

# Gérer les clients difficiles et s'affirmer dans la relation commerciale

Version document: 22/04/2025

Code formation: 312 - Commerce, vente



## Objectifs pédagogique

- Comprendre les mécanismes des situations difficiles avec les clients
- Développer des techniques d'affirmation de soi dans la relation commerciale
- Savoir gérer les conflits et faire respecter ses engagements tout en préservant la relation

**Durée:** 2 jours - 14h00

**Tarif:** Nous consulter

**Public :** Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans la relation commerciale et faire respecter ses engagements.

**Pré requis:** Aucun

**Modalité de déroulement:** en présentiel

**Equipe pédagogique et moyens pédagogiques:**  
Supports de formation - Exposés théoriques - Étude de cas concrets - auto évaluation préalable - exercices pratiques- Echanges

**Suivi d'évaluation pédagogique:** Feuille d'émergiment et évaluation à chaud et à froid

**Nombre de stagiaires:** 4 à 10 participants

**Modalité d'évaluation:** Examen théorique sous forme de QCM

**Sanction de fin de formation:** Attestation de suivi de formation

**Modalités et délais d'accès:** Première réponse en 72h maximum. La date du début de formation sera fixée en fonction du financement et de vos besoins.

**Intervenant:** Formateur spécialisé

**Accueil des personnes en situation de handicap:**  
Prendre rendez-vous avec le référent handicap au 06.70.20.13.40

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### JOUR 1

Accueil, introduction et recueil des attentes (30 min)

#### 1. Identifier et comprendre les clients difficiles

(1h30)

- Typologie des clients difficiles
- Analyse des causes de tension et de conflit
- Enjeux émotionnels dans la relation client

**Activités :** Brainstorming, jeux de rôle

Pause : 11h00 - 11h15 (15 min)



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION

# Gérer les clients difficiles et s'affirmer dans la relation commerciale

Version document: 22/04/2025

Code formation: 312 - Commerce, vente



## 2. Les bases de l'affirmation de soi (1h15)

- Passivité, agressivité, manipulation, assertivité
- Techniques de communication assertive
- Savoir poser ses limites

**Activités :** Exercices pratiques, simulations

Déjeuner : 12h30 - 13h30 (1h)

## 2 (suite) : Les bases de l'affirmation de soi (1h30)

- Suite des techniques et mises en pratique

**Activités :** Jeux de rôle, feedback

Pause : 15h00 - 15h15 (15 min)

## 3. Gérer les situations conflictuelles (1h45)

- Étapes de gestion de conflit
- Techniques de désescalade et de négociation
- Gérer ses émotions

**Activités :** Études de cas, mises en situation

## JOUR 2

Accueil, retour sur la première journée (15 min)

## 3 (suite) : Gérer les situations conflictuelles (1h30)

- Approfondissement des techniques de gestion de conflit

**Activités :** Nouvelles mises en situation, échanges de pratiques

Pause : 10h45 - 11h00 (15 min)

## 4. Faire respecter ses engagements et préserver la relation commerciale (1h30)

- Savoir dire non, recadrer un client
- Préserver la relation après un conflit

**Activités :** Atelier de formulation de refus, jeux de rôle

Déjeuner : 12h30 - 13h30 (1h)

## 4 (suite) : Faire respecter ses engagements et préserver la relation commerciale (1h)

- Suite des ateliers et retours d'expérience

## 5. Plan d'action individuel (1h15)

- Identification des points forts et axes de progrès
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé

**Activités :** Auto-évaluation, partage en groupe

Pause : 15h45 - 16h00 (15 min)

16h00 - 17h00 : Bilan, évaluation et clôture (1h)



REPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION