

Garder le contrôle face aux clients difficiles

Rester professionnel sans se laisser déborder : c'est possible et ça s'apprend

1 jour
7 heures

Objectif professionnel : cette formation développe la capacité, face à des clients exigeants, mécontents ou agressifs à rester maître de soi et de la relation. Elle fournit des outils concrets pour adopter une posture assertive, poser des limites, désamorcer les tensions et préserver à la fois la qualité du service et son propre équilibre.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les comportements difficiles
- Maîtriser ses réactions émotionnelles
- Communiquer avec assertivité
- Désamorcer et prévenir les tensions

Tout collaborateur en contact avec des clients ou usagers

Prérequis : aucun

Groupe de 4 à 8 participants

1. Comprendre les comportements difficiles

Identifier les profils types : agressif, passif, manipulateur, confus, pressant
 Détecter les besoins cachés derrière les tensions : peur, stress, insatisfaction, incompréhension, recherche de reconnaissance...
 Repérer les signaux précoces d'escalade : ton, gestes, expression
 Evaluer sa réaction habituelle : fuite, compromis, confrontation

Modalités pédagogiques : échanges, étude d'une grille d'analyse des clients difficiles, autodiagnostic « Mes réactions habituelles face à un conflit », cas vécus et analyse collective

2. Maîtriser ses réactions émotionnelles

Repérer ses déclencheurs émotionnels et signaux de stress
 Appliquer des techniques de recentrage rapide : respiration, ancrage sensoriel, micro-pauses...
 Pratiquer la distance intérieure pour dissocier faits et émotions
 Préparer mentalement une interaction à risque : visualiser la scène, anticiper les réponses

Modalités pédagogiques : apports théoriques courts, exercices corporels, simulations, retours d'expérience,

3. Communiquer avec assertivité

Dire non sans se justifier ni culpabiliser
 Recadrer une situation tendue avec diplomatie et fermeté
 Gérer les critiques, neutraliser les attaques, canaliser les émotions fortes

Employer des techniques de désescalade : baisser le ton, ralentir le rythme, introduire des « mots tampons »
 Transformer un mécontentement en opportunité : proposer une solution, conclure positivement

Modalités pédagogiques : jeux de rôle et mises en situation sur des cas concrets, correction de réponses maladroites en formules assertives

4. Désamorcer et prévenir les tensions

Poser un cadre dès le premier contact pour prévenir les dérapages : clarifier les règles, reformuler la demande
 Utiliser l'écoute active : questionner, reformuler, valider les émotions
 Employer des techniques de désescalade : baisser le ton, ralentir le rythme, introduire des « mots tampons »
 Transformer un mécontentement en opportunité : proposer une solution, conclure positivement

Modalités pédagogiques : simulations de situations progressives (du client irrité au client hostile), atelier de rédaction de « phrases désamorçantes »

Evaluation des compétences en début et en fin de formation. Mesure de satisfaction en fin de session. Mesure de satisfaction du donneur d'ordre à ± 8 jours, évaluation par « Avis Vérifiés » à ± 1 mois, mesure de satisfaction et d'impact à ± 3 mois. Possibilité de questionnaire complémentaire par mail pendant 30 jours.

INFORMATIONS ET INSCRIPTIONS

01 45 23 22 22 ou ggury@managir.com

Profil des formateurs consultable sur www.managir.com

Ref : 312-016
Version300925

