

La relation au client  
difficile  
(de visu, par mail ou  
par téléphone)

17-P-CD-2i

**Objectifs pédagogiques : Développement des compétences relationnelles : Gérer les clients difficiles- de visu ou par téléphone/ mail : A l'issue de ce stage, les personnels d'accueil client sauront détecter et gérer les situations délicates, éviter les conflits, et restaurer une relation de confiance entre le client et l'entreprise**

**Contenus et moyens pédagogiques:**

- Apports théoriques global : Définitions des comportements difficiles/ différentes méthodes de modélisation relationnelle [sélection d'éléments de ces méthodes qui seront directement applicables : enjeux relationnels, causes des escalade verbale et stress, modalités de résolution] / attitudes réactionnelles et émotionnelles impliquées dans les situations de stress relationnel >> avec présentation illustrée (PowerPoint) et cahier support.
- Place du client dans l'entreprise, enjeux financiers et marketing, rôle du conseiller clientèle
- A partir des expériences vécues et/ou des appréhensions des stagiaires vis à vis des conflits de clientèle: analyse, puis réutilisation en situation d'exercices (jeu de rôle).
- Analyse de vidéos de démonstration, exemples et contre exemples
- Analyse des comportements spontanés du stagiaire, puis appropriation par chacun de positions professionnelles adéquates, accompagnement du stress client, y compris pour notifier des refus. Les 5 étapes de la résolution de situation.
- Exercices pratiques, à partir des situations apportées par le stagiaire et/ou vidéos, analyses et résolutions de situations par jeux de rôles. Les exercices pourront être filmés pour analyse
- Un support pédagogique sera remis à chaque stagiaire, ainsi que des liens web de documentation personnelle

**Modalités de suivi et d'évaluation**

- QCM initial et final / exercices et analyse de situations, & jeux de rôle en cours de formation
- Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire après évaluation des acquis par QCM
- Un suivi par grille d'évaluation à 5 semaines pourra valider les acquis « à froid ».

**En vertu de l'Article L.6313-3 :** - Les actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés ont pour objet de favoriser leur adaptation au poste de travail, à l'évolution des emplois, ainsi que leur maintien dans l'emploi, et de participer au développement de leurs compétences.

**Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28270204627**

auprès du Préfet de région de Normandie

Formation éligible au dispositif OPCA. - L'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

**Public visé :**

**Tout professionnel de l'accueil et relation client.**

-  
**Pas de prérequis**

**Stage 14H  
soit 2 jours  
espacés d'une  
semaine ou deux**

**Dates et Lieu :  
nous consulter**

Présentiel  
Intra ou inter-  
entreprises

10 stagiaires maxi

700 € /stagiaire  
(450 euros en  
individuelle )  
Forfait 2200€  
+25€/stagiaire (frais  
pédagogiques)  
en intra-entreprise  
TVA non applicable  
(art 293 du CGI)

**Formateur : Claire BUREL**

SIREN 482 926 664

Auteure éditée, Conférencière Professionnelle Labellisée par l' Association Française des Conférenciers Professionnels  
Thérapeute, Formée à : Communication Non Violente, Méthode Espère©, Communication non-verbale, morphopsychologie,  
ennéagrammes, PNL, Hypnoses,

Créatrice du concept des 4 Dynamiques© et du process d'Echo-Hypnose©, Conceptrice des jeux « Mille Mercis » et « Ho'oponopono 2.0 » pour la gestion émotionnelle.



Claire Burel #enthousiasmeuse



@BurelClaire



Claire Burel



Les Mots Qui Soignent



Claire Burel



CLaureBurel.com

[Claire@claireburel.com](mailto:Claire@claireburel.com)

TEL 06 67 78 93 21

