



Points forts : Formation et conseils de 2 experts en Relation client et gestion des émotions.

Objectifs

- **Identifier** les mécanismes de la violence et de l'agressivité
- **Adopter** les postures corporelles et verbales pour faire face à l'agressivité
- **Canaliser** et maintenir une relation positive
- **Préserver** son énergie et sa motivation
- **Identifier** les meilleures pratiques afin de les mettre en œuvre rapidement et renforcer la notion de fidélisation.

Programme

- ▶ **Préambule :** Rappel des différentes phases d'un accueil client et des techniques d'analyse des besoins grâce à l'élaboration d'un plan de questionnement efficace et convivial
- ▶ **Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte**
 - L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif.
 - Analyser les processus de dominance et soumission : les positions de vie.
 - Comprendre les enjeux et les rôles des acteurs du conflit
 - Prendre du recul sur les situations conflictuelles en décryptant motivations internes et habitudes comportementales.
 - Anticiper l'agressivité de son interlocuteur : dépister les messages de la communication non-verbale et para-verbale.
 - Connaître ses points forts et zones de fragilité face au conflit.
- ▶ **Faire face aux situations délicates**
 - Anticiper les risques d'agressivité d'un client
 - Répondre et accueillir les interlocuteurs "difficiles"
 - ⇒ Éviter la fuite et faire face à l'agressivité et aux incivilités
 - Rester à l'écoute, bien comprendre l'insatisfaction
 - Traiter les insatisfactions ou mécontentements
 - ⇒ Connaître les techniques de communication fondamentales pour répondre à l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse
 - ⇒ Rechercher la satisfaction du client : maintenir des relations positives en respectant le point de vue de son agresseur
 - ⇒ Le sécuriser en lui apportant des solutions personnalisées
 - ⇒ Définir avec le client une solution gagnant – gagnant
 - Mettre des limites claires tout en restant professionnel
- ▶ **Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile**
 - Gérer ses émotions et "positiver" ses attitudes dans les moments délicats
 - Prendre le temps de se ressourcer
 - Conserver sa stabilité émotionnelle : respiration et posture
 - Savoir faire appel à des tiers
 - Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr

Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr

Durée : 2 jours, 14h **Format :** Présentiel **Tarif :** 1 100 € HT

Réf : C0525 – v09/26

Démarche pédagogique

Alternance d'apports méthodologiques et de mise en pratique. **Pédagogie interactive, axée sur les mises en situation.**

Pour la 2^{ème} journée, intervention d'un comédien formateur accompagné d'un acteur professionnel pour faciliter les mises en situations. Utilisation de la méthode du STORY COACHING :

- Quoi ? Remise en scène de vos problématiques pour les comprendre, les rejouer et les transformer positivement.
- Qui ? Le participant devient auteur et metteur en scène de son métier et de ses solutions pour une transformation plus efficace des attitudes
- Pourquoi ? Cette approche, pratique et immédiate, permettra de prendre du recul et aidera à surmonter les situations difficiles avec une appropriation plus rapide et plus efficace des solutions.

Les mises en situation permettront une meilleure appréhension et gestion des émotions.

Formateurs :

Une équipe composée de 2 formateurs : un formateur expert des enjeux de la relation client, spécialiste en techniques de vente et négociation commerciale en journée 1 ; et un formateur comédien et metteur en scène, spécialiste des techniques de communication orale, expert en efficacité commerciale et personnelle en journée 2.

Destinataires

Chargés de relation client. Hôtes/hôtesse d'accueil. Agents d'accueil. Ou tout collaborateur en relation directe avec les clients.

Prérequis

Pas d'exigence spécifique

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis tout au long de la formation avec des exercices pratiques et des quizz.

Chaque participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Accessibilité de la formation

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et disposent d'un ascenseur permettant l'accès à l'étage.

Pour toute question relative à l'accessibilité ou à l'aménagement de votre formation, vous pouvez contacter nos référents handicap : referenthandicap@ifa-rouen.fr

Indicateurs clés

153 personnes formées en Commerce, Relations clients en 2025

89 % Taux de satisfaction à chaud 2025

Dates de session

Mises à jour le 20/08/2026

Nous consulter



Contact et Inscription

Isabelle PROTAIS 02.35.59.44.17 - isabelle.protais@ceppic.fr



Toutes nos formations sont réalisables sur mesure en intra-entreprise

CEPPIC 194, rue de la Ronce 76230 ISNEAUVILLE - www.ceppic.fr