

Format
Élévation

ÉLEVER LES COMPÉTENCES
BOOSTER LES PERFORMANCES

+ de 20 ans
d'expérience en formation
opérationnelle

PROGRAMME DE FORMATION 2026

CERNER LES CLIENTS DIFFICILES AVEC PROFESSIONNALISME

Sophie CAJAZZO

GSM
06 96 71 13 30

MAIL
admin@format-elevation.com

Durée : 2 jours – 14 heures

Tarif : 2600€ / Groupe de 1-6 personnes



OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

Former des professionnels capables de gérer efficacement les situations clients difficiles, désamorcer les tensions et maintenir une relation professionnelle en toutes circonstances.

Cette formation est accessible sans prérequis et s'adresse à toute personne souhaitant acquérir ou renforcer ses compétences professionnelles.



Des méthodes actives et concrètes pour développer vos compétences et atteindre vos objectifs !



COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Identifier et comprendre les clients difficiles
- ✓ Décoder les comportements et réactions
- ✓ Adopter une communication assertive efficace
- ✓ Installer une posture professionnelle solide
- ✓ Gérer efficacement les clients difficiles
- ✓ Désamorcer les conflits avec méthode
- ✓ Prévenir et anticiper les situations à risque
- ✓ Rester professionnel en toutes circonstances



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ✓ Quiz
- ✓ Mises en situation
- ✓ Évaluation continue

1

MODULE 1

COMPRENDRE LES CLIENTS DIFFICILES



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Revoir les fondamentaux de l'accueil
- ▶ Optimiser sa communication
- ▶ Identifier les profils de clients difficiles
- ▶ Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- ▶ Adopter une posture professionnelle adaptée

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- ▶ Fondamentaux de l'accueil
- ▶ Communication interpersonnelle
- ▶ Profils de clients difficiles
- ▶ Principes d'assertivité
- ▶ Gestion des émotions

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Identifier et comprendre les clients difficiles
- ✓ Décoder les comportements et réactions
- ✓ Adopter une communication assertive efficace
- ✓ Installer une posture professionnelle solide

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ▶ Brainstorming
- ▶ Études de cas
- ▶ Jeux de rôle
- ▶ Exercices pratiques

2

MODULE 2

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Comprendre l'agressivité
- ▶ Prévenir les incivilités
- ▶ Gérer les situations conflictuelles
- ▶ Adapter sa communication
- ▶ Gérer son stress

CONTENU PÉDAGOGIQUE

- ▶ Compréhension des comportements agressifs
- ▶ Prévention des situations difficiles
- ▶ Techniques de communication
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Plan d'action individuel

COMPÉTENCES VISÉES

- ✓ Gérer efficacement les clients difficiles
- ✓ Désamorcer les conflits avec méthode
- ✓ Prévenir et anticiper les situations à risque
- ✓ Rester professionnel en toutes circonstances

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- ▶ Mises en situation
- ▶ Jeux de rôle
- ▶ Analyse
- ▶ Debrief



VALIDATION DE LA FORMATION

- ★ Attestation de fin de formation
- ★ Évaluation des compétences acquises



DÉLAI D'ACCÈS

Le temps de prise en compte de votre demande est de 72 heures. L'accès à la formation est défini soit par un calendrier si la formation est en inter-entreprise ou pour des particuliers, et selon la demande du client si la formation est en intra.



MODALITÉS D'ACCÈS

Prise de contact par téléphone ou par mail. Proposition commerciale pour les formations sur mesure - contractualisation - début de la formation.



ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont éligibles aux PSH. Nous adaptons notre pédagogie et nos moyens pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

*Une relation maîtrisée,
c'est une expérience client réussie !*

Compétences. Confiance. Performance. Ensemble, faisons décoller vos résultats !

