

## **ME 10 – GESTION DES CLIENTS DIFFICILES**

### **Situations conflictuelles**

#### **Objectifs :**

- ✓ Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- ✓ Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- ✓ Adapter son comportement dans une situation de conflit
- ✓ Comprendre et gérer les clients difficiles

#### **Programme :**

- Comprendre le principe d'un conflit et son fonctionnement
- Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles.
- Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle.
- Gérer son stress
- Maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit.
- Adapter son comportement en fonction de la situation

#### **Méthode pédagogique mobilisée :**

Active et participative

#### **Méthode d'évaluation :**

Exercices pratiques – Test de connaissance  
Evaluation en cours de formation

#### **Public concerné**

Toute personne en contact avec la clientèle et confrontée à des situations conflictuelles.

.

### Pré-requis :

Aucun

### Durée de la formation : 7 heures

1 journée

### Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

### Modalités d'accès :

Entrées et sorties permanentes

### Lieu:

A définir

### Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

### Certification : Non

### Finançable C.P.F. Non

### Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h