

Formation Gestion des clients difficiles

Commerçant Commercial / Vente

Référence de la formation : **C408**

Villes : **Strasbourg, Colmar**

Au travers du programme ci-dessous, le stagiaire sera capable, à l'issue de la formation de :

- Anticiper et de repérer les risques liés à la gestion des clients difficiles
- Calmer un client agressif ou sortir d'une situation tendue
- Prendre plus facilement du recul après une situation critique seul ou en équipe



En présentiel



Accessible

Durée : **2 jours (14 heures)**

Tarif Inter : **890 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

Mise à jour le 10 décembre 2025

Objectifs de la formation

- Comprendre les raisons du mécontentement pour mieux y répondre, savoir écouter
- Accroître la fidélisation client par la bonne gestion des situations difficiles

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Toute personne travaillant dans la vente

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation ?

- Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale
- Proposition concrètes de solutions pour les situations vécues par les participants
 - Simulations de cas
 - Partage d'expériences

Programme de la formation

1. Bien se préparer pour gérer les incivilités ou les clients difficiles

- Les 5 types de violence
- Identifier les premiers signes

2. Comprendre les conflits et étapes

- Dynamique de la violence et mécanisme de l'agressivité
- Principaux facteurs potentiels des incivilités
- Les conséquences pour le salarié
- Les conséquences pour l'entreprise
- Les actions pouvant être mises en place en interne pour faire du préventif
- L'entreprise solidaire (en amont, pendant et après l'évènement)

3. Gérer les incivilités ou les clients difficiles

- Les différentes stratégies possibles pour gérer les conflits
- La méthode SORA
- Les 7 étapes pour gérer les conflits avec les clients
- Comment éviter le NON-DITS
- Gérer l'après ; Savoir se relaxer, savoir en parler

4. Appréhender les 4 états émotionnels après un choc

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et applications concrètes
Exemples et échanges
Application et mise en œuvre

Organisation

Formation en présentiel
Inter-Entreprises
Minimum 3 participants / Maximum 10 participants

Évaluation des connaissances

L'intervenant vérifie régulièrement au cours de la

Validation de la formation

Attestation d'évaluation des acquis



formation le degré d'atteinte des objectifs
pédagogiques à travers des exercices d'application, des
simulations ou des études de cas

Attestation de suivi de formation

Livrables

Support de formation
Plan d'action personnel

Chiffres clés

93 %

de recommandation en 2024

90.5 %

de satisfaction en 2024

7266

nombre de stagiaires en 2024