

# 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 5 mars 2026

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

### Validation de la formation

Attestation d'évaluation des acquis  
Attestation de suivi de formation

### Livrables

## Chiffres clés

**92 %**

**de recommandation**  
en 2025

**93 %**

**de satisfaction**  
en 2025

**81 %**

**de réussite CCE**  
en 2025