COMMERCIAL - VENTES

Clients difficiles : garder son calme, poser un cadre et s'affirmer sans conflit

Certains clients haussent le ton menacent de partir ou mettent en cause la personne plus que le problème. Le réflexe est alors de céder pour faire cesser la tension ou de se braquer. Dans les deux cas l'échange laisse des traces et la situation se reproduit. Ces 14 heures de formation constituent le premier niveau du travail sur l'affirmation de soi en relation client. Les participants apprennent à repérer les comportements en jeu à identifier leurs propres réactions et à formuler un refus ou un désaccord de manière recevable. L'entraînement porte sur les situations de tension les plus courantes.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 600 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux conseillers clientèle techniciens et personnels d'accueil confrontés à des clients exigeants ou agressifs.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les comportements d'évitement d'agression et de manipulation en situation
- Identifier ses propres réactions face à un client qui hausse le ton
- Formuler un refus argumenté sans agresser ni se justifier
- Exprimer un désaccord en s'appuyant sur des faits observables
- Poser une limite tout en préservant la suite de la relation

03 Programme détaillé

M1 Comprendre la tension

- Ce qui se joue dans un échange difficile
- Origines de l'insatisfaction et de l'agressivité
- Comportements d'évitement d'agression et de manipulation
- Effet de ses propres réactions sur l'escalade
- Situations qui relèvent d'une transmission à un tiers
- À retenir : Un client agressif défend le plus souvent un intérêt et non une attaque personnelle.

M2 Se connaître en situation

- Repérer ses réactions automatiques
- Diagnostic de ses réactions habituelles sous tension
- Signes physiques précédant une réaction impulsive
- Techniques de maintien du calme pendant l'échange
- Prise de recul entre deux contacts difficiles
- Atelier : Chaque participant identifie ses déclencheurs à partir de situations vécues avec des clients.

M3 Dire non et exprimer un désaccord

- Formuler sans agresser ni céder
- Structure d'un refus argumenté
- Expression d'un désaccord fondé sur des faits
- Réponse à une demande hors du cadre convenu
- Traitement d'une critique personnelle
- Mise en situation : Un client exige une compensation que le participant n'est pas en mesure d'accorder.

M4 Poser un cadre et conclure

- Préserver la relation après la tension
- Rappel du cadre et des engagements réciproques
- Proposition de solution après un refus
- Clôture d'un échange qui s'éternise
- Suites à donner et information de l'interne
- Cas pratique : Les participants rejouent une situation apportée par le groupe et comparent deux façons de la clore.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 600 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr