RELATION CLIENT

Prévenir et gérer les conflits en relation client : désamorcer, cadrer et conclure

Un appel qui monte en tension dès les premières secondes. Un interlocuteur qui répète sa demande sans écouter la réponse. Des propos agressifs adressés à la personne qui décroche plutôt qu'au service en cause. Sans méthode le réflexe est soit de se justifier soit d'accepter ce qu'on ne pourra pas tenir. La relation se dégrade et la charge émotionnelle reste sur le collaborateur. Cette journée à distance donne des techniques applicables dès le prochain échange. Le participant apprend à repérer les signaux qui précèdent le conflit, à conduire l'écoute et la reformulation, à poser un cadre sans agressivité, à formuler un refus acceptable et à récupérer après un échange difficile.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**À distance**	**À partir de 210 € 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
Conseillers et chargés de relation client gestionnaires d'accueil téléphonique et collaborateurs en contact régulier avec des interlocuteurs mécontents.

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 signaux annonçant la montée en tension d'un échange
- Conduire une écoute active et reformuler la demande réelle de l'interlocuteur
- Poser un cadre relationnel ferme sans agressivité
- Formuler un refus ou une limite de façon argumentée et acceptable
- Conclure un échange tendu sur un engagement clair
- Récupérer après un échange difficile et savoir passer le relais

03 Programme détaillé

M1 Comprendre ce qui fait monter la tension

- Lire la situation avant de réagir
- Origines du mécontentement : attente promesse non tenue incompréhension
- Signaux verbaux et vocaux annonçant la montée en tension
- Distinction entre l'attaque de la personne et l'expression d'un désaccord
- Repérage de ses propres déclencheurs et réactions automatiques
- À retenir : L'agressivité exprimée vise presque toujours la situation et non la personne qui répond.

M2 Désamorcer et cadrer l'échange

- Les techniques qui font redescendre
- Écoute active et reformulation de la demande réelle
- Accusé de réception de l'émotion sans approbation du reproche
- Formulations à bannir et alternatives à adopter
- Pose du cadre et rappel de ce qui est possible
- Gestion des interruptions et des propos hors sujet
- Mise en situation : Chaque participant traite un appel d'un interlocuteur qui exige une solution impossible à accorder.

M3 Conclure et se préserver

- Terminer proprement et repartir disponible
- Formulation d'un refus argumenté et proposition d'alternative
- Engagement sur ce qui sera fait et sur les délais
- Conduite à tenir face à des propos injurieux ou menaçants
- Passage de relais à la hiérarchie et transmission des éléments
- Techniques de récupération entre deux échanges
- Atelier : Les participants rédigent et testent leurs formulations de refus puis les ajustent après retour du groupe.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 210 € 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 26/09/2026. 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