RELATION CLIENT

Situations difficiles en face à face : désamorcer, poser un cadre et conclure

En face à face on ne raccroche pas. L'interlocuteur est à un mètre, il hausse la voix devant les autres clients présents, s'appuie sur le comptoir et attend une réponse immédiate. Le collaborateur sent la tension monter dans son propre corps, cherche ses mots et finit parfois par céder sur une règle qu'il aurait dû tenir. Une journée et demie pour travailler ce qui est propre à la présence physique : distance posture et regard, désamorçage sous le regard des autres clients, refus assumé et maintenu, appel d'un collègue en renfort puis retour au calme. Les mises en situation sont filmées et analysées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1,50 jours — 10,50 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 190 € 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 en agence vendeurs agents d'accueil et tout collaborateur recevant du public en face à face.

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 signes corporels et verbaux annonçant une montée en tension
- Ajuster sa posture sa distance et son regard face à un interlocuteur tendu
- Conduire un échange tendu en présence d'autres clients
- Annoncer un refus en face à face et maintenir sa décision
- Solliciter l'appui d'un collègue ou d'un responsable au bon moment
- Clore l'échange et reprendre son activité

03 Programme détaillé

M1 La montée en tension en face à face

- Lire les signaux avant l'éclat
- Signes corporels et changements de voix précurseurs
- Rôle de l'attente de l'espace et du bruit dans l'agacement
- Réactions spontanées qui aggravent la situation
- Effet du regard des autres clients présents
- À retenir : En face à face la distance et la posture agissent sur la tension avant même les premiers mots.

M2 Désamorcer par la posture et la parole

- Faire baisser la pression
- Placement distance et orientation du corps
- Accueil de l'émotion et accusé de réception
- Questions qui ramènent au fait et au besoin
- Passage du reproche à une demande traitable
- Mise en situation : Accueil d'un client irrité par une attente prolongée avec analyse de la posture adoptée.

M3 Poser un cadre et dire non

- Tenir sans se durcir
- Formulation d'un refus et explication de la règle
- Réponse à l'insistance et au chantage
- Recadrage d'un propos déplacé ou insultant
- Mise à l'écart de l'échange pour sortir du regard des autres
- Cas pratique : Refus d'une demande hors règle formulée par un client habitué et connu du service.

M4 Sortir de la situation et rebondir

- Après l'échange tendu
- Clôture de l'échange et reprise de l'activité
- Appel d'un collègue ou d'un responsable en renfort
- Consignation des faits et information de la hiérarchie
- Récupération personnelle et échange en équipe
- Atelier : Écriture d'un protocole de renfort entre collègues adapté à la configuration des locaux.

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 1 190 € 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