

Annexe 1 : Programme de formation

Nom de la session : Gestion des Clients Difficiles

DURÉE ET LIEU DE FORMATION

- **Durée en heures** : 7 heures
- **Lieu** : Librairie SILOË LIS

PUBLIC CONCERNÉ

- Professionnels en contact direct avec la clientèle (commerciaux, chargés de clientèle, service après-vente, etc.)

PRÉREQUIS

- Aucune expérience préalable requise.
- Motivation à développer ses compétences en relation client.

ACCESSEURITÉ

L'accessibilité dans la formation est essentielle pour permettre à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, de bénéficier pleinement des opportunités d'apprentissage. Pour toute personne en situation de handicap, veuillez nous contacter.

Délai d'accès : 7 jours

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- Après un premier contact au 06.71.18.73.04 où nous vérifierons vos attentes et votre positionnement, vous recevrez un devis et la convention de formation professionnelle à signer.

Apply formation

58 rue de Monceau
75008 Paris
Email :
contact@applyformation.fr



DESCRIPTION

- Cette formation permet de développer des compétences essentielles pour gérer efficacement les situations conflictuelles avec les clients. Les participants apprendront à identifier les différents types de clients difficiles, à communiquer de manière assertive, et à résoudre les conflits tout en gérant leur propre stress. L'objectif est d'acquérir les outils nécessaires pour transformer les situations tendues en opportunités de renforcement de la relation client.

OBJECTIFS

- Gérer efficacement les conflits avec les clients.
- Désamorcer les tensions et trouver des solutions satisfaisantes.
- Maîtriser la communication assertive et gérer ses émotions en situation de stress.

COMPÉTENCES VISÉES

- Techniques de communication en situation conflictuelle.
- Méthodes pour résoudre les problèmes de manière proactive.
- Gestion du stress et des émotions dans des situations tendues.

Module	Durée	Dates
Comprendre les types de clients difficiles	2H	
Techniques de communication assertive	3H	
Résolution de conflits et négociation	2H	

CONTENU DE LA FORMATION

- Date : Horaire - **1. Comprendre les types de clients difficiles (2 heures)**

Description : Ce module se concentre sur l'identification et l'analyse des différents profils de clients difficiles. Les participants apprendront à reconnaître les comportements typiques et à adapter leur approche en fonction des types de personnalités rencontrées.

Contenu :

- Typologie des clients difficiles : clients mécontents, agressifs, indécis, manipulateurs, etc.
- Analyse des comportements : comprendre les motivations et les réactions des clients.
- Stratégies pour adapter sa réponse en fonction du profil client.

Compétences visées :

- Identifier les différents types de clients difficiles et leurs caractéristiques.
- Adapter son attitude et son discours selon le profil du client pour éviter l'escalade des conflits.

- Date : Horaire - **2. Techniques de communication assertive (3 heures)**

Description : Ce module aborde les techniques de communication assertive pour gérer les situations tendues avec confiance et professionnalisme. Les participants apprendront à rester calmes et à maintenir le contrôle de la conversation tout en apaisant les tensions.

Contenu :

- Les principes de la communication assertive : posture, ton de voix, choix des mots.
- Techniques pour répondre aux critiques et attaques verbales de manière constructive.
- L'art de dire « non » sans frustrer le client.
- Exercices pratiques et mises en situation pour développer la confiance en soi.

Compétences visées :

- Maîtriser les techniques de communication assertive pour répondre aux situations conflictuelles.
- Savoir maintenir un échange respectueux et apaisant, même en cas de tension.

- Date : Horaire - **3. Résolution de conflits et négociation (2 heures)**

Description : Ce module est dédié à la résolution de conflits et à la négociation. Il permet aux participants de découvrir des approches pour trouver des solutions gagnant-gagnant et restaurer une relation positive avec le client..

Contenu :

- Techniques de résolution de conflits : écoute active, reformulation, recherche de compromis.
- Méthodes de négociation : savoir trouver un terrain d'entente tout en préservant les intérêts de l'entreprise.
- Comment transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation.
- Scénarios de simulation et études de cas pour s'entraîner à la négociation.

Compétences visées :

- Développer des techniques de résolution de conflits efficaces.
- Savoir mener une négociation pour aboutir à des solutions satisfaisantes pour le client et l'entreprise

Mise à jour le 23/09/2024

Évaluation et Bilan

- **Évaluation des acquis** : Réalisée via un quiz, une étude de cas et une participation active aux pratiques.
- **Session de questions-réponses** : Clarification des points complexes et retour d'expérience des participants.
- **Discussion de groupe** : Jeux de rôle et mises en situation pour ancrer les techniques enseignées.
- **Synthèse et conclusion** : Récapitulatif des points principaux et remise de la documentation support.
- **Attestation de formation** : Remise à la fin du parcours.

Apply formation

58 rue de Monceau
75008 Paris
Email :
contact@applyformation.fr



ORGANISATION DE LA FORMATION

Équipe pédagogique :

Melle Dounia BELHADJ, responsable pédagogique 06.71.18.73.04 disponible aussi par Tchat sur www.applyformation.fr
Formation dispensée par un formateur expérimenté et professionnel. Son CV est disponible sur simple demande.

► Directive pédagogique :

La formation devra suivre l'ordre des modules pour le bon déroulement et l'efficacité de l'apprentissage.

► Ressources pédagogiques et techniques prévues :

- formation synchrone
- fourniture des supports de formation :
 - Intégration de vidéos, de présentations interactives, et d'autres supports multimédias pour diversifier les méthodes d'apprentissage et rendre le contenu plus attractif.
 - Utilisation d'exercices ludiques, de travaux pratiques et de quiz interactifs pour renforcer les connaissances et encourager l'engagement des apprenants.
 - Utilisation de ressources imprimées ou numériques telles que des livres, des manuels, des articles académiques pour approfondir les connaissances sur des sujets spécifiques.
 - Mises en situation.

Règlement Intérieur

Article 1 - Objet et champ d'application

Conformément aux dispositions des articles L.6352-3, L.6352-4 et R.6352-1 à R.6352-15 du Code du Travail, le présent règlement a pour objet de déterminer les principales mesures applicables en matière de santé, de sécurité et de discipline aux stagiaires de l'organisme de formation, dénommé ci-après.

Tout stagiaire doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

Toutefois, lorsque la formation se déroule dans une entreprise déjà dotée d'un règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce règlement.

Article 2 - Hygiène et sécurité

Chaque stagiaire doit veiller au respect des consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité, sous peine de sanctions disciplinaires.

Il leur est interdit de manger durant la session de formation.

Alcool et produits stupéfiants

La consommation de produits stupéfiants ou de boissons alcoolisées est strictement interdite.

Il est également interdit de participer à la formation en état d'ivresse ou sous l'emprise de produits stupéfiants.

Interdiction de fumer ou de vapoter

Il est interdit de fumer ou de vapoter (utilisation d'une cigarette électronique) durant la formation.

Les stagiaires sont toutefois autorisé·e·s pendant leur temps de pause à aller fumer ou vapoter.

Article 3 – Horaires, absences et retards

Les horaires de la formation seront communiqués aux stagiaires au préalable. Les stagiaires sont tenu·e·s de respecter ces horaires. Sauf autorisation express, les stagiaires ne peuvent pas s'absenter pendant les heures de formation. L'émarginage devra être fait au début ou à la fin de chaque atelier selon la pratique de l'organisme de formation.

En cas d'absence ou retard, les stagiaires en informeront dans les plus brefs délais l'organisme de formation et s'en justifieront.

L'employeur du stagiaire est informé des absences dans les meilleurs délais qui suivent la connaissance par l'organisme de formation.

De plus, pour les stagiaires dont le coût de la formation est pris en charge par un financeur externe (OPCO, Pôle Emploi, Caisse des Dépôts), les absences non justifiées entraînent une retenue sur la prise en charge du coût de la formation, proportionnelle à la durée de l'absence.

Article 4 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

À titre d'exemple, il est formellement interdit aux stagiaires :

- De modifier, d'utiliser à une fin tierce ou de diffuser les supports de formation sans l'autorisation express de l'organisme de formation ;
- De modifier les réglages des paramètres de l'ordinateur ou de logiciel ;
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions à des fins autres que celles de la formation.

Article 5 : Accès

Il leur est interdit d'être accompagné·e·s de personnes non inscrites à la formation.

Article 6 - Utilisation du matériel

Tout·e stagiaire est tenu·e de conserver en bon état le matériel et la documentation mis à la disposition par l'organisme de formation. L'utilisation du matériel à d'autres fins, notamment personnelles est interdite, sauf pour le matériel mis à disposition à cet effet.



Il est formellement interdit de diffuser les codes personnels nécessaires pour se connecter à l'espace extranet ou autres plateformes. A la fin du stage, le·la stagiaire est tenu·e de restituer tout matériel et document en sa possession appartenant à l'organisme de formation, sauf les documents pédagogiques distribués en cours de formation ou présents sur son extranet.

La documentation pédagogique remise lors des sessions de formation est protégée au titre des droits d'auteur et ne peut être réutilisée que pour un strict usage personnel.

Il est formellement interdit pour le·la stagiaire, sauf dérogation expresse, d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Article 7 - Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après, sans nécessairement suivre l'ordre de ce classement :

- rappel à l'ordre ;
- avertissement écrit ;
- blâme ;
- exclusion temporaire de la formation ;
- exclusion définitive de la formation.

L'organisme de formation informe de la sanction prise le cas échéant : l'employeur du·de la stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire ; et/ou le financeur du stage.

Article 8 - Procédure disciplinaire

En application de l'article R.6352-4 du Code du Travail, « aucune sanction ne peut être prononcée à l'encontre du stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui ».

Lorsque l'organisme de formation envisage une prise de sanction, il convoque le·la stagiaire par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise à l'intéresser contre décharge en lui indiquant l'objet de la convocation, la date, l'heure et le lieu de l'entretien, sauf si la sanction envisagée n'a pas d'incidence sur la présence du·de la stagiaire pour la suite de la formation.

Au cours de l'entretien, le·la stagiaire a la possibilité de se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation. La convocation mentionnée à l'article précédent fait état de cette faculté. Lors de l'entretien, le motif de la sanction envisagée est indiqué au·à la stagiaire : celui·celle-ci a alors la possibilité de donner toute explication ou justification des faits qui lui sont reprochés.

Lorsqu'une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat est considérée comme indispensable par l'organisme de formation, aucune sanction définitive relative à l'agissement fautif à l'origine de cette exclusion ne peut être prise sans que le·la stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui·elle et, éventuellement, qu'il·elle ait été convoqué(e) à un entretien et ait eu la possibilité de s'expliquer devant un Commission de discipline.

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de 15 jours après l'entretien où, le cas échéant, après avis de la Commission de discipline.

Elle fait l'objet d'une notification écrite et motivée au·à la stagiaire sous forme lettre recommandée, ou d'une lettre remise contre décharge. L'organisme de formation informe concomitamment l'employeur, et éventuellement l'organisme paritaire prenant à sa charge les frais de formation, de la sanction prise.

Article 9 : Publicité

Le présent règlement est affiché dans les locaux et sur le site internet de l'organisme de formation. En outre, un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Fait à Paris, le