

## Gérer efficacement les situations tendues avec des clients

Gérer les rapports délicats, parfois très tendus, avec certains clients et certaines clientes tout en pérennisant la relation est un enjeu important pour toute organisation. En suivant cette formation, vous expérimenterez des approches de communication adaptées ainsi que des outils pour repérer et désamorcer les comportements déstabilisants.

Notre approche pédagogique s'appuie sur l'expérience des participants et participantes et favorise l'expression du vécu, l'échange d'expérience et les mises en situation. Nous favorisons la dynamique de groupe et la prise en compte des réalités de l'entreprise.

### Objectifs pédagogiques

#### À L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SERONT EN MESURE DE :

- Maîtriser sa communication dans les situations face à des interlocuteurs et interlocutrices difficiles
- Gérer son stress dans les situations de communication délicates
- Rétablir une relation constructive et respectueuse avec le client mécontent ou la cliente mécontente
- Fidéliser le client ou la cliente malgré la situation difficile
- Comprendre et détecter les mécanismes qui conduisent à une situation de conflit
- Gérer ses émotions, ses craintes sa propre agressivité pour adopter une posture tournée vers le client ou la cliente
- S'approprier des techniques de communication pour gérer efficacement des situations difficiles
- Acquérir des réflexes pour conserver une posture positive au quotidien

### Public & Prérequis

- Toute personne ayant à gérer des situations relationnelles délicates avec des clients

**Possibilité d'organiser des ateliers de retour d'expérience, en présentiel ou en visioconférence, 1 à 2 mois après la fin de la formation.**

### Tarifs & Accessibilité

Pour plus d'informations sur les modalités financières ou en cas de nécessité d'adaptation des modalités d'accès à un handicap ou pour toute autre situation particulière, veuillez nous contacter au 09 52 21 94 57 ou via [formation@AetK.fr](mailto:formation@AetK.fr)

**Durée  
2 jours,  
soit 14h**

● ● ● 17 rue de Saint-Lambert - 54000 Nancy

Adestan&Kaetera - SARL au capital de 8200 € - SIRET 749 950531 00022- APE 7022Z - RC Nancy - TVA FR 43 749950531  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 41 54 03 123 54