



CCI CHARENTE  
FORMATION

# GÉRER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

Formation sélectionnée par **AKTO**

**2 jours (14 heures)**

L'Isle-d'Espagnac

**1 ET 2 JUIN 2026**

**PRIX NET PARTICIPANT :  
350€**

## MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Entretien préalable et tests de positionnement en amont de la formation.  
Inscription jusqu'à 15 jours avant le démarrage de la formation.

## PUBLIC VISÉ ET PREREQUIS

Vendeurs, les technico-commerciaux, les chargés de clientèle  
Aucun prérequis.

## MÉTHODES MOBILISÉES

Formation animée par un enseignant spécialiste, essentiellement pratique à partir de nombreux travaux dirigés.

## INFORMATIONS

Restaurant et hébergement paiement sur place (CB, chèque, espèces)

## OBJECTIFS

- Gérer les relations délicates d'une relation commerciale
- Intégrer les comportements et outils qui préviennent le conflit
- S'approprier les principales techniques de résolution d'un conflit

## PROGRAMME ET COMPÉTENCES

### Définir une réclamation

- Différencier les réclamations et les litiges ; citer des motifs de réclamations et les enjeux pour le client et l'entreprise ; analyser le comportement du client ; repérer les critères de différenciation ; identifier la typologie des réclamations ; trier les types de réclamants et les comportements associés ; expliciter les modes d'accès aux réclamations ; décrire les enjeux ; détailler les enjeux pour l'entreprise ; différencier les notions de ressenti et d'enjeu.

### Réagir aux réclamations clients ou litiges

- Adopter le bon positionnement ; pratiquer la méthode « ECR » ; gérer la communication au téléphone ; utiliser la méthode des feux tricolores ; identifier les comportements clés ; oser dire non avec bienveillance ; favoriser le dialogue ; employer la méthode « E.R.E » ; développer sa compréhension par le questionnement ; harmoniser ses vecteurs de communication ; tenir un discours approprié avec des postures adaptées ; tester les éléments constitutifs d'une bonne intonation ; parler dans un langage positif et convaincant ; évaluer les risques ; clarifier la situation ; négocier un accord ; connaître son champ décisionnel ; valider les attentes réelles ; proposer une solution satisfaisante pour le client et l'entreprise ; valoriser les avantages de la proposition ; assurer le suivi de la réclamation.

### Gérer son stress en face à face avec le client ou par téléphone

- Développer son assertivité ; s'affirmer en respectant l'autre ; identifier des attitudes adéquates ; poser sa voix ; utiliser sa respiration pour rester calme ; transformer ses émotions en énergie positive.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

À l'issue de la formation, une évaluation est réalisée pour valider l'atteinte des compétences visées.

RÈGLEMENT  
INTÉRIEUR



NOS  
INDICATEURS



Date mise à jour : 18/05/2026

**CONTACTEZ NOTRE EQUIPE**

05 45 90 13 13

formation-continue@ccicharente-formation.fr