

## Objectifs

- Acquérir les outils pour résoudre un conflit avec un client.
- Savoir analyser et désamorcer une situation difficile avec un client.
- Développer des aptitudes d'écoute nécessaires à la compréhension de son interlocuteur en cas de tension.
- Savoir débloquer et apaiser le jeu.
- Adopter les principes de communication relationnelle pour prévenir les tensions et risques d'incivilités.
- Mieux comprendre ses propres réactions pour mieux gérer les situations inattendues et/ou les contacts difficiles.
- Retrouver sa sérénité et ses ressources après une situation d'incivilité.

## Participants / Prérequis

Toute personne de l'entreprise en relation avec des personnes extérieures, clients et partenaires : personnel d'accueil, standardiste, secrétariat commercial, personnel du S.A.V., du service livraison, conducteurs de travaux, maîtres d'œuvre... Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

## THEMES TRAITES

### **Comprendre l'origine des tensions dans les relations interpersonnelles**

- Intégrer les différentes sources de la tension chez l'autre : divergence de point de vue, frustration, sentiment d'impuissance, peurs...
- Comprendre l'origine des réactions (processus réactionnel).
- Connaître l'impact des jeux psychologiques dans les relations professionnelles.

→ *Cours sur le schéma réactionnel- Cours sur les jeux psychologiques et triangle dramatique.*

### **Gérer la situation de tension et de conflit**

- Ne pas s'approprier les émotions et réactions de l'autre.
- Faire la part entre ce que dit l'autre et sa propre image.
- Dissocier la personne de son comportement difficile au cours de l'échange tendu.
- Ne pas tomber dans le système accusation/justification.
- Savoir désamorcer la réaction de colère.
- Canaliser et faciliter l'expression de son interlocuteur par l'écoute centrée sur la personne (reflet du ressenti).
- Proposer un cadre relationnel respectueux de chacun.

→ *Cours et focus de concept sur l'iceberg de la colère- Exercices de training-Quizz*

### **Prévenir le conflit par la communication relationnelle**

- Définir les freins à la communication interpersonnelle.
- Adopter un vocabulaire, des attitudes positives avec ses interlocuteurs (règles de communication relationnelle).

- Donner ses signes de reconnaissance positifs au client.
- Identifier les besoins relationnels des clients et y répondre.
- Confirmer le point de vue de l'autre, exprimer son propre point de vue sereinement sans chercher à convaincre à tout prix.
- Cultiver une relation authentique et respectueuse avec le client.

→ *Cours sur les bases de la communication- Besoins des clients-Exercices de training-Quizz*

### **Evaluer ses propres réactions face aux situations délicates**

- Se connaître pour mieux maîtriser ses émotions.
- Comprendre l'origine de ses propres réactions en cas de tension.
- Définir ses seuils de tolérance, ses zones de vulnérabilité.

### **Retrouver son calme en situation professionnelle difficile**

- Acquérir des gestes et techniques simples pour garder son calme.
- Pratiquer la restitution non violente en cas d'agression verbale.
- Retrouver son calme et ses ressources pour être opérationnel.

→ *Exercices*

## Les plus de cette formation :

### + 3h de ressources en ligne offertes

Cours	Exercices
Focus	Tests
Vidéos pédagogiques	Cas pratiques

## Moyens et méthodes pédagogiques

### En Présentiel :

Salle de formation, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects théoriques, les astuces et les points clés.

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

### En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel Teams. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

### En Live :

Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance. Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

### Blended :

Le Blended propose un approfondissement des objectifs de stage, d'une durée variable de 3 à 5 heures, selon la formation choisie. Il est accessible durant 30 jours. Des vidéos de mise en situation, de mise en pratique assurent la pérennité de ces acquis dans votre quotidien professionnel.

La formation en ligne est dispensée à travers une plateforme e-Learning, un espace numérique de travail et de suivi. Une équipe digitale assure le suivi des participants tout au long de la formation.

Un espace d'échange via le forum permet aux participants de garder le lien avec leur groupe et leur formateur.

## Evaluations

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.

Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.

Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

Toutes nos évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Celle-ci centralise les retours et nous permet une analyse opérationnelle des résultats et de nos axes d'amélioration à mettre en place. La qualité et la pertinence de nos formations reste notre priorité.

## Intervenant :

Formatrice en communication, relations humaines et management d'équipe, spécialisée dans la Méthode ESPERE®. Coach certifiée « Corporate coach and team trainer® » (individuel et d'équipe), selon l'approche de V. LENHARDT ; ou certifiée Ariane Méthodologie® de Maryse RONCERAY-TOURNON.

ou

Coach professionnel et formatrice en communication non-violente & relations humaines.



# Prévenir, gérer les conflits et incivilités clients

**Modalités et délai d'accès :**

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront ([conseil@sesame-formation.re](mailto:conseil@sesame-formation.re)) / 02.62.22.02.02  
Aucun délai n'est requis.

**Durée :** 2 jours, soit 14 heures de formation en présentiel de 09h à 17h + 3h de distanciel, soit 17h de formation.

**Lieu et date(s) actualisé(s) :** cf site web : [www.sesame-formation.re](http://www.sesame-formation.re)

**Coût HT :** Nous consulter.

**Accessibilité :** Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins. Pour toute demande, nous vous invitons à contacter notre référent Handicap.

*Programme mis à jour en avril 2026*