

Gestion Efficace des Clients Agressifs

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gestion-efficace-des-clients-agressifs

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC248

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Gérer les situations conflictuelles avec technique
- Désamorcer une situation de crise entre un vendeur et son client
- Gérer ses émotions

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Manager commercial
- Responsable Grands Comptes
- Commerciaux
- Agents relations clients
- Responsable clientèle
- Responsable commercial

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Appréhender l’agressivité dans les relations avec les clients

- L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif
- Les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client
- Les facteurs d’agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité

2 / Prendre du recul et comprendre son fonctionnement

- Développer son attitude d'écoute, Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- La communication non-violente, la distorsion croissante des messages
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre

3 / Comprendre les attentes du client et les concilier avec la politique de l'entreprise

- Connaître et comprendre les valeurs associées à l'image d'une entreprise
- Connaître les codes de son secteur d'activité
- Concilier image personnelle et image d'entreprise
- Concilier service au client et respect de soi et de son entreprise
- Concilier les directives de l'entreprise et l'initiative personnelle

4 / Désamorcer les clients agressifs

INNOV MAROC

- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Bien informer son interlocuteur : communiquer un message clair et simple
- L'assertivité et la dynamique de confrontation, adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Utiliser des personnes « ressources » en cas de besoin
- Gérer les insultes, les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes

5 / Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
07 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 10 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC