

# Gérer les Conflits dans la Relation Client

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/gerer-les-conflits-dans-la-relation-client*

| DURÉE | RÉFÉRENCE | CATÉGORIE |
|---|---|---|
| **2 jours (14h)** | **MC267** | **Relation Client** |

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Analyser la situation
- Contrôler ses émotions dans les conflits avec les clients
- Acquérir les techniques de résolution de conflits
- Négocier des accords profitables et préserver la relation client

## POUR QUI ?

- Toute personne en contact avec le client

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Analyser les conflits et les stratégies possibles

- Examener les différents types de conflits : nature et forme
- Identifier les facteurs déclencheurs des conflits
- Repérer les différents types de clients
- Connaitre le principe de gestion des clients difficiles, des critiques, des réclamations et des objections

### 2 / Canaliser ses comportements

- Identifier son niveau de proactivité
- Repérer et analyser les situations difficiles vécues
- Comprendre les conséquences pour l’entreprise d’une mauvaise gestion de ses clients

### 3 / Préparer un plan d'actions

- Etre prêt psychologiquement avant de rencontrer le client
- S'appuyer sur ses ressources personnelles
- Contrôler ses émotions, garder son calme
- Préparer le rapport et soigner la communication non verbale
- Planifier sa stratégie de vente et de négociation
- Anticiper les réclamations du client
- Envisager les solutions possibles

### 4 / Maintenir une relation Gagnant-Gagnant

INNOV MAROC

- Etre prêt psychologiquement à écouter
- Poser des questions ciblées pour comprendre les intérêts de son client, ses motivations, ses besoins
- Analyser la stratégie de son client et comprendre son cadre de référence
- Adapter son langage et sa gestuelle pour transformer la critique de façon positive
- Connaître les techniques pour " calmer le jeu " et rétablir un climat de confiance avec le client
- Ramener le client dans un état d'esprit positif
- Rechercher un objectif commun
- Faire passer un message de façon claire pour obtenir un compromis
- Négocier un accord Gagnant-Gagnant
- Savoir dire "Non" sans perdre le client
- Les 3 mécanismes de maîtrise de soi : la Projection, l'Introversion, l'Identification

## 5 / Savoir gérer son propre stress et ses émotions

- Adapter son comportement dans une situation difficile ou violente
- S'affirmer pour négocier un compromis
- Prendre du recul
- Identifier les sources de stress et trouver des parades
- Repérer et supprimer les expressions qui amplifient le conflit

## 6 / Clôturer un conflit et renforcer la relation

- Résumer et reformuler
- Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients
- Savoir objectiver

INNOV MAROC

## 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

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 09 au 10 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 09 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 06 Oct. 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