

**ORGANISME DE FORMATION DE LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA SOMME**  
**Cité des Métiers et de l'Artisanat – 7 rue de l'Île Mystérieuse - 80440 BOVES,**  
N° déclaration activité 22 80 P 0003 80 auprès du préfet de région 02-60-80, SIRET : 18800860100034

### NATURE ET CARACTERISTIQUES DES ACTIONS DE FORMATION

- **Durée : 1 jour** en centre de formation - 7 h
- **Lieu de formation : Antenne de**  BOVES  ABBEVILLE  PERONNE
- **Pré requis :** Connaître la relation clients, que ce soit en situation d'accueil ou de vente.
- **Public visé :** Chef d'entreprise – Conjoint collaborateur ou associé – Salarié – Demandeur d'emploi.
- **Objectif pédagogique :**
  - ✘ Etre capable de gérer les situations délicates, voire conflictuelles, que ce soit en situation d'accueil ou de vente.
  - ✘ Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité du client difficile.
  - ✘ Accroître la fidélisation client par une bonne gestion des situations difficiles.

### CONTENU DE FORMATION

#### **Partie théorique :**

- Ne pas confondre client exigeant et client difficile.
- Ce qu'il ne faut pas faire.
- Les différents portraits : Client indécis, client sans gêne, client râleur, client mécontent, client en colère.
- Les personnalités nocives.
- Savoir se préparer psychologiquement pour aborder un entretien, un client difficile.
- Savoir préparer un entretien, un rendez-vous difficile, conflictuel.
- Analyser les enjeux et les différents scénarios.
- Les règles de base d'une bonne négociation (préparer les attaques de la partie adverse...et les réponses envisageables, préparer des contreparties pour chacun des camps).
- Les techniques de réponse aux objections.
- Savoir réagir face aux insultes.
- Savoir gérer les réclamations.
- Savoir dire non, sereinement, mais fermement.
- L'écoute active. Savoir pratiquer l'empathie.
- Questionner habilement (Savoir faire dire à l'autre ce qu'il veut réellement).
- Les mots et expressions à éviter, les expressions qui rassurent.

- Les différents types de conflits. Tests de compétences en matière de conflit et de stress.
- Gérer les conflits. Points clés pour régler les conflits. Les cinq stratégies de gestion des conflits. Comment les éviter.
- Dépersonnaliser le conflit pour ne pas se laisser emporter par la fougue
- Les stratégies inconscientes de la relation humaine : le triangle dramatique et ses jeux de rôle.
- Savoir repérer chez l'autre les signaux avant coureurs de l'agression : gestes, attitudes, ton de la voix, regards, mots utilisés, langage des mains, postures...
- Travailler le comportement (gestes, attitudes, voix) pour donner confiance à l'interlocuteur et limiter les agressions potentielles.
- Savoir désamorcer la colère (au tél ou en face à face).
- Comment repérer la manipulation.
- Savoir garder son calme et ne pas se mettre en colère.
- Comment ne pas se laisser impressionner.
- Savoir abrégé l'entretien quand cela est nécessaire.
- La prise de congé.

#### **Partie pratique :**

- Exercices pratiques tout au long de la journée avec l'intervention du formateur : réalisation de sketchs entre participants (simulations de situations de vente ou d'accueil difficiles).

#### **VALIDATION DE LA FORMATION**

Certification       Attestation de compétences       Attestation de suivi de formation

#### **MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION**

- Enseignement présentiel
- Moyens pédagogiques et techniques : Il est convenu que les stagiaires se verront remettre un support pédagogique reprenant les différentes séquences de formation découlant du programme. L'exposé des thèmes relatifs à l'action de formation se déroulera sous la forme d'une alternance d'exposés théoriques et pratiques, et ce, tout en laissant les stagiaires intervenir au cours du stage aux fins de créer la meilleure interactivité dans le cadre de séquences réservées à cet effet.
- Moyens de suivi de l'exécution de l'action de formation : Feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, et ce, par demi-journée de formation.

#### **CONDITIONS MATERIELLES DE LA FORMATION**

- Salles de cours équipées d'un vidéoprojecteur.

---

#### **CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA SOMME**

7, rue de l'Île Mystérieuse 80440 BOVES  
 Adresse Postale : CS 51006 80332 LONGUEAU CEDEX  
 Tél.: +33 3 60 127 161 - Fax : +33 3 60 144 600  
 Internet : [www.cma80.fr](http://www.cma80.fr) – Courriel : [ddef@cma80.fr](mailto:ddef@cma80.fr)