

# GESTION DE LITIGES CLIENT (CONFLITS ET AGRESSIVITÉ)

## 1 – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les sources de tensions et de conflits dans la relation client
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et des comportements difficiles
- Adopter une posture professionnelle adaptée en situation conflictuelle
- Utiliser des techniques de communication pour apaiser et désamorcer un conflit
- Gérer efficacement un litige client tout en préservant la relation commerciale

## 2 – DURÉE

**Durée totale : 14 heures – 2 jours**

Organisation :

- Jour 1 : 7 heures
- Jour 2 : 7 heures

Modalités :

Formation en présentiel ou en distanciel synchrone (classe virtuelle)

## 3 – PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences
- Aucun prérequis technique spécifique

## 4 – PROGRAMME

### **Bloc 1 – Comprendre les situations de conflit client**

- Définition du conflit et du litige client
- Typologies de clients difficiles
- Facteurs déclencheurs des tensions
- Impacts des conflits sur la relation client et l'entreprise

## **Bloc 2 – Les mécanismes de l’agressivité**

- Comprendre les comportements agressifs
- Gestion des émotions (client / professionnel)
- Identifier ses propres réactions face au conflit
- Limites professionnelles et cadre d’intervention

## **Bloc 3 – Techniques de communication en situation conflictuelle**

- Posture relationnelle et communication non verbale
- Écoute active et reformulation en contexte tendu
- Techniques de désamorçage des tensions
- Argumentation calme et factuelle

## **Bloc 4 – Mise en pratique et gestion des litiges**

- Mises en situation issues du quotidien professionnel
- Jeux de rôle : face-à-face et téléphone
- Analyse des pratiques et feedbacks collectifs
- Construction de réponses adaptées et transférables sur le poste de travail

## **5 – PÉDAGOGIE CSFORM94 FORMATION**

- Approche expérientielle centrée sur les situations réelles des participants
- Alternance entre apports théoriques et pratiques opérationnelles
- Mise en posture professionnelle dès le début de la formation
- Apprentissage collaboratif et échanges d’expériences
- Feedbacks continus favorisant la montée en compétences

## **6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Salle de formation équipée ou outil de visioconférence
- Supports pédagogiques remis aux participants (PDF, fiches pratiques)
- Exercices, études de cas et supports de mise en situation
- Encadrement par un formateur professionnel expérimenté

## **7 – MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Apports théoriques structurés
- Ateliers pratiques individuels et collectifs
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse de pratiques et échanges dirigés

## 8 - MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation de positionnement en début de formation
- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Évaluation à froid post-formation (si applicable)

## 9 - MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Accompagnement disponible toute l'année sur demande Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins spécifiques du participant.

Note Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

Date : .....

Signature du client précédée  
de la mention « Lu et approuvé » :

Merci de parapher chaque page