

Relation client et gestion des situations difficiles

Construire une relation client de qualité et gérer les tensions avec professionnalisme

Laëtitia Jouan — Formatrice en compétences humaines, communication professionnelle et IA au travail

SIRET 102 638 285 00019 · N° DA : en cours d'obtention (DREETS Nouvelle-Aquitaine)

Mise à jour : mars 2026

► **Résultat concret : une boîte à outils complète (scripts, fiches réflexes, réponses types) pour gérer toutes les situations client avec confiance**

POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

- ✓ 70 % de pratique : jeux de rôle progressifs sur cas réels des participants
- ✓ Techniques concrètes de désamorçage (méthode DESC, régulation émotionnelle)
- ✓ Formatrice 17 ans en commerce et relation client chez TotalEnergies
- ✓ Boîte à outils complète : scripts d'accueil, fiches réflexes, réponses types
- ✓ Formation personnalisable selon votre secteur et vos situations terrain
- ✓ Financement OPCO possible

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée	2 jours (14 heures)
Format	Présentiel ou distanciel synchrone (groupe de 4 à 12 participants)
Public visé	Commerciaux, chargés de clientèle, conseillers, managers, salariés en contact client, apprenants
Prérequis	Être en poste ou en formation dans une fonction impliquant un contact client. Aucun prérequis technique.
Lieu	Dans les locaux de l'organisme de formation ou de l'entreprise cliente
Tarif	Nous consulter pour un devis personnalisé
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont.
Délai d'accès	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la session
Contact	contact@laetitijouan.fr — 06.35.26.72.35

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les attentes du client et les composantes d'une expérience client réussie
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour sécuriser la relation client
- Adapter sa communication et sa posture au profil et au contexte du client
- Appliquer des techniques de gestion des réclamations et des situations conflictuelles
- Désamorcer l'agressivité verbale et recadrer un échange avec professionnalisme
- Réguler ses émotions pour maintenir sa posture professionnelle sous pression

COMPÉTENCES VISÉES

- Construire et maintenir une relation client de qualité
- Accueillir et conseiller le client avec professionnalisme
- Gérer les réclamations et situations difficiles
- Désamorcer les conflits et les comportements agressifs
- Préserver son équilibre émotionnel face aux situations tendues

TITRES PROFESSIONNELS COMPATIBLES

Ce module s'inscrit dans les blocs de compétences des titres suivants (vérifiés mars 2026) :

- TP Employé Commercial (RNCP 37099 — Niveau 3 — Éch. 15/12/2027)
- TP Conseiller de Vente (RNCP 37098 — Niveau 4)
- TP Conseiller Relation Client à Distance (RNCP 35304 — Niveau 4 — Éch. 06/07/2026)
- TP Manager d'Établissement Marchand (RNCP 41853 — Niveau 5 — remplace RNCP 38676 depuis 03/2026)
- TP Négociateur Technico-Commercial (RNCP 39063 — Niveau 5 — Éch. 10/06/2029)

JOUR 1 — Construire une relation client de qualité

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-10h30	Fondamentaux de la relation client	Les attentes du client aujourd'hui Les composantes d'une expérience client réussie L'impact de la qualité relationnelle sur la fidélisation	Apport théorique Brainstorming collectif Cartographie parcours client
10h30-10h45	<i>Pause</i>		
10h45-12h15	Écoute et compréhension des besoins	L'écoute active au service du client Identifier les besoins explicites et implicites Reformuler pour sécuriser la relation	Apport théorique Mise en situation Exercice en binômes
12h15-13h30	<i>Pause déjeuner</i>		
13h30-15h30	Communiquer avec impact	Adapter sa communication au profil client Les mots qui rassurent, les mots qui inquiètent La posture de service : professionnalisme et authenticité	Apport théorique Jeux de rôle Accueil physique et téléphonique
15h30-15h45	<i>Pause</i>		
15h45-17h30	Construire une relation durable	Les leviers de la fidélisation relationnelle Personnaliser la relation dans un cadre pro Savoir dire non avec élégance et fermeté	Étude de cas réels Analyse collective Construction script d'accueil

JOUR 2 — Gérer les situations difficiles

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-11h00	Comprendre les situations difficiles	Typologie : réclamation, agressivité, insatisfaction Les mécanismes émotionnels en jeu Identifier les signaux d'alerte et les déclencheurs	Apport théorique Analyse de situations vécues Échanges collectifs
11h00-11h15	<i>Pause</i>		
11h15-13h00	Techniques de gestion des conflits	La méthode DESC appliquée à la relation client Désamorcer l'agressivité verbale Recadrer sans braquer, négocier une solution	Apport théorique Démonstration Mises en situation progressives
13h00-14h15	<i>Pause déjeuner</i>		
14h15-15h45	Se protéger et gérer ses émotions	Reconnaître son stress face aux situations difficiles Techniques de régulation émotionnelle Maintenir sa posture professionnelle sous pression	Apport théorique Exercices pratiques Respiration, ancrage
15h45-16h00	<i>Pause</i>		
16h00-17h30	Bilan et plan d'action	Construire ses réponses types pour les situations récurrentes Identifier ses points de force et axes de progression Plan d'action individuel	Travail individuel Échanges collectifs QCM d'évaluation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Répartition : environ 30 % d'apports théoriques et 70 % de pratique.

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Mises en situation professionnelles et jeux de rôle progressifs
- Études de cas issus du terrain (situations réelles des participants)
- Exercices pratiques de régulation émotionnelle
- Échanges d'expérience et analyse collective

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique : tour de table, recueil des attentes et auto-positionnement
- Évaluations formatives : mises en situation, jeux de rôle, feedback formatrice
- Évaluation sommative : QCM de validation des acquis en fin de formation
- Auto-évaluation des compétences acquises (grille avant/après)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support de formation remis aux participants (format numérique PDF)
- Fiches outils : méthode DESC, scripts d'accueil, techniques de régulation, réponses types
- Vidéoprojecteur, paperboard, post-its
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
- Feuilles d'émargement signées par demi-journée

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

Chaque participant repart avec :

- Support de formation complet (PDF)
- Scripts d'accueil personnalisés (physique et téléphonique)
- Fiches réflexes « situations difficiles » (5 scénarios types)
- Fiche méthode DESC appliquée à la relation client
- Réponses types pour les réclamations récurrentes
- Plan d'action individuel à 30 jours
- Attestation de fin de formation

SUIVI POST-FORMATION

- Plan d'action individuel à 30 jours, fil conducteur après la session
- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
- Possibilité de suivi à distance sur demande (visio 30 min, dans les 30 jours)

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Données en cours de collecte — première session 2026.

Indicateurs suivis : taux de satisfaction, taux de réussite au QCM, taux de mise en œuvre du plan d'action à 30 jours.

PROFIL DE LA FORMATRICE

Laëtitia Jouan — 23 ans d'expérience professionnelle dont 17 ans au sein du groupe TotalEnergies (finance, commerce, management, coordination transversale) et 6 ans en formation, coaching et accompagnement. Formatrice de terrain alliant expérience en entreprise, pédagogie active et compréhension fine des dynamiques humaines. Plus de 200 personnes accompagnées. Certifiée coach professionnel (École David Laroche, 2022). 17 ans d'expérience en commerce et relation client chez TotalEnergies.



Formation personnalisable : ce programme peut être adapté à votre contexte, vos cas métiers et vos objectifs. Contactez-nous pour un programme sur mesure.

€ **Financement OPCO possible** : cette formation peut être prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans les démarches.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RECOMMANDÉES

- Communication professionnelle efficace (2 jours)
- Intelligence émotionnelle et relations au travail (2 jours)
- Utiliser l'intelligence artificielle dans son travail (1 jour)