

## Gérer les situations clients difficiles

### Métiers et emplois visés :

- Personnel d'accueil
- Personnel administratif

### Public concerné :

Demandeur.euse d'emploi  
Jeune 16-29 ans  
Salarié.e  
Individuel.le autre

### Objectifs de la formation :

- Faire face à une situation difficile en désamorçant l'agressivité des clients et créer une relation constructive

### Contenu de la formation :

- Compréhension de l'insatisfaction client : les attentes client, caractéristiques des clients difficiles
- Déclencheur de la situation difficile: échelle de l'agressivité, conseils pour se protéger
- Gestion de l'insatisfaction client
- Gestion du stress
- Conclusion et construction d'une relation durable

### Méthodes et outils pédagogiques :

Notre approche alterne apports théoriques, exercices pratiques et/ou études de cas utilisant des méthodes d'animation actives et permettant une meilleure compréhension des concepts et une appropriation accélérée. Tous les cas pratiques seront adaptés à votre contexte.

### Modalités d'enseignement :

Formation entièrement présentielle

### Durée indicative en centre de formation :

14 heures

### Pré-requis :

Nous ne demandons pas de pré-requis pour réaliser cette formation en matière de diplômes ou de certification. Cependant nous vous conseillons d'avoir une première expérience en relation client et d'avoir des notions sur les fondamentaux de la vente.

### Modalités d'admission :

Plusieurs modalités possibles:

- Admission après entretien
- Admission après test
- Admission sur dossier

### Niveau d'entrée :

Conseillé : sans niveau spécifique

### Niveau de sortie :

sans niveau spécifique

### GRETA COTES NORMANDES

Siège social : lycée Curie/Corot - 377 rue de l'Exode - BP 40245 - 50000 Saint-Lô  
N° SIRET : 19501219000029 - N° de déclaration d'activité : 2550P200050  
Document non contractuel, peut-être soumis à modification

### Validations :

- Attestation de compétences

### Financement :

Financement individuel  
Financement sur fonds publics  
Plan de développement des compétences

### Tarif de référence :

18 €/h

### Lieu(x) de formation :

CHERBOURG EN COTENTIN

### Accès Handicapés :

Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap se tient à la disposition des personnes à mobilité réduite pour présenter la formation.

### Renseignements et inscriptions

Nom du contact : Stéphanie CAILLARD  
Téléphone : 02 33 88 60 40  
Courriel : greta-cherbourg@ac-normandie.fr