

## Management et Communication

### INFORMATIONS

#### PUBLIC CONCERNÉ

- Tout public

#### NIVEAU :

📊 Pratique courante

#### DATES :

📅 03 juillet 2026

#### DURÉE :

🕒 1,0 jour (7,0 heures)

#### FORMAT :

🏠 Présentiel

#### PRÉREQUIS :

- Aucun prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement afin de tester vos connaissances.

#### MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

#### MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

#### MODALITÉS D'ENCADREMENT

Inaфон s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

#### MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'émargement signée en présentiel ou électroniquement

(régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

#### REMISE D'UNE ATTESTATION

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

## Université Départementale de la Charente - ANGOULEME - 03/07/2026 Univ-AT01-Focus sur les techniques pour mieux gérer le client difficile

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre l'impact des émotions dans la relation client
- Connaître des techniques de gestion des situations de tensions dans la relation client

### FORMATEURS



Madame Nathalie RICHARD

### CONTENU

*Constitution du groupe, recueil des attentes*

*Prise en compte de la situation actuelle*

- Échanges et exercice en sous-groupe puis en groupe plénier sur les situations rencontrées par les participants.
- Les différentes facettes du client difficile

*Comprendre l'impact des émotions dans la relation client*

- Définition des émotions
- Prise en compte par le professionnel de ses propres émotions et de celles du client

*Savoir faire face à l'agressivité*

*Savoir faire face à la mauvaise foi*

*Savoir faire face à l'impatience*

*Savoir faire face au chantage, à la menace, à la culpabilisation, à la dévalorisation*