ecf
FORMATIONS
PROGRAMME DE
FORMATION

Gérer un client au comportement difficile

CONTEXTE ET PROBLÉMATIQUES LIÉS À LA FORMATION

Une grande partie des difficultés rencontrées en organisation trouve son origine dans des problèmes de communication. La capacité à comprendre le cadre de référence de l'autre et à s'y adapter constitue souvent la clé pour désamorcer les tensions et rétablir une relation constructive.

Dans un contexte où les attentes clients sont de plus en plus élevées, et où les situations relationnelles peuvent rapidement devenir sensibles, il devient indispensable de renforcer ses compétences relationnelles. Savoir s'affirmer avec justesse, gérer les situations délicates et maintenir une qualité de relation dans la durée est aujourd'hui un enjeu central, à la fois pour la fidélisation client et pour la qualité de vie au travail.

Cette formation propose des méthodes concrètes et directement applicables pour :

- Gérer les situations tendues ou conflictuelles.
- Adopter une posture adaptée face à différents profils de clients.
- Préserver la qualité de la relation, même sous pression.

MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE ET SUPPORTS UTILISÉS

- Un quiz ou QCM de positionnement est envoyé avant et/ou pendant la formation ; un quiz d'évaluation finale est envoyé après la formation.
- Support de formation transmis au participant par e-mail ou via une plateforme dédiée avant la formation.
- Diaporama PowerPoint projeté pendant la formation.
- Illustrations, exercices d'application, cas pratiques et mises en situation.
- L'apprentissage se consolide par l'interaction collaborative permanente durant la formation.

PUBLICS, PRÉREQUIS, NIVEAU

Publics cibles

Tous publics.

Prérequis

Aucun.

Matériel nécessaire

Ordinateur ou tablette, connexion Internet stable, navigateur à jour, webcam et micro fonctionnels. Casque audio recommandé pour les classes virtuelles. Accès à la plateforme ou lien de connexion transmis au moins 2 jours avant le démarrage.

Niveau d'expertise

Fondamentaux.

MODALITÉS DE SUIVI PÉDAGOGIQUE ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Le suivi pédagogique est assuré à distance au moyen des outils de classe virtuelle, de la plateforme ou des ressources mises à disposition. Le formateur ou le référent pédagogique suit la progression, les activités réalisées et les échanges avec les participants selon les modalités prévues.

Évaluation des connaissances et des acquis

- Avant la formation : un questionnaire de positionnement est envoyé pour identifier les attentes et le niveau initial.
- Pendant la formation : démonstrations, quiz, cas pratiques, mises en situation et échanges synchrones.
- À l'issue de la formation : QCM et quiz final permettant de mesurer les acquis, la progression pédagogique et votre perception de l'évolution de vos compétences au regard des objectifs.

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est transmis à l'issue de la formation afin d'évaluer la qualité de l'action, l'animation, les supports, l'organisation et l'atteinte des objectifs.

ECF FORMATIONS | PROGRAMME DE FORMATION

FOAD
Formation à distance

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de :

- Connaître vos modes de fonctionnement et vos comportements sous stress.
- Acquérir une grille de lecture sur le mode de fonctionnement des clients difficiles et sur leurs réactions sous stress.
- Prendre conscience des multiples façons de communiquer et apprendre à parler ces « langues ».
- Acquérir les mécanismes et techniques de sortie de conflit.
- Gérer votre équilibre émotionnel.

DATES ET LIEUX DE FORMATION

FOAD — classe virtuelle

Places limitées.

22/10/2026

Délai d'accès : selon les dates programmées, les places disponibles et la validation administrative de l'inscription.

DURÉE, HORAIRES ET FORMAT

Durée : **7 heures**

Plages horaires : **09 h 30 - 12 h 30 / 13 h 30 - 17 h 30**

Format : **FOAD — classe virtuelle**

Participants maximum : **15**

FORMATEUR(TRICE)

Jérémie FAYEIN

Formateur certifié Process Communication, DISC et Karpman process model.

Médiateur en entreprise.

LES PLUS DE LA FORMATION

- Un format souple permettant de se former à distance tout en conservant un cadre pédagogique structuré.
- Des ressources accessibles pour progresser selon le rythme prévu par le parcours.
- Des quiz et activités permettant de mesurer progressivement les acquis.
- Un accompagnement pédagogique adapté aux contraintes des professionnels.
- Un support complet remis à chaque participant, intégrant les dernières évolutions.

ATTESTATION ET DOCUMENTS REMIS

Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation, sous réserve de participation effective en totalité et de réalisation des évaluations prévues.

Documents remis

Support participant, ressources pédagogiques, exercices, annexes, quiz et QCM selon le format.

ENGAGEMENT

Vous vous engagez dans votre formation.

- Complétez votre questionnaire préparatoire.
- Votre formateur reçoit votre évaluation et vos objectifs de progrès.
- Auto-évaluez vos compétences pour mesurer vos progrès à l'issue de la formation.

TARIFS INTER

Tarifs inter, par participant.

Non adhérent : **510 € HT** (612 € TTC)

Adhérent Pack bleu : **400 € HT** (480 € TTC)

Adhérent Pack argent / or / platine : **310 € HT** (372 € TTC)

Adhérent CJEC-ANECS également adhérent ECF : **240 € HT** (288 € TTC)

TVA 20 %.

PLAN DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

PLAN DÉTAILLÉ	**Module 1 — Une posture de coopération** Objectif : mettre le client dans les meilleures dispositions. 1. Écoute active. 2. Questionnement. 3. Relance et reformulation. **Module 2 — Reconstruire une situation apaisée** Objectif : dire avec assertivité des vérités difficiles, recadrer un client. 1. Faire des feedbacks : la communication non violente. 2. Répondre à des critiques et à des objections : la méthode ACE. 3. Présenter ses excuses : Karpman. **Module 3 — Chacun son rôle dans le conflit** Objectif : comprendre la façon dont chacun alimente le conflit. 1. Le triangle de Karpman. 2. Découvrir les rôles et les invitations auxquels chacun est sensible. **Module 4 — Gérer son stress** Objectif : comprendre d'où vient le stress et intégrer des outils de gestion du stress. 1. Les raisons du stress : l'intelligence émotionnelle. 2. Lutter contre le stress : la cohérence cardiaque.
CONCLUSION	Synthèse des points clés, réponses aux questions et validation des acquis.
PLAN DES ANNEXES	• Exercice « Feedback ». • Exercice « Répondre à des objections et des critiques ». • Test « Triangle de Karpman ». • Exercice « Écoute active ».

TRAVAUX DEMANDÉS ET TEMPS ESTIMÉ

NATURE	TRAVAUX DEMANDÉS	TEMPS ESTIMÉ
Séquences pédagogiques	Participation à la classe virtuelle : posture de coopération, reconstruction d'une situation apaisée, rôles dans le conflit et gestion du stress.	**07 h 00**
Supports et ressources	Lecture du support participant, des fiches pratiques et des ressources complémentaires sur la communication non violente et le triangle de Karpman.	**01 h 00**
Activités	Quiz et QCM de positionnement et d'évaluation, exercices d'application et mises en situation sur le feedback, les objections et l'écoute active.	**01 h 00**
Temps total apprenant estimé		**09 h 00**

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION SPÉCIFIQUES

SUIVI DE CONNEXION	La participation est suivie au moyen de feuilles d'émargement électroniques et/ou de relevés et journaux de connexion horodatés.
SUIVI PÉDAGOGIQUE	Le formateur suit la progression, les réponses aux quiz, les activités et les échanges réalisés pendant la formation. Un point de suivi peut être organisé par e-mail, téléphone, tchat ou visioconférence selon le format.
ÉVALUATION DES ACQUIS	Questionnaire de positionnement en amont, quiz intermédiaires pendant le parcours, puis QCM final, cas pratique ou restitution selon la nature de la formation.
ÉVALUATION DE L'ACTION	Questionnaire de satisfaction à chaud, et évaluation à froid si elle est prévue dans le dispositif.
ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE ET TECHNIQUE	Un contact administratif, un contact pédagogique et une assistance technique sont identifiés avant le démarrage. Les consignes de connexion, les prérequis matériels et la procédure d'incident sont communiqués aux participants avant la formation.
PROCÉDURE EN CAS D'INCIDENT TECHNIQUE	**1.** Vérifier la connexion et tenter une reconnexion. **2.** Contacter l'assistance technique par e-mail ou téléphone. **3.** Informer le formateur ou le référent pédagogique. **4.** En cas d'incident durable, une solution de rattrapage peut être proposée selon les modalités prévues.
VALIDATION	Une attestation de fin de formation est délivrée sur la base de la participation effective et de la réalisation des évaluations prévues.

MOYENS D'ORGANISATION, D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ASSISTANCE

CONTACT ADMINISTRATIF	CONTACT PÉDAGOGIQUE	ASSISTANCE TECHNIQUE
Inscriptions, conventions, convocations, programme, support, attestations. **formations@e-c-f.fr** **01 47 42 08 60** Du lundi au vendredi, 9 h - 17 h.	Questions sur le contenu, les exercices et les notions abordées : réponse apportée directement ou relayée au formateur. **Jérémie FAYEIN**	Accès plateforme, connexion, son, vidéo, incident technique, accès aux ressources. **formations@e-c-f.fr** **01 47 42 08 60**

ACCESSIBILITÉ	
	Toutes nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap. Afin d'étudier les besoins d'adaptation, les participants sont invités à contacter le référent handicap en amont de la formation. Référent handicap ECF Formations : **formations@e-c-f.fr · 01 47 42 55 74**