



Gestion Efficace des Situations Difficiles avec les Clients

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-des-situations-difficiles-avec-les-clients>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC245

 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Répondre efficacement aux réclamations clients
- ✓ Anticiper et gérer les situations à risque d'une relation commerciale
- ✓ Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles

POUR QUI ?

- ✓ Commerciaux
- ✓ Technico-commerciaux
- ✓ Assistants commerciaux
- ✓ Chargés de relation client



Maroc Performance

1 / Analyser ses réactions dans les relations commerciales

- Identifier les comportements inefficaces et leurs conséquences
- Les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation
- Comprendre sa personnalité
- Diagnostic de son niveau d'assertivité
- Déterminer ses axes de progrès vers l'assertivité

2 / Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Connaître les différents types de stratégie en gestion des conflits : l'évitement, le désamorçage ou l'affrontement
- Adopter une procédure efficace, et individuelle, pour gérer un conflit simple

3 / Assertivité et communication dans des situations tendues

- Apprendre à communiquer sous stress, accepter et maîtriser ses émotions
- Voir la réclamation comme un cadeau pour fidéliser son client
- Développer des techniques de communication tactique et assertive
- Apprendre à refuser sans perdre le client : L'art de dire "non"

4 / Gérer son stress et maîtriser ses émotions

- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement
- Savoir apaiser les tensions, favoriser les échanges, faire preuve d'empathie et d'assertivité
- Faire face aux critiques avec méthode
- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 10 au 11 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 22/10/2026 — Réf : MC245
Maroc Performance — Tous droits réservés