



Gestion Efficace des Clients Agressifs

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/gestion-efficace-des-clients-agressifs>

🕒 DURÉE
2 jours (14h)

🏷️ RÉFÉRENCE
MC248

📁 CATÉGORIE
**Efficacité et
Performance des
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Gérer les situations conflictuelles avec technique
- ✓ Désamorcer une situation de crise entre un vendeur et son client
- ✓ Gérer ses émotions

👤 POUR QUI ?

- ✓ Manager commercial
- ✓ Responsable Grands Comptes
- ✓ Commerciaux
- ✓ Agents relations clients
- ✓ Responsable clientèle
- ✓ Responsable commercial



Programme détaillé

1 / Appréhender l'agressivité dans les relations avec les clients

- L'influence des émotions sur les comportements : le cerveau instinctif, affectif et cognitif
- Les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client
- Les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité

2 / Prendre du recul et comprendre son fonctionnement

- Développer son attitude d'écoute, Reformuler les attentes : comprendre et diagnostiquer la situation
- La communication non-violente, la distorsion croissante des messages
- L'incompréhension, genèse du stress et des conflits
- Réussir l'entrée en relation avec l'autre

3 / Comprendre les attentes du client et les concilier avec la politique de l'entreprise

- Connaître et comprendre les valeurs associées à l'image d'une entreprise
- Connaître les codes de son secteur d'activité
- Concilier image personnelle et image d'entreprise
- Concilier service au client et respect de soi et de son entreprise
- Concilier les directives de l'entreprise et l'initiative personnelle

4 / Désamorcer les clients agressifs

- Sortir des blocages : prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes

- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Bien informer son interlocuteur : communiquer un message clair et simple
- L'assertivité et la dynamique de confrontation, adopter une attitude physique rassurante et stable
- S'adapter au style de communication de son interlocuteur
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle
- Utiliser des personnes « ressources » en cas de besoin
- Gérer les insultes, les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes

5 / Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions

- Tirer des enseignements de chaque conflit, définir ses propres axes de progrès
- Comment se protéger et relativiser
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

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

 26 au 27 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>

Maroc Performance