



## RELATION CLIENTS

# LA GESTION DE CONFLIT DANS LA RELATION CLIENT

-Neurosciences -

### **Objectif final :**

Développer des compétences relationnelles pour désamorcer les tensions et gérer efficacement les situations conflictuelles avec les clients, en s'appuyant sur les apports des neurosciences.

### **Objectifs opérationnels :**

- Comprendre les mécanismes cérébraux à l'œuvre dans les situations de conflit
- Identifier les déclencheurs de tensions dans la relation client
- Adopter une posture professionnelle apaisante et assertive
- S'entraîner à gérer une situation conflictuelle de A à Z

### **Pour qui ? :**

Professionnels en contact avec la clientèle (commerciaux, chargés de relation client, conseillers, SAV, etc.)

### **Intervenant :**

Expert en neurosciences appliquées à la relation client.

**Durée :**

2 jours (14h00) de formation collective en présentiel ou distanciel.

**Participants :**

1 à 8 personnes

**Prérequis :**

Aucun

**Lieu:**

Entreprise du client ou location de salle à la charge du client.

**Tarif groupe INTRA**

2400€



**Formation animée par François Miyeli**

- > Diplômé en Accompagnement et développement des compétences
- > Spécialisé en Négociation et transformation organisationnelle



*Face aux bouleversements actuels, nous perdons la bataille de l'attention, mais pas celle de l'intention : formons des esprits stratégiques, résilients et alignés pour transformer l'incertitude en opportunité.*



# PROGRAMME

## **Comprendre les mécanismes cérébraux à l'œuvre dans les situations de conflit**

- Le rôle du cerveau émotionnel dans les réactions impulsives
- Les biais cognitifs et la perception déformée de la réalité
- Le stress et ses effets sur la communication et le comportement

## **Identifier les déclencheurs de tensions dans la relation client**

- Typologie des conflits : émotionnels, relationnels, factuels
- Décryptage des signaux faibles et des tensions naissantes
- Les besoins cachés derrière les comportements agressifs

## **Adopter une posture professionnelle apaisante et assertive**

- Techniques de gestion des émotions en temps réel
- L'écoute active et l'empathie comme leviers de désescalade
- Poser un cadre sans agressivité : la communication assertive

## **S'entraîner à gérer une situation conflictuelle de A à Z**

- Les étapes clés pour désamorcer un client mécontent
- Jeux de rôle : mises en situation réalistes avec feedback
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé

## **LE + DE CETTE FORMATION ?**

Une approche innovante basée sur les neurosciences pour mieux comprendre les réactions humaines en situation de conflit, enrichie par des outils concrets et des mises en pratique pour renforcer sa posture face à un client difficile.

Un format dynamique, animé par un expert en neurosciences, qui allie compréhension scientifique, intelligence émotionnelle et efficacité relationnelle.

### **Modalités pédagogiques**

- Approche interactive combinant théorie, exercices pratiques, et échanges pour favoriser l'ancrage des apprentissages.
- Support pédagogique remis à chaque participant, incluant fiches pratiques et ressources pour la mise en pratique post-formation.

### **Modalités d'évaluation**

- Recueil des besoins en amont de la formation.
- Évaluation continue par exercices et mises en situation, avec un quiz et/ou exercice final pour valider les acquis.
- Bilan individuel en fin de formation pour mesurer l'atteinte des objectifs et auto-évaluation.

### **Modalités d'accès**

- Formation accessible à tout public, avec adaptation possible pour les personnes en situation de handicap.
- Inscription par email ou téléphone avec un entretien préalable possible ; inscriptions ouvertes jusqu'à deux semaines avant la formation.

### **Modalités administratives**

- Convention et convocation envoyées avant la formation, attestation de fin de formation remise à chaque participant.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation pour évaluer la qualité et recueillir des axes d'amélioration. Questionnaire à +3 mois pour mesurer les bénéfices de l'action.