



## PROGRAMME

Formation Gestion des  
clients difficiles

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES

SOFT SKILLS

MARQUE EMPLOYEUR

HANDICAP

PARCOURS CERTIFIANTS

PRÉVENTION

## CENTRE

### DE FORMATION PROFESSIONNELLE

depuis 2007

**Qualiopi**  
processus certifié

Certification qualité délivrée au titre  
de la catégorie «Actions de formation»

# PARMI NOS THÉMATIQUES

**Devictio**  
formations

## Informatique & Management

- Informatique / Bureautique
- PAO - 3D - Vidéo
- Web / E-Marketing
- Management / Communication
- Juridique / Comptabilité
- Commercial/Efficacité professionnelle
- Handicap
- QVCT / RPS
- Marque employeur
- Parcours certifiants

**MAGNIS**  
FORMATION  
by Devictio

## Sécurité & Prévention

- AIPR
- SST (Sauveteur Secouriste du Travail) / MAC SST
- Habilitations électriques
- CACES
- Manipulation d'extincteurs
- Hygiène alimentaire
- Travail en hauteur
- CSE SSCT
- Geste & posture TMS
- Sécurité Incendie

**Pixio**  
by Devictio

## E-Learning & Développement personnel

- Langues étrangères
- Développement commercial DISC & WPMOT
- Développement personnel
- E-learning
- Marketing Entreprise
- Parcours en digital

# DES FORMATIONS

## QUALIFIANTES ET CERTIFIANTES



“ Tous nos formateurs sont des consultants et des professionnels **experts** dans leur domaine d'intervention [...] ”

### VOUS ÊTES

Une entreprise et vous souhaitez développer les compétences de vos salariés ? Renforcer votre marque employeur ? Renforcer la prévention et la sécurité dans vos locaux ?

Un particulier (salarié ou demandeur d'emploi) et vous souhaitez acquérir ou renforcer vos compétences sur les outils informatiques, en soft skills ou en développement personnel ? Obtenir une certification professionnelle ?

### NOS SOLUTIONS

Formation en groupe ou sur-mesure, en centre ou sur site. Présentiel, distanciel, e-learning, apprentissage mixte (blended learning). Nos stages comprennent des mises en situation et de nombreux travaux pratiques. Nos certifications professionnelles vous permettront de mettre en avant votre expertise.

### NOS FORMATEURS

Nos formateurs sont à la fois professionnels et intervenants, ils vous font bénéficier de leur expérience professionnelle cumulée à leur compétence pédagogique. Quel que soit votre niveau, ils sauront vous écouter et vous accompagner pour vous aider à acquérir toutes les compétences nécessaires.

FAITES NOUS PART DE VOTRE PROJET

**04 72 64 25 19**

[formation@devictio.fr](mailto:formation@devictio.fr)

## Formation Gestion des clients difficiles

# D<sup>®</sup>

**Référence :** CEGES454

**Nombre de stagiaires max :** 5

### **Public en situation de handicap :**

Notre organisme est charté Handicap +. Chaque apprenant en situation de handicap peut effectuer une demande d'adaptation de sa formation à l'adresse suivante : [handicap@devictio.fr](mailto:handicap@devictio.fr)

### **Public visé :**

Toute personne en contact avec des clients.

### **Objectifs :**

Développer ses compétences relationnelles en situation difficile.

### **Compétences visées :**

Répondre efficacement aux réclamations clients  
Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients  
Répondre à une insatisfaction.  
Acquérir les techniques de résolution de conflits  
Adapter une attitude adéquate et développer son aisance verbale  
Gérer son stress

### **Moyens techniques et pédagogiques :**

Mises en situation par le biais d'exercices.  
Répétitions des manipulations pour mémoriser l'utilisation des outils présentés.  
Un ordinateur par personne.  
Support de cours remis sur clé USB ou en format papier à la fin de la formation.

### **Modalités d'évaluation :**

Une évaluation pédagogique (orale et/ou écrite) est effectuée à la fin de votre formation afin d'attester l'acquisition de connaissances. Exercice de synthèse.

### **Validation de la formation :**

Attestation de fin de formation envoyée par mail.

**Pré-requis :** Aucun prérequis n'est nécessaire.

**Durée :** 2 jour(s) / 14 heures

### **Points abordés :**

#### **S'adapter aux profils des interlocuteurs**

- Reconnaître les différents profils
- Savoir interpréter les émotions
- Adapter son mode de communication aux différents profils

#### **Répondre à une insatisfaction**

- Mesurer l'agressivité de l'interlocuteur pour situer sa réponse
- Pratiquer l'écoute active
- Faire preuve d'empathie
- Savoir utiliser le questionnement et la reformulation
- Expliquer les situations en les valorisant
- Trouver des solutions « gagnant-gagnant » / objectif commun
- Reconnaître les différents types d'objections et les traiter
- Savoir dire « non » / s'affirmer avec diplomatie

#### **Gérer son stress et ses émotions**

- Réception de la négativité de l'interlocuteur
- Gérer sa propre émotion
- Identifier ses facteurs de stress
- Mesurer l'impact de son comportement
- Apprendre à respirer
- Adapter son comportement
- Prendre du recul

## Méthode pédagogique

- Mise en pratique avec des simulations, savoir rechercher ses facteurs de stress et connaître ses réactions
- Plan d'actions individuel remis à chaque stagiaire
- Consultant Référent bénéficiant d'une expertise de plus de 15 ans sur cette thématique

## Mise en pratique

## NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1590 €* (795 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

\* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA



# FINANCEMENT



## COMMENT FINANCER SA FORMATION ?

IL EXISTE PLUSIEURS DISPOSITIFS DE FINANCEMENT

- Compte Personnel de Formation (CPF)
- AIF (Pôle Emploi)
- FNE-Formation
- Fonds d'assurances formations (FAF)
- Contrats cadres
- Opérateurs de compétences (OPCO)
- Plan de Développement des compétences



## CONTACTEZ NOUS !

04 72 64 25 19



[magnis-formation.fr](http://magnis-formation.fr)



[pixio-formation.fr](http://pixio-formation.fr)



[devictio.fr](http://devictio.fr)

## CENTRE

## DE FORMATION PROFESSIONNELLE

📍 12 place Bir Hakeim - 69003 Lyon (siège)

📍 57 rue d'Amsterdam - 75008 Paris

✉ [formation@devictio.fr](mailto:formation@devictio.fr)

**f** [facebook.com/organisme.de.formation](https://facebook.com/organisme.de.formation)

**in** [fr.linkedin.com/company/devictio](https://fr.linkedin.com/company/devictio)

📷 [instagram.com/devictioformations](https://instagram.com/devictioformations)