



## FORMATION

### Anticiper et gérer les situations conflictuelles avec vos clients

Dans les projets de construction, les situations conflictuelles et tensions avec les clients sont fréquentes. Délais, coûts, imprévus techniques, écarts de perception et charges émotionnelles sont autant de facteurs qui peuvent provoquer des situations d'incompréhension, de tensions voire de conflit s'ils ne sont pas anticipés.

Sans maîtrise, ces situations conflictuelles peuvent rapidement s'installer et perturber le bon déroulement du projet et du chantier, tout en fragilisant la relation client. Elles peuvent également laisser une empreinte durable sur votre image et votre réputation professionnelle. Dans ce contexte, la gestion des conflits ne relève pas du détail : elle constitue une compétence essentielle du métier.



#### COMPÉTENCES CLÉS

1. Identifier et anticiper les sources potentielles de conflit afin de repérer les situations à risque et prévenir l'escalade des tensions.
2. Adapter sa posture et sa communication en situation conflictuelle afin de désamorcer la tension
3. Mettre en œuvre une démarche de résolution de conflit afin de rétablir un cadre d'échange constructif

#### PROGRAMME

##### 1<sup>ère</sup> séquence - 3h30

##### Comprendre les enjeux de la relation client et les mécanismes du conflit

- Les enjeux d'une relation client satisfaisante
  - L'expérience client, enjeu central
  - Identifier les attentes explicites client

##### 2<sup>ème</sup> séquence - 3h30

##### Adopter la bonne posture en situation de tension

- Développer et faire preuve son empathie (écoute active/décentration)

##### 3<sup>ème</sup> séquence - 3h30

##### Communiquer efficacement pour résoudre un conflit

- Aligner sa communication
- La communication positive (analyse transactionnel et comportement assertif)

##### 4<sup>ème</sup> séquence - 3h30

##### Mettre en œuvre une démarche de résolution de conflit

- Créer un climat propice à la résolution
  - Adopter les bons réflexes si la situation passe de la tension à l'agressivité
  - Accompagner à la gestion des émotions de notre interlocuteur
- Faire accepter une solution négociée
  - Convaincre avec une présentation séquencée
  - Traiter les objections

#### MODALITÉS

##### Présentiel, classe virtuelle ou intra-entreprise

- Exposés de théorie
- Cas pratiques et d'exemples concrets
- Temps d'échanges et de questions-réponses

#### PUBLICS

- Architecte
- Architecte d'intérieur
- Artisan
- Professionnel de l'aménagement et de l'urbanisme
- Urbaniste

14h

THÉORIE ●●○○○

PRATIQUE ●●●○○