

## Gérer les clients difficiles

Présentation

Formation en distanciel asynchrone  
Ce micro-certificat est proposé par Cnam Entreprises

### Responsable

Aurélien FERRY, directeur de l'équipe entrepreneuriat et économie de la proximité, EPN Territoires

### Public, conditions d'accès et prérequis

Cette micro-certification ne nécessite pas de prérequis académiques et s'adresse à toute personne exerçant un métier ou une fonction en lien avec du public.

La micro-certification se voulant transférable à votre contexte professionnel, il est important d'être en emploi afin d'avoir un terrain d'expérimentation et d'application des compétences.

### Objectifs

#### Objectifs pédagogiques

- Gagner en assurance et en efficacité dans la gestion des conflits clients
- Mieux se connaître et identifier son approche des conflits
- Réaliser une introspection personnelle
- Repérer les comportements agressifs
- Adopter les postures et comportements adaptés à la gestion des conflits
- Adopter une approche orientée solutions
- Apprendre à gérer ses émotions pendant une situation de conflit avec un client
- Maîtrise et pratique d'outils pour désamorcer les conflits
- Créer une culture d'entreprise centrée sur le client

#### Compétences visées

- Identifier les situations à risque et les typologies de clients
- Réguler la charge émotionnelle liée aux situations à risque
- Désamorcer en fonction des types de clients (agressifs, râleurs, violents, procéduriers, manipulateurs, toxiques...)
- Adopter un comportement adapté en fonction des situations
- Reconnaître les jeux psychologiques et en sortir
- Transformer les incidents en actions positives et renforcer la fidélisation

### Les + de la micro-certification

- Des intervenants expérimentés et praticiens de la gestion de conflits clients
- Une formation pratique qui s'appuie sur une mise en application sur un terrain d'expérimentation

Des compétences professionnelles et outils immédiatement mobilisables dans votre contexte professionnel  
Formation courte, ciblée, 100% à distance, asynchrone, offrant une flexibilité d'apprentissage  
Des formats d'apprentissages variés (vidéos, exercices d'application, QCM, lectures pour aller plus loin, mise en application sur le terrain)

#### Contexte de la micro-certification

Incivilités, menaces, agressions verbales ou physiques. Près de 31% des salariés déclarent vivre des tensions avec le public d'accueil (clients, patients, bénéficiaires, étudiants) et 18% déclarent avoir subi une agression verbale au cours des 12 derniers mois. Ces incivilités peuvent avoir des conséquences dramatiques pour les chefs d'entreprises ou leurs équipes (santé physique ou psychique, stress aigu ou chronique, peur de sortir de son lieu de travail, perte de confiance, renfermement) et pour l'entreprise (fonctionnement de votre équipe, absentéisme accru, baisse de productivité, notoriété, difficultés de recrutement, turn-over...).

De plus en plus de salariés ont besoin d'être en mesure de réagir avec pertinence à des situations extérieures conflictuelles parfois récurrentes pour se sentir moins stressés et plus à l'aise dans leurs missions quotidiennes.

## Découvrez en vidéo la présentation du micro-certificat par le responsable

Programme

### Méthodes mobilisées

Cette formation est proposée 100% à distance, en autonomie selon un format court: 14 heures réparties en 9 séquences (vidéos, exercices et lectures complémentaires) consultables à votre rythme.

### Modalité d'évaluation

Évaluation en ligne avec une série de questions portant sur l'ensemble de thématiques abordées lors des différentes séquences. La micro-certification est obtenue si au moins 50 % des réponses sont exactes. Une seule session est possible.

Date au choix des personnes inscrites durant le temps de mise à disposition des ressources.  
La certification est délivrée sous la forme d'un badge numérique.

## Programme

La micro-certification comporte 9 séquences sous forme de capsules vidéo accessibles en distanciel asynchrone :

Séquence introductive et test d'auto-positionnement avec **Aurélien Ferry**, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l'action  
Repérer et gérer les comportements agressifs avec **Patrice Renaud**, conseil en défense personnelle, professeur d'arts martiaux, sophrologue et juriste  
Comment désamorcer un conflit naissant ou avéré ? avec **Sabrina Krouri**, responsable du Cnam Incubateur  
La gestion des émotions et l'après agression avec **Patrice Renaud**, conseil en défense personnelle, professeur d'arts martiaux, sophrologue et juriste  
Séquence d'introduction à la démarche de TPAE avec **Aurélien Ferry**, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l'action  
L'adoption d'un comportement adapté avec la mise en perspective de la relation client, les conditions de l'écoute active, et les jeux individuels et collectifs avec **Francine Caspari**, consultante en stratégie d'entreprise, experte en entrepreneuriat  
La reconnaissance et la résolution des jeux psychologiques avec **Stéphane Jacquet**, ingénieur de la formation, formateur certifié en commerce, professeur agrégé d'économie-gestion commerciale  
L'amélioration de l'expérience client et le développement d'une culture client au sein de l'entreprise et auprès des équipes avec **Farid Mebarki**, président des négociales et consultant en marketing  
Séquence de conclusion avec **Aurélien Ferry**, directeur de Cnam entrepreneur(s) et docteur en sciences de l'action

## Contact

Posez-nous vos questions via [ce formulaire \(cliquer ici\)](#) ou en appelant le 01 58 80 89 72  
Du lundi au vendredi, de 09h30 à 17h00

## Centre(s) d'enseignement

[Cnam Entreprises Paris](#)

### Code Stage : MCA012

Nouveau

#### Tarifs

420 € net

#### Nombre d'heures

14

### Dates des stages

La formation est accessible depuis le 1er janvier 2026

### Une question ?

[Remplir le formulaire de demande](#) ou appeler le  
01 58 80 89 72

*Du lundi au vendredi  
(hors jours fériés)  
De 09h30 à 12h00  
et de 13h30 à 17h00*

### Votre inscription

2 possibilités :

## S'inscrire en ligne

[Bulletin d'inscription à télécharger](#)  
et à renvoyer par courrier à :

Cnam Entreprises  
Service inscription - Case B2B01  
292 rue Saint-Martin  
75003 Paris

ou par e-mail à : [entreprises.inter@lecnam.net](mailto:entreprises.inter@lecnam.net)

```
/**/ a.customlink:hover, a.customlink, a.customlink:visited { text-decoration: none; } a.customlink:visited, .button:active  
a.customlink { color: #857761; } .button:hover a.customlink { color: #333333; }/**/
```

### MISSION HANDI'CNAM

[Aider les auditeurs en situation de handicap](#)