

Gérer les conversations difficiles en entreprise et dans la relation client

Durée : 1,00 jour / 7,00 heures (8H30-17H30)

Tarif : 800 €HT / déjeuner inclus

Date : 24/09/26

Lieu : **chez Bpifrance – 24 rue Drouot – 75009 Paris**

Objectifs

1. Définir ce qu'est une conversation difficile
2. Expérimenter des techniques clés pour gérer les situations de tension dans la relation de conseil
3. Développer une posture à la fois assertive et d'écoute, dire ce qui doit être dit, sans perdre la relation
4. Résoudre les tensions relationnelles en identifiant ce qui se joue vraiment et en construisant un accord durable avec leur interlocuteur

Public

Groupe de 8 à 12 participants

Prérequis

Cette formation s'adresse Aux consultants Expertise Conseil et experts habilités par Bpifrance qui souhaitent approfondir leurs connaissances et développer leur pratique de la gestion des conversations difficiles en entreprise.

Pédagogie

Une approche dynamique, opérationnelle et personnalisée avec :

Apports théoriques illustrés par des mises en situation tirées du contexte consultant / dirigeant

Une approche collaborative : partages de pratiques et retours d'expérience

Exercices individuels de réflexion et de production écrite

Evaluation

Positionnement initial et en sortie – Questionnaire concepts clés – Evaluation de la satisfaction

Formateur

Muriel Benarroche, est exécutive coach et formatrice en communication et management. Elle accompagne les organisations et leurs responsables dans leur prise de parole professionnelle et leurs postures managériales.

+ 20 ans de direction de la communication & relations publiques

+ 15 ans en tant que formatrice

+ 10 ans d'animation de groupes d'utilisateurs

+ 7 ans spécifiques exécutive coaching.

Formatrice accréditée "Conversations Difficiles » - Possibilis

Contenu**Matin**

Les situations délicates dans la relation de conseil (3h30)

Analyse de trois situations difficiles dans la relation consultant / client :

- Savoir donner du feedback
- Savoir dire non
- Savoir annoncer une mauvaise nouvelle

Atelier pratique : donner un feedback :

- Exercice individuel : préparer son feedback à partir d'une situation réelle
- Exercice en groupe : mise en pratique, faites votre feedback
- Ancrage et transition

Après-midi**Conduire une conversation difficile (3h30)**

- Définition et typologies des conversations difficiles avec pour objectif de remplacer la volonté de convaincre par le désir de comprendre
- Analyse des trois freins : conversation factuelle, émotionnelle, relationnelle.
- Présentation des quatre outils : l'écoute active, la communication non violente, l'intelligence émotionnelle, et les besoins fondamentaux

Cas pratique : gérer une conversation difficile

- Présentation de la Méthode TMN en cinq étapes : Introduction- Exploration- Assertivité - Solution - Conclusion
- Exercice individuel
- Exercice en groupe : construire la conclusion et l'accord

Conclusion / Tour de table de debrief :

Quels changements des pratiques pour chaque participant à la suite de cette journée ?