



Relation client et gestion des conflits

Communication professionnelle, prévention des tensions et gestion des conflits – sur chantier comme au bureau.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Améliorer la communication professionnelle avec les clients, sur chantier et au bureau.
- ▶ Prévenir les tensions et gérer les situations de conflit.

Programme détaillé – 2 JOURS / 14 HEURES (ÉTUDES DE CAS ET JEUX DE RÔLE)

Jour 1 – Relation client et prévention des tensions 7 h • dont jeux de rôle

1. Enjeux de la relation client dans le bâtiment

- ▶ L'image de l'entreprise : ce que voit et retient le client.
- ▶ Particularités des chantiers en milieu commercial / occupé : horaires, bruit, poussière, circulation de la clientèle, sécurité.
- ▶ Impact d'un comportement inadapté : perte de confiance, litiges, bouche-à-oreille négatif.

2. Comprendre le point de vue du client

- ▶ Les attentes d'un commerçant, d'un franchisé, d'un gestionnaire, d'un exploitant.
- ▶ Distinguer client final / donneur d'ordre / occupant.
- ▶ Cas pratiques : retard d'ouverture, gêne de la clientèle pendant les travaux, incompréhension sur le rendu final.

3. Les bases d'une communication professionnelle

- ▶ Posture professionnelle : présentation, langage, tenue, respect des lieux.
- ▶ Écoute active, reformulation et questionnement simple.
- ▶ Expliquer clairement les étapes du chantier, les contraintes techniques, ce qui est possible / impossible.
- ▶ Exercices en binômes : reformuler une demande, annoncer une contrainte.

4. Prévenir les tensions dès le départ (jeux de rôle)

- ▶ Informer le client et les occupants avant, pendant et après les travaux.
- ▶ Clarifier le périmètre : qui fait quoi, dans quels délais et quelles conditions.
- ▶ Bonnes pratiques : prévenir en cas de retard, annoncer les phases salissantes / bruyantes, informer des aléas.
- ▶ Jeux de rôle (annoncer un retard, expliquer une contrainte) et débrief : ce qui apaise / ce qui enflamme.

Jour 2 – Gestion des conflits externes et internes 7 h • dont mises en situation

5. Comprendre le mécanisme du conflit

- ▶ Du simple mécontentement au conflit ouvert.
- ▶ Émotion, perception, interprétation : ce que chacun « entend ».
- ▶ Les profils de comportements difficiles (agressif, passif, ironique...).

PUBLIC CONCERNÉ

Tous les salariés (terrain et administratif).

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis.

DURÉE & ORGANISATION

14 heures (2 jours).

En intra-entreprise ou inter-entreprises ;
calendrier défini avec l'entreprise.

MODALITÉ

Présentiel ou distanciel (classe virtuelle /
poste équipé).

TARIF & FINANCEMENT

Sur devis. Formation finançable par
Constructys (OPCO du BTP) au titre du
plan de développement des
compétences. TVA non applicable /
selon régime.

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant
le début de la formation. Prévoir en
amont le dépôt du dossier de prise en
charge Constructys.

CONTACT & INSCRIPTION

info@oxyformation.fr • 01 83 43 92 38 •
www.oxyformation.fr • Demande de
devis en ligne.



Relation client et gestion des conflits (suite)

6. Méthode de gestion d'un conflit avec un client

- ▶ Les étapes clés : accueillir, laisser s'exprimer, reformuler, poser le cadre, chercher une solution réaliste, recadrer si nécessaire.
- ▶ Phrases ressources : « Je comprends votre point de vue... », « Ce que je peux vous proposer concrètement, c'est... ».

7. Tensions et conflits en interne

- ▶ Situations typiques : tensions entre corps d'état, répartition des tâches, chantier / administratif, sous-traitants.
- ▶ Passer du reproche à la solution : exprimer un fait, dire l'impact, formuler une demande claire.
- ▶ Le rôle du chef d'équipe et de la hiérarchie dans la régulation.

8. Se protéger face à l'agressivité

- ▶ Garder son calme : respiration, prise de recul.
- ▶ Savoir poser une limite : ce qui est acceptable / non acceptable.
- ▶ Ne pas rester seul : alerter son responsable, savoir interrompre un échange dangereux.

9. Cas pratiques, jeux de rôle et plan d'action

- ▶ Scénarios réalistes : commerçant très mécontent, conflit entre deux salariés devant le client, sous-traitant qui rejette la faute.
- ▶ Débrief : ce qui a fonctionné, pistes d'amélioration, bonnes pratiques à généraliser.
- ▶ Plan d'action individuel : 2 comportements à arrêter, 2 à renforcer, 2 actions concrètes dès le retour en entreprise.

Organisation pédagogique

Moyens & méthodes pédagogiques

Apports, jeux de rôle et études de cas issus du quotidien des entreprises du bâtiment. Mises en situation filmées (option) ; supports remis aux participants.

Moyens de suivi & modalités d'évaluation

Feuilles de présence émargées. Évaluation continue tout au long de la formation et évaluation finale (théorique et/ou pratique). Attestation de fin de formation précisant les acquis.

Profil des formateurs

Formateurs professionnels experts de leur métier, justifiant d'une expérience significative dans le bâtiment et la rénovation. CV et qualifications disponibles sur demande.

COMPÉTENCES VISÉES

Adopter une communication professionnelle, prévenir les tensions et gérer les conflits avec les clients.

ACCESSIBILITÉ – SITUATION DE HANDICAP

Locaux et plateaux techniques accessibles. Un référent handicap étudie avec vous les adaptations nécessaires (pédagogie, matériel, rythme) – nous contacter.

VALIDATION / SANCTION

Évaluation par mises en situation et auto-évaluation. Attestation de fin de formation précisant les acquis.