

# Formation - Gestion de la Relation Clientèle - Perfectionnement

Cette journée de formation s'inscrit dans le cadre d'un recyclage pour réactiver des notions préalablement abordées au cours de la formation

Communication et compétences relationnelles

Médiation

CODE : 44424 | Mise à jour : 20/09/2025

## Objectifs

- Mieux adapter son attitude et son discours aux attentes de son interlocuteur (accueillir, écouter, prendre en compte, apporter une réponse adéquate)
- Gérer un conflit en temps réel

## Contenu de la formation

- Brainstorming pour situer le niveau des notions mémorisées par les stagiaires

### RAPPELS :

- Se réapproprier les outils de communication

Pratiquer l'écoute active :

- Savoir poser des questions
- Vérifier l'information par la reformulation et la synthèse
- Identifier le besoin au-delà de la demande

### Techniques de prise en charge au téléphone et lors d'un accueil physique

Gérer une situation de tension ou conflictuelle

- Développer l'affirmation de soi : l'assertivité (méthode DESC)
- Réguler les tensions (méthode SIREP)
- Mesures de protection (positionnement physique, distances de sécurité)

## Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés

## FORMATION PRÉSENTIELLE

### PUBLIC CIBLE

Tout personnel en relation de proximité avec des publics (clients, fournisseurs, ...)

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation initiale « Gestion de la Relation Clientèle » (2 jours)

### DURÉE

1 jour (7 heures)

### SESSION INTER

Nous consulter

Aucune session n'est actuellement programmée

### SESSION INTRA

Nous consulter

### GROUPE

Minimum 5 personnes

Maximum 8 personnes

- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

## Suivi, évaluation et sanction

### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

### Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

 90% (114 avis)

## Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

 100%



Christiana LINUS

## Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits



07 67 03 44 17

contact@linus-mediation.fr

Site web : <https://linus-mediation.fr/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/christianalinus/>

## Biographie

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

**Forte d'une expérience de manager** acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations**, sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) et **MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'**ingénierie pédagogique et animatrice de formation** (ICPF).

## Diplômes et formations

- **Formation Introduction à la Thérapie Sociale** – Institut Charles Rojzman – 2023
- **Formation TRUST TEST, La Pré-médiation** : Faire le choix de s'engager en médiation – Jean-Édouard Robiou & IFM Paris – 2022
- **Master Médiateure dans les Organisations** – Institut Français de la Médiation – 2019
- **Certification à la pratique de la médiation en Entreprise** – Institut Français de la Médiation – 2018
- **Habilitation Jury TP AMIS & MSADS** – Ministère du Travail
- **Certification Ingénierie pédagogique et Animatrice de formation** niveau Confirmé – ICPF & PSI – depuis 2014
- **Formation de formateur occasionnel** – Cegos – 2012
- **Formation Médiation Humaniste** – Centre de Médiation et de Formation à la Médiation – 2009
- **Maîtrise L.E.A.** – Université de Nantes – 2001



## L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation  
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes

Téléphone : 02 28 21 65 10

Courriel : [contact@corymbe.coop](mailto:contact@corymbe.coop)

Nos CGV : [www.corymbe.coop/cgv/](http://www.corymbe.coop/cgv/)



[www.corymbe.coop](http://www.corymbe.coop)

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire

N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État