



SYSTEME 1

# Gérer les interactions clients difficiles

Une méthode en 6 étapes appuyée par les données et les neurosciences



## Système 1 Formation

Filiale de Système 1 Groupe SAS au capital de 300 000 €  
6 PLACE DU PRESIDENT THOMAS WOODROW  
WILSON, 31000 TOULOUSE  
N°SIRET : 99336985900018 NAF : 8559A

# Le formateur : Romain Bouvet

- **Docteur** en psychologie sociale & cognitive
- Chercheur rattaché au **CNRS** pendant 8 ans
- Enseignant à l'université et en grandes écoles de commerce
- Conférencier international en neurosciences appliquées
- Lauréat de 3 prix scientifiques
- Recherches financées par de grands groupes français, dont TotalÉnergies
- Classé Top 50 des influenceurs LinkedIn.
- 80 000 abonnés et 12 millions de vues par an.



# Gérer les interactions clients difficiles

## Description de la formation

Apprendre à gérer les interactions de service après-vente (SAV) avec une approche fondée sur l'analyse des données de terrain et les neurosciences. L'atelier amène les participants à utiliser une trame à 6 étapes pour apaiser la tension, restaurer la confiance et conduire le client vers une résolution claire et satisfaisante.

## Les objectifs pédagogiques

1. Identifier les mécanismes émotionnels impliqués dans une interaction SAV critique.
2. Décrypter les réactions défensives et les biais cognitifs dans la relation client.
3. Appliquer une trame structurée en 6 étapes pour apaiser la tension et restaurer la confiance.
4. Construire une réponse SAV personnalisée et opérationnelle selon les besoins de leur entreprise.

## Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels impliqués dans la relation client et la gestion des interactions après-vente, notamment :

- Responsables clientèle
- Commerciaux
- Chargés de relation client
- Managers d'équipes commerciales ou SAV
- Directions et gérants souhaitant structurer la qualité des interactions et professionnaliser les pratiques internes.

## Prérequis

Aucun prérequis technique n'est nécessaire. Une expérience préalable en relation client, en gestion d'équipe ou en interaction commerciale est un plus, mais n'est pas obligatoire.

# Gérer les interactions clients difficiles

## Contenu du programme de l'action de formation (durée 7h00)

### Partie 1 - Pourquoi le SAV est un moment décisif (1 heure)

- Le rôle émotionnel du SAV dans la mémoire client : ce que le cerveau retient d'une expérience.
- Pourquoi une bonne gestion de réclamation peut créer plus de fidélité qu'une expérience sans incident.
- Échanges collectifs : chacun partage une expérience client marquante (positive ou négative) pour identifier les leviers émotionnels

### Partie 2 - La psychologie derrière la relation client (3 heures)

- Les erreurs fréquentes dans les réponses clients : distance, froideur, formulations défensives.
- Comment le cerveau interprète les excuses, les pronoms ("je" vs "nous") et les signaux de responsabilité.
- Exercices de reformulation : transformer une phrase "institutionnelle" en phrase "humaine"… Trouver le bon ton entre empathie et crédibilité.

### Partie 3 - Construire votre trame SAV sur-mesure et opérationnelle (4 heures)

- Découverte et appropriation de la trame structurée (6 étapes).
- Mise en pratique intensive sur des cas réels (binômes / mises en situation).
- Co-construction de votre trame personnalisée, adaptée à votre service, vos clients et votre ton de communication.

## Les moyens pédagogiques comprennent :

La formation s'appuie sur une combinaison de méthodes actives et d'apports théoriques afin de favoriser l'acquisition et l'application immédiate des compétences.

- des exposés illustrés par des exemples concrets issus du marketing et des sciences comportementales,
- des études de cas permettant la mise en pratique des concepts,
- des exercices individuels et collectifs (analyses de messages, optimisation de supports, détection de biais, refonte de parcours),
- des mises en situation encadrées par le formateur,
- un livret de formation imprimé remis à chaque participant afin de faciliter le suivi des contenus et des exercices.

## Moyens permettant de suivre l'exécution

- Un questionnaire individuel de satisfaction à chaud est complété à l'issue de la formation.
- Un certificat de réalisation individuel est délivré à chaque participant à la fin de la formation.
- Un suivi administratif garantit la traçabilité des présences, des évaluations et des supports mis à disposition.

# Gérer les interactions clients difficiles

## Modalités d'accès à la formation

La formation est accessible à tout professionnel ou entreprise souhaitant développer ses compétences dans le domaine concerné.

La prise de contact s'effectue par email ou via le formulaire de contact du site  
<https://systeme1.com>

Un échange téléphonique est ensuite proposé, si nécessaire, afin de préciser la demande.

Une analyse du besoin est réalisée avec le commanditaire afin de préciser les objectifs de la formation, le public visé et les modalités souhaitées.

À l'issue de cet échange, une proposition de formation est transmise. Elle comprend le programme de formation au format PDF, les objectifs pédagogiques, la durée, les modalités d'évaluation ainsi que le devis correspondant.

Ces éléments peuvent être utilisés par l'entreprise dans le cadre de ses démarches de financement, notamment auprès des OPCO.

Après validation du devis, la convention de formation est transmise pour signature.

L'inscription est considérée comme définitive à réception de la convention de formation signée par l'entreprise ou son représentant.

Le délai d'accès indicatif est compris entre **7 et 15 jours après la demande**, sous réserve des disponibilités du formateur.

## Accessibilité

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Toute demande spécifique peut être signalée en amont afin d'étudier les possibilités d'adaptation.  
Contact référent handicap : [romain.bouvet@systeme1.com](mailto:romain.bouvet@systeme1.com)

