

Programme de formation :

Gérer les situations difficiles tout en préservant la relation client

OBJECTIFS DE FORMATION :

- Savoir identifier les sources de conflits ou de tensions.
- Clarifier et faire la part des choses entre l'émotionnel et le rationnel.
- Adopter une stratégie efficace de résolution de conflits : de la prévention à la résolution.



Durée et format

- 14H (2 jours)
- Présentiel : 4 à 10 Participants

Public concerné

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Équipe pédagogique

- Forma(teur) (trice) expert(e) en relation client et pédagogie active

Dispositif de suivi et d'évaluation

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de l'action de formation
- Certificats de réalisation de l'action de formation

Délai d'accès

- Sur demande / Maximum 2 Mois

Tarifs :

- Intra : 1 650 € / jour
(Exonération de TVA : en application de l'article 261-4-4°a du CGI)

Soit un total de 3 300 €

☑ Contenu de la formation

• Comprendre le fonctionnement des conflits

- Définition et caractéristiques.
- Confrontation d'expériences.
- Appréhender le conflit comme une opportunité de changement.
- Identifier le type de conflits : conflits de projets, de principes, de personnes, de valeurs, d'objectifs, de méthodes...
- Analyser l'ensemble de la situation : les acteurs et leurs motivations, les enjeux, les stratégies à développer, les marges de manœuvre.
- Reconnaître les différents types de personnalité pour mieux s'y adapter

• Comment prévenir les conflits ?

- Bien se connaître pour identifier vos capacités à prévenir et gérer les conflits.
- Connaître les phases de la montée d'un conflit, de l'étincelle au point de non-retour.
- Instaurer des relations positives avec son environnement professionnel : écoute active, empathie et assertivité avec le DESC.
- Engager le dialogue pour mettre à plat un différend avéré : comment gérer l'agressivité ? Trucs et astuces

• Désamorcer, canaliser les situations conflictuelles

- Pointer les faits, tester la bonne foi et les dispositions de votre interlocuteur.
- Identifier les jeux psychologiques sous-jacents et les canaliser.
- Recentrer et recadrer sur les intérêts communs.
- Connaître les stratégies de résolution des conflits : de l'évitement à la négociation.
- Utiliser les techniques de recadrage, changement de plan, repositionnement "gagnant/gagnant", aménagement des portes de sortie.
- Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir.

• Rédiger votre plan d'action, en vue du suivi post-formation

- (1H à environ 60 jours, en classe virtuelle collective, afin de valoriser les mises en pratiques – choix de la date en fin de formation)

14 heures





Durée et format

- 14H (2 jours)
- Présentiel : 4 à 10 Participants

Public concerné

- Tout public

Prérequis

- Aucun

Équipe pédagogique

- Forma(teur) (trice) expert(e) en relation client et pédagogie active

Dispositif de suivi et d'évaluation

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situations
- Formulaire d'évaluation de l'action de formation
- Certificats de réalisation de l'action de formation

Délai d'accès

- Sur demande / Maximum 2 Mois

Tarifs :

- Intra : 1 650 € / jour
(Exonération de TVA : en application de l'article 261-4-4°a du CGI)
Soit un total de 3 300 €

☑ Moyen pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation
- Fournitures des moyens techniques suivant les besoins de la formation
- Fournitures des supports de formation :
 - Exposés théoriques
 - Expérimentation de techniques pédagogiques
 - Travaux individuels ou de groupe
 - Quiz en salle
 - Outils collaboratifs
 - Temps d'échanges et retours d'expériences
 - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

