

Formation à distance

« Gérer les conflits »

Lundi 11 juillet 2022

Nature de l'action conformément à l'article L6313-1 du Code du travail : Adaptation et développement des compétences des salariés

Objectifs pédagogiques (aptitudes et compétences)

- Maitriser des stratégies efficaces et des comportements clés
- Anticiper et résoudre les conflits
- Renforcer positivement votre communication

Programme

1 - Comprendre l'origine du mécontentement et de la réclamation

Prendre conscience des attentes et besoins des clients.
Comprendre les nouvelles exigences et besoins.
Mesurer les retombées d'une non-satisfaction client sur soi et sur l'entreprise : le « bad buzz » et les enjeux.
Identifier les 5 « profils » clients réclamants et leurs objections.

2 - Repérer son approche en situation délicate

Identifier son profil et son mode de communication préférentiel en situation conflictuelle.
Prendre conscience de ses propres réactions : attitude réactive, assertive ou évitement ?
Analyser ses propres besoins, limites, forces qui entrent en jeu.
Les outils pour mesurer son évolution personnelle et améliorer son comportement.

3 - Gérer un conflit de manière positive et constructive

S'entraîner à gérer les situations difficiles et acquérir de la confiance en soi.
Comprendre l'origine de l'agressivité, les éléments déclencheurs.
Distinguer la situation, les opinions et ses propres sentiments pour prendre du recul.
Repérer les attitudes chez soi qui aggravent le mécontentement : les « accélérateurs » de violence verbale ou physique.
Les différentes étapes pour gérer efficacement une situation difficile.
Recevoir une critique de façon positive en gérant ses émotions.

4 - Identifier les situations récurrentes et adopter une stratégie de réponse

Anticiper et traiter les situations récurrentes, causes de désagrément.
Savoir répondre aux objections.

Méthode pédagogique :	Alternance d'apports théoriques et pratiques.
Support :	Remise d'un support pédagogique à chaque participant.
Public :	Toute personne souhaitant gérer efficacement un conflit.
Pré-requis :	Aucun
Modalité d'organisation :	Formation à distance en visio
Evaluation :	Support d'évaluation
Durée :	1 journée, soit 6 heures : de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h
Date de la formation :	Lundi 11 juillet 2022
Coût :	497€ TTC par jour par participant