



GESTION DE CONFLITS

PACK 1 - MODULE 5



PARTICIPANTS

De 1 à 6 stagiaires maximum



PUBLIC

Manager / Responsable d'entreprise étant amené à gérer des conflits



PRÉREQUIS

Compréhension du français



DURÉE

1 jour (7h)



OBJECTIFS

Obtenir les outils pour savoir gérer le conflit



VALIDATION

Attestation de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation le participant sera capable :

- De connaître les éléments qui permettent de mesurer une situation de conflit
- De maîtriser les notions de posture pour y faire face
- De connaître les enjeux relationnel en entreprise
- De maîtriser les postures professionnelles avec les collaborateurs et sa hiérarchie
- De connaître les enjeux relationnels avec les clients/ fournisseurs
- D'utiliser ses connaissances pour permettre une communication de qualité

MÉTHODE

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques.

MOYENS

- Salle équipée de vidéoprojecteur ou TV écran plat
- Mise à disposition de tablette numérique
- Formateurs qualifiés et expérimentés

ÉVALUATION

Exercices théoriques et mises en situation pratique

DÉLAIS D'ACCÈS

Minimum 24h avant le début de la formation en fonction de nos disponibilités et des exigences relatives au différents financements.

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap sans contre-indication de la médecine du travail. Il convient de nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

COÛT

Veillez vous référer à notre grille tarifaire.





PROGRAMME

■ CONNAÎTRE LES ÉLÉMENTS QUI PERMETTENT DE MESURER UNE SITUATION DE CONFLIT AVEC UN CLIENT

- Quels sont ces éléments ?
- Comment les repère t'on ?
- Que signifie une situation de conflit ?

■ CONNAÎTRE LES ENJEUX RELATIONNELS EN ENTREPRISE

- Quels sont les enjeux relationnel en entreprise ?
- Comprendre en quoi les enjeux permettent de mettre en place une communication efficace.

■ MAÎTRISER LES POSTURES PROFESSIONNELLES AVEC SES COLLABORATEURS ET SA HIERARCHIE

- Mettre en place une communication efficace.
- Maîtriser les notions de posture.

■ CONNAÎTRE LES ENJEUX RELATIONNELS AVEC LES CLIENTS/ FOURNISSEURS

- Quels sont les enjeux d'un professionnel face à un client ?
- Quels sont les enjeux du client dans sa présence dans l'entreprise ?
- Comment adapter sa posture en fonction des différents enjeux ?

■ UTILISER SES CONNAISSANCE POUR PERMETTRE UNE COMMUNICATION DE QUALITÉ

- Maîtriser les notions de communication.
- Comprendre comment une communication peut être positive ou négative.
- Mettre en place un savoir-faire permettant d'ajuster les postures pour conserver à long terme une communication de qualité.

■ LES FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES DU PACK 1

- Pack 1 Module 1 - **Les bases du management**
- Pack 1 Module 2 - **Conduite de réunion**
- Pack 1 Module 3 - **Gestion du temps**
- Pack 1 Module 4 - **Gestion du stress**

■ POUR ALLER PLUS LOIN...

- Pack 2 Module 1 - **Comprendre et gérer les RPS**
- Pack 2 Module 2 - **Conduite des entretiens annuels**
- Pack 2 Module 3 - **Mettre en place des ponts manager/RH**
- Pack 2 Module 4 - **Mettre en place le droit au décrochage**