

GESTION DES CONFLITS

formation
actias

& COMMUNICATION

Public	Toute personne ayant la charge d'une équipe, ou la relation client.	Tarifs : 1950€ en intra 680€ en inter
Prérequis	Aucun	Durée 3 h
Accessibilité PSH	Nous consulter pour étude de faisabilité	Nombre de personnes : 1 à 12 maximum

Présentation de la formation

Comment transformer les affrontements en opportunités ? Comment optimiser sa communication ? Que ce soit dans le cadre professionnel ou dans la sphère privée, les conflits font partie de notre existence. En entreprise, ils peuvent, en dégradant les relations, perturber la productivité, faire baisser la motivation et menacer l'atteinte des objectifs. Comment mieux détecter les tensions pour prévenir les relations difficiles ? Quel comportement adopter pour limiter les risques de querelles ? Quelle stratégie choisir pour résoudre un conflit et rétablir une bonne entente ? Comment renforcer les relations commerciales y compris dans un climat tendu.

Objectif de la formation

- Apprendre à réagir de façon constructive face à un conflit
- Savoir repérer les sources de conflits afin de pouvoir agir à temps et éviter les conflits.
- Comprendre les relations à l'autre afin d'améliorer et de renforcer les relations commerciales.

Nos points forts

Formation axée sur la transposition en situation de travail pour plus d'efficacité.
Tous nos apprentissages sont dispensés en présentiel et à distance en simultané au besoin.
Formation Inter et Intra. Si vous optez pour des cursus en intra, nous pouvons élaborer avec vous un nouveau calendrier.

Modalité dévaluation	Outils	Méthodes mobilisées
Pas d'examen, mais des feed-back tout au long de la formation. Partages et retour d'expérience. Quiz, questionnaire Contrôle continu	Jeux de rôle Brainstorming Wooclap	Exposés théoriques, démonstrations et applications pratiques. Bienveillance et partage sont les maîtres mots de cette formation Mutualisation d'expérience. Un livret pédagogique accompagne votre stage

GESTION DES CONFLITS

formation
actias

& COMMUNICATION

PROGRAMME

MODULE 1 : L'AVANT CONFLIT

- Repérer les signes avant-coureurs.
- Comprendre le décalage de perception.
- Reconnaître le récit du déroulement, ou la ponctuation du conflit.

MODULE 2 : LES CAUSES FRÉQUENTES

- Repérer les différentes causes.
- Les causes techniques
- Les causes émotionnelles
- Les causes anciennes
- Les causes liées aux croyances
- Les interprétations
- Apporter le contrepied à l'escalade et aux carburants du conflit.

MODULE 3 : LES ACTEURS DU SYSTÈME

- Repérer la carte des acteurs.
- Gérer les conflits individuels.
- Avoir une vision systémique du conflit.
- Avoir la bonne posture, ne pas succomber à la tentation du bouc émissaire.

MODULE 4 : RENFORCER LES RELATIONS COMMERCIALES

- Comprendre les enjeux de la relation commerciale.
- Repérer les mots clés de la communication
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur
- Ajuster la forme au bénéfice du fond de la relation

14 heures de formation entrecoupées de travail en autonomie afin de permettre la mise en application et la rétroaction.

Prochaine Session

Demande : info@atelier-actias.com – 06 88 18 46 18

Nous consulter