



ATOOUT DIGITAL & OUTILS DE GESTION



ATOOUT VENTE & MANAGEMENT



ATOOUT SANTÉ & QUALITÉ



ATOOUT COMMUNICATION & RESSOURCES HUMAINES



ATOOUTATIS

Le circuit court des formations



Votre contact :
Gwénaél HILLION
07 60 92 82 63

formation@atoutatis.com



Prévenir et Gérer les conflits

2 jours - Inter

1200 € Tarifs 2019

Public cible

Toute personne souhaitant prévenir et résoudre les conflits au travail.

Pré-requis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Description

Les participants apprendront à rester attentifs et fermes face aux comportements agressifs. Ils sauront analyser les conflits passés afin d'éviter leur répétition et agir clairement pour atteindre un objectif commun.

Objectifs de la formation

Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur

Objectifs pédagogiques

Détecter les indices pré conflictuels et les signaux d'alarme

Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone

Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles

Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme



PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

1. Comprendre les situations conflictuelles, intégrer le fonctionnement d'un conflit

- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- Le contrôle émotionnel : Mieux contrôler ses émotions face aux agressions
- La typologie des interlocuteurs et les différentes formes de fonctionnement
- Appréhender les différentes phases du conflit oral pour mieux se positionner
 - Identifier les différentes phases d'un conflit
 - La notion du rapport dominant / dominé
 - La structure hiérarchique des conflits

2. Le principe de la communication positive

- L'écoute, le questionnement et la reformulation (rappel)
- Le triangle de Karpman dans la gestion des conflits
- Construire ensemble un dialogue positif et constructif
- Le principe de l'argumentation et des objections
- La notion de faits, opinions et sentiments

3. Les mécanismes permettant de résoudre les conflits

- Les méthodes de résolution des conflits en face à face
 - Forcing/domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, le compromis
- Identifier une méthode appropriée à votre contexte et à la situation : adopter la bonne stratégie
- Faire face aux agressions téléphoniques
 - Les techniques de la gestion des agressions au téléphone
 - L'application des méthodes acquises aux particularités du téléphone
- Le cas particulier des conflits liés à l'accueil
 - Gestion des clients agressifs en période de forte influence
 - Traitement des réclamations

4. Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances

- Pourquoi prendre du recul dans le cadre d'un conflit ?
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi
- La notion de confiance dans l'échange
- Répondre ou ne pas répondre aux objections ou aux attaques personnelles et/ou professionnelles
- Savoir maîtriser ses émotions en toute circonstance et gérer la pression



Modalités pédagogiques et d'encadrement

Nos méthodes pédagogiques sont concrètes, opérationnelles et interactives
Elles prévoient :

- Des apports informatifs, méthodologiques, pratiques et théoriques
- Des échanges entre le groupe et le formateur (dynamique de groupe, confrontation des opinions, mise en commun de solutions ...)
- Des aller retours avec l'expérience de chacun
- Des mises en situation, des exercices pratiques pour le développement des capacités relationnelles
- L'utilisation de supports de réflexion/auto-évaluation structurés ou créatifs
- Des prescriptions de tâches ou d'observation sur les temps intersession

Elles mobilisent :

- La gestion du groupe selon une approche systémique

Evaluation des acquis de formation

Tout le long de la formation les stagiaires seront évalués sur les nouvelles compétences acquises

Validation

Un certificat de réalisation sera adressé à chaque stagiaire

Evaluation qualitative de la formation par les stagiaires

La formation fera l'objet d'un questionnaire d'évaluation finale (fiche de satisfaction) et d'un temps bilan (fiche bilan) avec le commanditaire



Modalités pratiques

| | |
|---------------------|--|
| Durée | 2 jours |
| Tarif inter | 1200 € / Personne |
| Lieu (x) | Carpentras, Avignon, Orange et Cavaillon. Le lieu de la formation est précisé dans le planning. |
| Nombre de personnes | 3 à 12 personnes |
| Contact | Tél : 07 60 92 82 63 formation@atoutatis.com |

L'organisme de formation n'est pas assujéti à la TVA. Cf CGV.

Autre option

LA FORMATION EN INTRA

La formation en intra vous garantit une formation sur mesure

Lors d'un rendez-vous, nous définirons ensemble vos besoins et vos objectifs

La zone d'intervention de nos formations est dans la France entière et en priorité dans le Vaucluse

Nous vous invitons à nous contacter