

## **Programme Générique de Formation** **LES ESSENTIELS DE LA GESTION DE CONFLITS**

| <i>Objectifs de la formation</i>                                                                                                                                                                                                       | <i>Public</i>                                                                                                                                                                           | <i>Prérequis</i>                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et prévenir les conflits</li> <li>• Acquérir une démarche de résolution de conflits</li> <li>• Connaître et adopter les bons comportements pour faire face aux conflits</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniciens après-vente en contact avec les clients</li> <li>• Assistant(e) service relation client</li> <li>• Responsable d'équipe</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir suivi la formation « les essentiels de la relation client »</li> </ul> |
| <i>Durée</i>                                                                                                                                                                                                                           | <i>Effectif</i>                                                                                                                                                                         | <i>Dates et Lieux</i>                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 jour conseillé (7 heures, modulable selon le niveau d'expertise requis)</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limité à 9 personnes par session</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous consulter</li> </ul>                                                    |

### **Programme de la formation**

Activité théorique (en salle)     
  Activité pratique (en salle ou en Atelier)

|                                                             |                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 - Prévenir les conflits</b>                            | Distinguer : un différent et un conflit.<br>Les différents types de conflits<br>Etablir une relation de qualité<br>Autodiagnostic de ses pratiques - Jeux de rôle- Quizz             |
| <b>2 - Adopter les bons comportements en cas de conflit</b> | Prise en compte des comportements inefficaces<br>Adopter les comportements efficaces<br>Autodiagnostic de ses pratiques - plan de progrès                                            |
| <b>3 - Choisir une stratégie et faire face avec méthode</b> | Identifier les différentes les stratégies possibles en fonction de la situation conflictuelle à traiter<br>Acquérir la méthode : 7 étapes pour résoudre un conflit<br>Puzzle - quizz |
| <b>4 - Réagir aux situations critiques</b>                  | Stopper l'agression<br>Répondre aux critiques<br>Répondre aux demandes impossibles<br>Négocier pour sortir du conflit<br>Ateliers d'échanges de pratiques et jeux-de rôle            |
| <b>5 - Quizz et synthèse</b>                                | Test de fin de stage et rappels des différents modules vus en salle                                                                                                                  |



## ***Programme Générique de Formation*** ***LES ESSENTIELS DE LA GESTION DE CONFLITS***

### ***Modalités d'accès à la formation***

- Plan de formation
- CPF

### ***Modalités, méthodes et moyens pédagogiques***

- Formation présentielle
- Pédagogie active et participative, exercices pratiques en salle
- Diaporama d'animation, fourniture d'un support de cours comprenant également les travaux pratiques

### ***Compétences du formateur***

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation
- Double compétence technique (gestion des conflits) et pédagogique

### ***Modalités d'acceptation du stagiaire à la formation***

- Le jour du stage, le stagiaire devra se munir d'une pièce d'identité et de sa convocation au stage

### ***Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation***

- Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances acquises réalisé en fin de stage

### ***Modalités d'évaluation de votre satisfaction***

- Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

### ***Formalisation à l'issue de la formation***

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire
- Une copie de la feuille de présence est délivrée à l'entreprise et à l'OPCA

### ***Tarif catalogue***

- Nous consulter ou consulter le site web [www.forvatec.com](http://www.forvatec.com)

*Tous nos programmes de formation sont établis conformément à l'article L-6353 du code du travail*