

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

Objectifs de la formation	Public	Prérequis
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et prévenir les conflits • Acquérir une démarche de résolution de conflits • Connaître et adopter les bons comportements pour faire face aux conflits 	<ul style="list-style-type: none"> • Techniciens après-vente en contact avec les clients • Assistant(e) service relation client • Responsable d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir suivi la formation « les essentiels de la relation client »
Durée	Effectif	Dates et Lieux
<ul style="list-style-type: none"> • 2 jours conseillés (14 heures, modulable selon le niveau d'expertise requis) 	<ul style="list-style-type: none"> • Limité à 9 personnes par session 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous consulter

Programme de la formation

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

Evaluation des connaissances	Test de début de stage (*) (*) Questionnaire destiné à évaluer les connaissances du stagiaire en amont de la formation.
1 - Prévenir les conflits	Distinguer : un différent et un conflit. Les différents types de conflits Etablir une relation de qualité <u>Autodiagnostic de ses pratiques - Jeux de rôle- Quizz</u>
2 - Adopter les bons comportements en cas de conflit	Prise en compte des comportements inefficaces Adopter les comportements efficaces <u>Autodiagnostic de ses pratiques - plan de progrès</u>
3 - Choisir une stratégie et faire face avec méthode	Identifier les différentes les stratégies possibles en fonction de la situation conflictuelle à traiter Acquérir la méthode : 7 étapes pour résoudre un conflit <u>Puzzle - quizz</u>
4 - Réagir aux situations critiques	Stopper l'agression Répondre aux critiques Répondre aux demandes impossibles Négocier pour sortir du conflit <u>Ateliers d'échanges de pratiques et jeux-de rôle</u>
Validation des acquis et synthèse	Test de fin de stage (**) et rappels des différents modules vus en salle et en atelier Point sur l'atteinte des objectifs, des attentes, évaluation de la satisfaction. (**) Questionnaire destiné à évaluer les connaissances du stagiaire sur les thèmes développés lors de la formation.



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

Modalités d'accès à la formation

- Plan de formation



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'OPCO



Personnes en situation de handicap

- L'ensemble de nos formations sont accessibles à tout public, y compris les personnes en situation de handicap (PSH)
Pour toute information, contactez notre réfèrent handicap

Tarif catalogue

- Nous consulter ou consulter le site web www.forvatec.com

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