

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

<b>Objectifs de la formation</b>	<b>Public</b>	<b>Prérequis</b>
<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>
<b>Durée</b>	<b>Effectif</b>	<b>Dates et Lieux</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 jours conseillés (14 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>Evaluation des connaissances</b>	Test de début de stage (*) (*) Questionnaire destiné à évaluer les connaissances du stagiaire en amont de la formation.
<b>1 - Prévenir les conflits</b>	Distinguer : un différent et un conflit. Les différents types de conflits Etablir une relation de qualité 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 Adopter les comportements efficaces 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 Acquérir la méthode : 7 étapes pour résoudre un conflit Puzzle - quizz
<b>4 - Réagir aux situations critiques</b>	Stopper l'agression Répondre aux critiques Répondre aux demandes impossibles Négocier pour sortir du conflit Ateliers d'échanges de pratiques et jeux-de rôle
<b>Validation des acquis et synthèse</b>	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 référént handicap

### **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*