

LA GESTION DE CONFLITS ET DE LA RELATION CLIENTS

Modalités de la formation et durée

- Intervention en présentiel ou en distanciel
 - Présentiel : 2 jours
 - Distanciel : échelonné sur 6 semaines (Synchrone et asynchrone)

Public et prérequis

- Encadrement de proximité, intermédiaires ou cadres
- Effectif idéal par session entre 7 et 10 personnes

Principaux contenus

Jour n°1

- GERE AVEC ASSERTIVITE SES COLLABORATEURS ET SES CLIENTS
- LA NOTION D'ASSERTIVITE

Jour n°2

- LA GESTION DE CONFLITS :
- LES PRINCIPES
- LES TECHNIQUES

Documents administratifs remis

- Attestation de fin de formation remise au participant.
- Certificat de réalisation

Objectifs généraux

- ◆ Apporter aux participants la compréhension des concepts et des fondements de l'assertivité.
- ◆ Transmettre aux participants une méthode concrète et efficace pour leur permette de gérer leurs relations hiérarchiques ou transversales de manière assertive.
- ◆ Identifier le mécanisme des modes alternatifs de règlement des conflits.
- ◆ Choisir la voie alternative la plus adaptée au litige.
- ◆ Appliquer les techniques et méthodes de gestion des conflits.

Les plus de la formation

- ◆ Une formation active et inter active avec des jeux pédagogiques, des cas pratiques et des mises en situation professionnelles filmées et débriefées.
- ◆ Elaboration d'un « contrat d'objectif » conduisant à la définition des actions à mettre en œuvre dans mon contexte.
- ◆ Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées.
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée.

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- ◆ Temps d'intersession pour mettre en pratique des apports ciblés et faisant l'objet d'un débriefing
- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.

Validation

- ◆ Attestation de fin de formation



GESTIONS DE CONFLITS

PRESENTATION PAR SEQUENCE DU DISPOSITIF

JOUR N°1

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	IDENTIFIER LES OBJECTIFS ET LES ETAPES DE LA FORMATION	1h
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du respect des prérequis ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table / définition des attentes et objectifs 		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	MANAGER AVEC ASSERTIVITE	3h
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports notionnels sur : <ul style="list-style-type: none"> ○ Apporter aux participants la compréhension des concepts et des fondements de l'assertivité. ○ Transmettre aux participants une méthode concrète et efficace pour leur permette de gérer leurs relations hiérarchiques ou transversales de manière assertive. 		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	LA NOTION D'ASSERTIVITE	3h
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apports notionnels sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre ce qu'est l'assertivité, à quels comportements et attitudes cela fait référence au quotidien. ▪ Quels apports et quel intérêt de développer l'assertivité dans le contexte socioéconomique actuel de l'entreprise ? ▪ Les comportements divergents (agressivité, fuite, manipulation) ▪ Quels sont les autres comportements fréquemment rencontrés en entreprise ? Quelles sont les attitudes concrètes de ces comportements et quelles conséquences négatives peuvent-ils avoir ? 		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

JOUR N ° 2

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	ANCER LES APPORTS DE LA VEILLE	0 h 30
<ul style="list-style-type: none">▪ Météo▪ Ce que j'ai retenu▪ Ce dont j'ai besoin aujourd'hui... mon intention		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	LES PRINCIPES	3h
<ul style="list-style-type: none">▪ Apports notionnels sur :<ul style="list-style-type: none">○ Quelles sont les applications concrètes de l'assertivité dans le management. Identifier des cas concrets ?○ La communication par l'assertivité○ Identification de cas concrets.○ Repérage des réflexes polémiques à éviter.○ Capitalisation des progrès constatés.		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	LES TECHNIQUES	2h30
<ul style="list-style-type: none">▪ Apports notionnels :<ul style="list-style-type: none">○ Présentation des techniques d'assertivité○ Comprendre le point de vue de l'autre○ Valoriser le raisonnement de l'autre○ Défendre son point de vue○ Traiter les objections de manière constructive○ Trouver un accord gagnant-gagnant○ Identification de cas pratiques et mises en situation		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant + multiprise

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
9	BILAN ET EVALUATIONS DE LA FORMATION	1h
<ul style="list-style-type: none">▪ Evaluation par les participants de la formation		MOYENS A PLANIFIER Vidéo projecteur avec sa table 1 table d'entretien X chaises Allonge courant

Modalités techniques pour les formations distancielles

- Matériel : PC / tablette / smartphone
- Navigateur internet : Chrome (recommandé) ou Firefox, Edge, Safari...
- Adresse mail individuelle

INTERVENANT : Mr HERMAND François