

PROGRAMME DE FORMATION SUR MESURE

Gestions des conflits et des incivilités clients

Objectifs

Objectifs stratégiques :

Aborder une situation de conflit en confiance,
Maintenir la relation de confiance.

Objectifs pédagogiques :

Caractériser les situations de conflits et d'incivilités,
Se situer face aux situations de conflits et d'incivilités,
Mettre en œuvre l'essentiel de l'écoute active,
Adapter sa communication pour faciliter le dialogue,
Accompagner la résolution du conflit vers une relation de confiance,
Mobiliser les ressources de son entreprise pour solutionner durablement.
S'exercer dans la cadre de mises situation issues de cas professionnels réels

Programme

Jour 1

Partie I : Qu'est-ce que le conflit et l'incivilité pour chacun ?

Les caractéristiques des conflits et des incivilités,
La limite de cadre et de règles,
Les différentes situations génératrices de conflits, les facteurs d'agressivité.

Activité : Construction conjointe de la notion de conflit. Auto-évaluation "moi face au conflit" ?. Test des Drivers.

Partie II : Adapter sa communication pour faciliter le dialogue

Mes comportements réactifs,

Les position de vie,

Les biais cognitifs.

Partie III : Accueillir et traiter l'objection

Les clés de la reformulation,

L'affirmation assertive,

L'écoute active,

La communication non violente [CNV],

Les émotions et les besoins individuels.

Activité : Mise en situation "accueil et traitement de l'objection". Expérimentation de la CNV.

Partie IV : Solutionner les conflits vers une relation de confiance durable

Le système et le blocage,

Prise de hauteur face à la situation,

Débloquer la situation,

Création du changement pour une relation de confiance sur le long terme.

Activité : Mise en situation sur un/des cas concret(s) issu(s) du contexte des participants.

Partie V : Mobiliser les ressources internes vers l'amélioration continue

Mobiliser les ressources internes (process, outils, démarche propre à son entreprise)

Solutionner durablement.

Jour 2 : Ateliers pratiques par métier - 0.5 J par atelier

Atelier Pratique - Commercial

Jeux pédagogiques de mises en situation issues de situations réelles professionnelles

Focus sur le conflit et mon rôle dans le cadre d'un conflit

Atelier Pratique - ADV

S'exercer sur la réalisation de feedback au téléphone

Mises en situations à partir de cas réels

Public concerné

Prérequis

Aucun prérequis

Durée

7 heures.

Effectifs maximum

12 stagiaires

Qualification des intervenants

Spécialiste de la communication en entreprise, le management, la gestion des conflits et la prise de parole en public, le formateur est formé aux techniques et outils d'accompagnement de coaching, PNL, systémique, process communication et communication non violente - CNV. En parallèle, pendant 15 ans le formateur est comédien amateur et professeur de théâtre au sein de plusieurs troupes et mobilise son art au profit de son animation en formation.

Moyens pédagogiques et techniques

La méthode est interactive et pragmatique, elle :
Met les participants en situations professionnelles à partir des problématiques à résoudre et d'études de cas à traiter.
Fait appel à des exercices de simulation en sous-groupes, Identifie les préoccupations individuelles et communes pour favoriser la recherche de solutions à partir de questionnements pertinents,
Et fournit des outils sous forme de supports pédagogiques opérationnels.

Présentiel.

Modalités d'évaluation des acquis

Le formateur évalue les acquis au travers des mises en situation.

Sanction visée

Attestation de formation

Logistiques	
Matériel nécessaire pour suivre la formation	Bloc notes et stylo.
Délais moyens pour accéder à la formation	Cette formation est en intra-entreprise. Faites votre demande de devis via le formulaire sur notre site catalogue.ebrio.com ou bien par courrier électronique : formations@ebrio.com. Une réponse vous est apportée sous 48h00. Le déploiement est de 2 à 6 semaines suite à l'acceptation de la proposition.

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :

Ebrío met tout en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder plus facilement à nos formations et trouver des compensations les plus adaptées à chaque situation de handicap.

Votre contact est Fabienne du Teil, f.duteil@ebrio.com - 07 82 40 00 59.

Dans le cas de formation au sein des locaux de l'entreprise cliente, le registre public d'accessibilité du site s'applique. Le cas échéant, le ou les participants doivent être munis d'un poste informatique adapté au handicap.

Fabienne du TEIL | EBRIOO | f.duteil@ebrio.com

Mobile : 07 82 40 00 59 |  | Suivez-nous sur :  

Management - Soft Skills- RH & Formation - QVT - Digital - Bureautique

