

SMART & COM FORMATION

GERER DES RELATIONS DIFFICILES AVEC SES CLIENTS

PUBLIC : salariés confrontés à des conflits prévisibles, latents, déclarés ou à des situations tendues.

OBJECTIFS :

- Identifier la source des conflits,
- Acquérir des comportements adaptés,
- Choisir une stratégie d'intervention positive,
- Savoir mettre en place une négociation,
- Créer un climat favorable à la coopération.
-

PROGRAMME :

Identifier, repérer les conflits et identifier leurs sources :

- Analyser un conflit et comprendre les conséquences,
- Etablir les bases d'une communication positive,
- S'approprier les outils de résolutions des conflits :
 - Spécificités et exemples,
 - Créer les instruments de dialogue efficaces entre différents acteurs,
 - Renforcer les capacités de décèlement précoce, de résistance et de résilience aux agressions verbales et physiques.
- La communication en situation de conflits :
 - Enjeux, stratégies,
 - Favoriser les échanges d'expériences et les prises de décision.
- Exercices de mises en situations adaptées au contexte et débriefing.

DUREE : 2 jours.

FORMATEUR/TRICE :

CONDITION DE REALISATION : Sur le lieu de travail (en intra-entreprise).

DOCUMENTS FOURNIS : Attestation de formation, questionnaire de satisfaction, support de cours formation et documentations diverses.

METHODES D'EVALUATION : A chaud, à froid.

VALIDATION ET SANCTION : Remise d'une attestation de formation.

SUIVI FORMATION : Feuille émargement.



SMART & COM FORMATION 22 rue des Potières 56350 SAINT JEAN LA POTERIE

06.76.89.97.19 chantal.canovas@orange.fr

N° SIRET 39508641600058 - Code APE 8559A - DA 53560908256 – Référencé DATADOCK

Certification AFNOR NF service GREF BRETAGNE