



FORMATION EN PRÉSENTIEL

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Dernière mise à jour le 12/01/2022.

OBJECTIF

Permettre d'acquérir les techniques pour communiquer et gérer les situations difficiles. Les mises en situation vous apporteront une analyse des situations conflictuelles et des solutions sur la gestion de celles ci.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Acquérir des méthodes et des outils permettant de communiquer efficacement dans les situations difficiles
- Être capable de gérer les tensions et d'éviter les conflits au sein d'une équipe ou dans sa relation avec les clients

PUBLIC CONCERNÉ

Manager / responsable de magasin Bio

MODALITÉS D'ACCÈS

Pour les délais d'accès merci de nous contacter.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

La formation est animée dans vos locaux par une experte en formation dans les ressources humaines depuis plus de 10 ans.

Tarif

400 € HT
par participant

Réf.

GSCa

Contact

0677387910
frederic@synadisbioformation.com
www.synadisbioformation.com

PRÉ-REQUIS

Aucun

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les personnes en situation de handicap, les possibilités d'adaptation aux formations sont étudiées suite à un entretien avec le formateur, en lien avec le référent handicap.

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Enseignement théorique et étude de cas concrets. Projection des documents supports de formation.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

4 mini > 10 maxi



Durée

7 heures / 1 jour(s)

! Cette formation est également disponible en e-learning



PROGRAMME

- Accueil des apprenants
- Présentation du formateur et des apprenants
- Présentation de la formation, des objectifs et des compétences

Utiliser les clés de l'efficacité dans les relations interpersonnelles

- Définir les attentes d'un interlocuteur mécontent
- Comprendre ce qui se joue émotionnellement pour le client
- Décrypter les mécanismes de défense (comportement refuge), prendre du recul et utiliser une communication positive, constructive et professionnelle

Décoder nos propres mécanismes de blocage pour mieux s'adapter

- Savoir caractériser les 3 niveaux de situations difficiles pour anticiper
- Oser dire "non" tout en préservant la relation
- Annoncer une mauvaise nouvelle

Adopter les bons comportements relationnels pour maintenir la relation

- Dissocier les 3 contenus du discours
- Être assertif avec la méthode DESC
- Se mettre en posture de recherche de solutions pour impliquer son interlocuteur
- Utiliser l'empathie et l'écoute active pour soigner la relation

INTERVENANT(S)

Ecole Supérieure de la Bio

ÉVALUATION

Evaluation de la formation sous forme de questions orales ou écrites (QCM) et de mise en situation au cours de la formation

ATTRIBUTION FINALE

Attestation de fin de formation
Mise à disposition en ligne de documents supports