

Gérer les conflits et désaccords

PUBLIC CONCERNE

Touts publics

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- ▶ Mieux se connaître pour ajuster son comportement à celui de ses clients,
- ▶ Gérer l'agression, la manipulation, la fuite,
- ▶ Savoir prendre du recul,
- ▶ Formuler et recevoir les critiques avec plus d'assurance,
- ▶ Maintenir la relation,
- ▶ Ouvrir sur des solutions.

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

DUREE ET MODALITES PRATIQUES DE LA FORMATION

Durée (en jour et en heures): 2 journées

Modalités pratiques : présentiel

Nombre de stagiaires (à titre de recommandation) : 8

FORMATEUR

- ▶ Didier Serrant

MOYENS PEDAGOGIQUES & TECHNIQUES

- ▶ Form'Action, méthode interactive et participative qui fait appel aux expériences professionnelles de chaque participant.
- ▶ Apports théoriques illustrés par des exemples concrets et réels
- ▶ Jeux de rôles et simulations
- ▶ Exercices individuels et collectifs
- ▶ Test assertivité

MODALITES DE SUIVI ET MODE D'EVALUATION

- ▶ Quizz d'évaluation des acquis pédagogiques
- ▶ Correction orale et collective avec l'intervenant
- ▶ Feuille de présence signée par chaque participant à chaque demi-journée.
- ▶ Fiches d'évaluation complétées par le formateur et par les participants.
- ▶ Attestation de formation

CONTENU DE LA FORMATION / DEROULE

Analyser la situation de conflit

- ▶ Identifier les différentes typologies de conflits
- ▶ Comprendre l'origine du conflit
- ▶ Identifier les enjeux pour soi et pour l'entreprise

Connaître son style relationnel

- ▶ L'assertivité
- ▶ Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation,
- ▶ Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive

Adapter son attitude face aux différents styles de clients

- ▶ Les différents styles et objectifs des interlocuteurs (opportunistes, affectifs, sincères, émotifs)
- ▶ Evaluer la légitimité de la réclamation,
- ▶ Adapter ses réactions aux différentes situations,
- ▶ Présentation de la courbe de confiance,
- ▶ Transformer les critiques en informations utiles,
- ▶ Utiliser les outils qui permettent la clarification et la transparence.

Savoir s'affirmer

- ▶ Oser demander,
- ▶ Savoir dire Non,
- ▶ Favoriser les faits et dépasser les ressentis et opinions,
- ▶ Développer et renforcer sa confiance en soi,
- ▶ Positiver en neutralisant l'impact des pensées négatives,
- ▶ Nourrir l'estime de soi-même.

Savoir recentrer une conversation vers la solution

- ▶ Isoler l'objection avec la Méthode RAS (recevoir, approfondir, solutionner),
- ▶ Argumenter avec la méthode BAC,
- ▶ Adopter des comportements gagnant-gagnant.
- ▶ S'entraîner à construire des solutions négociées.

TARIF

Intra entreprise : 1 900€ H.T / jour - Autres formats et demandes spécifiques sur devis.

DISPONIBILITE DE REALISATION

Dans le mois qui suit la commande sous réserve de la disponibilité du/des formateur(s) /trice(s).