Parcours - Gérer les conflits et les incivilités en entreprise

35.00 h / 5.00 jour(s) | 2170.00 € TTC en INTER (INTRA sur devis)

Objectif(s)

- Apporter une réponse satisfaisante
- Réaliser des actions de fidélisation
- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, …)
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité
- Anticiper les tensions et conflits dans un environnement professionnel
- Gérer les conflits et ses émotions en entreprise

Programme

- Module - Gestion des réclamations clients
  - Communication
  - Communication Analyser et désamorcer une situation complexe
- Module - Faire face aux incivilités
  - Qu'est ce que l'incivilité ?
  - Analyser la situation
  - Le(s) comportement(s) à adopter
- Module - Comprendre et gérer une situation conflictuelle
  - Comprendre les mécanismes du conflit et prévenir la montée du conflit
  - Analyser une situation organisationnelle du conflit et activer son leadership
  - Faire face à la violence et à l'agressivité et éviter les jeux psychologiques
  - Sortir du conflit par la négociation ou par la médiation

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique de KEY FORM & Solutions se compose d'une dizaine de professionnels alliant compétences pédagogiques et vécus professionnels issus de différents horizons (commerce, communication, associations, entreprises, organismes de formation professionnelle, service public de l'emploi…).

Moyens pédagogiques et techniques

- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Mise en situation

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Feuilles de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Formulaires d'évaluation de la formation

Modalité

Formation présentielle

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Contactez-nous

Erika TONNERRE
02 30 96 68 40
formation@key-form.fr

Accessibilité

Conforme - Etablissement ERP5
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap.

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : prochainement disponible