

Parcours - Gérer les conflits et les incivilités en entreprise (Formation présentielle)

35.00 h / 5.00 jour(s) 2870.00 € TTC en Inter
(Intra et groupe sur demande)

Objectif(s)

- 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
- Analyser un besoin par l'écoute active
- Apporter une solution et obtenir l'adhésion du client
- Réaliser des actions de fidélisation
- Communiquer efficacement



Programme

- Module - Réceptionner et traiter les réclamations clients
 - La réclamation client : définition et enjeux
 - Communiquer efficacement lors du traitement d'une réclamation
 - Analyser les besoins du client avec méthode
 - Apporter une solution satisfaisante
 - Mise en pratique professionnelle
- 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
- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.



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
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.

Profil Apprenant(s)

- Tout public

Pré-requis

- Aucun

Demande d'informations

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

Accessibilité

Conforme - Organisme ERP5
Référént handicap : Etienne RUPIN
Sous un préavis de 30 jours pour s'assurer des conditions d'accueil adaptées. Contact : formation@key-form.fr - Tel 02 30 96 68 40
Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accompagnement individuel par notre référent handicap dédié.

Dates et délais d'accès

La durée estimée entre la demande et l'entrée en formation varie selon les modalités de financement : temps de traitement du dossier des prises en charge, délai de rétractation pour les particuliers.
Délai d'accès : 2 semaines

Lieu de formation

Inter :
KEY FORM & Solutions
7 rue de Vezin
35000 Rennes
Intra :
France métropolitaine

Indicateurs de qualité

Taux de satisfaction : 92%

