



## FORMATION GESTION DES CONFLITS

À PARTIR DE  
2 HEURES

À PARTIR DE  
200€

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir faire face au conflit, grâce à l'apprentissage de différentes méthodes et outils
- Mettre en place une stratégie de résolution adaptée à chaque type de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles

### PUBLIC ET PRÉREQUIS

Gestionnaire de clientèle, technicien, et toute personne amenée à être en relation directe avec la clientèle. Aucun prérequis

### ATOUTS DE LA FORMATION

Formateurs spécialisés et certifiés

### MOYENS PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques et cas pratique  
Face à face ou visioconférence avec le formateur

### SUIVI ET EVALUATION

Feuilles d'émargement et attestations de fin de formation

- Accessibilité aux handicapés, nous prenons en compte votre handicap et nous adaptons notre prestation dans la mesure du possible
- Délai de mise en place, à partir de 48 heures
- Pas de passerelles possible suite au parcours
- Pas de validation des blocs de compétences
- Suites de parcours et débouchés possibles sur demande

### PROGRAMME ET CONTENU DE LA FORMATION

#### IDENTIFICATION ET ANALYSE DES DIFFÉRENTS CONFLITS :

- Reconnaître et identifier les signes verbaux et non-verbaux de votre interlocuteur, dans le but d'anticiper un conflit.
- Identifier et analyser les différents types de conflits
- Définir le cycle du conflit

#### LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS ET LA MÉTHODOLOGIE À DÉVELOPPER :

- Les différents types de conflits : conflit d'idées, d'intérêts, de personnes, de positions...
- La stratégie à adopter pour sortir de chaque type de conflit
- Les styles de réponses selon la position de l'autre
- Les méthodes pour surmonter une impasse, ou un conflit durable
- Les risques à ne pas prendre pour éviter ou amplifier conflit
- S'adapter à la situation et savoir se remettre en question
- Gérer les conflits dûs à la crise sanitaire

#### ADOPTER UNE ATTITUDE RELATIONNELLE CONSTRUCTIVE :

- Développer son acuité sensorielle
- Diverger de la source de conflit sans heurt
- Développer les 3 types d'intelligence
- Définir les nouvelles priorités
- Désamorcer les crises à l'aide de différentes méthodes
- Ramener son interlocuteur dans une disposition de résolution positive
- Savoir créer des ouvertures et préparer la suite avec son interlocuteur
- Utiliser une argumentation adaptée à la situation

#### LA PERSONNALISATION DE LA RELATION :

- Rassurer et redonner confiance à votre client
- Écouter son client et le comprendre son mécontentement derrière ses mots
- Adopter la posture de l'expert, qui consiste à questionner, résoudre le conflit et aller plus loin

#### SORTIR DU CONFLIT :

- Recréer les conditions de la coopération
- Adopter une position de médiateur