

Apprendre à gérer les conflits



FICHE DESCRIPTIVE

Informations générales

◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-37

◆ **PUBLIC :** toute personne exposée à des conflits (internes et/ou externes)

◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Comprendre la mécanique de gestion des conflits afin de les anticiper
- Identifier et expérimenter des méthodes et des moyens à mettre en place pour prévenir les conflits, gérer et résoudre les conflits
- Renforcer les capacités des participants à comprendre les facteurs qui génèrent la confiance avec le client, dans la dimension émotionnelle
- Être capable de gérer les tensions et les conflits avec des clients aux profils variés
- Développer les capacités des participants à rester stable y compris dans les situations tendues, comprendre ce qui se joue au niveau des sentiments et des mécanismes de défense.
- Développer la confiance en soi.
- Créer une dynamique relationnelle positive durable (gagnant / gagnant), y compris avec des clients difficiles

◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun

◆ **EFFECTIF MAX :** 8 participants

◆ **DURÉE & MODALITÉ**

- 2,5 jours
- découpés en 2 journées en présentiel + 0,5 jour en distanciel
- soit 20 heures



TARIF

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Nationale Paritaire à l'automne 2024 :

- 44,00€ / heure / participant
- soit 880,00 € / participant

Contenu de la formation



CONTENU – DESCRIPTIF

JOUR 1 – DEMI-JOURNEE – 14H – 18H

- ◊ Introduction du module : objectifs et programme
- ◊ Présentation de chacun
- ◊ Principes et règles pour la réussite de la formation
- ◊ Moi et mes clients : ce qui se joue dans une relation quand le client n'est pas satisfait : compréhension des modalités d'expression (évitement, attaque, expression des sentiments, factualisation...)
- ◊ Comprendre et utiliser le concept des niveaux d'authenticité dans la relation avec le client

JOUR 2 – JOURNEE - 8 HEURES – 8H30 – 18H

- ◊ Mes préférences en termes de climat relationnel : utilisation du test CS® de l'Élément Humain® :
 - Le test identifie les préférences en matière de sentiments vécus par les participants avec les clients dans 3 domaines : importance, compétence et amabilité.
 - Par ailleurs, des mises en situation concrètes permettront à chacun de vivre pleinement ce qu'il ressent dans une relation avec un client.
 - Au terme de ces constats, chacun sera invité à réfléchir à « comment accroître son impact émotionnel dans la relation avec le client ? ».
- ◊ Les outils et les bonnes pratiques pour gérer les conflits
 - ~ La négociation et la recherche d'une solution durable
 - ~ Savoir reconnaître ses erreurs et s'excuser
 - ~ Savoir dire « Stop »
 - ~ La gestion du stress et des émotions pendant un conflit

JOUR 3 – DEMI-JOURNEE – 8H30 – 12H30

- ◊ La gestion des clients difficiles :
 - Les mécanismes de défense : ce qui se joue quand je suis dans une zone inconfortable
 - Travaux pratiques pour développer la confiance en soi dans les situations conflictuelles
 - L'écoute du client : comment j'écoute ?
 - Compréhension des niveaux d'écoute
 - Travaux pratiques sur l'écoute
 - Travaux pratiques : conduite d'entretiens complexes (clients difficiles)

- ◊ L'auto-coaching : la préparation mentale et émotionnelle avant un entretien

- ◊ Comment faire évoluer mon comportement pour créer un champ relationnel de grande qualité entre moi et mes clients :
 - Réflexion personnelle
 - Consolidation des travaux en sous-groupes
 - Finalisation des plans d'actions individuels
 - Présentation par chacun de son plan d'actions

- ◊ Le plan d'action personnel

JOUR 4 – 1 DEMI-JOURNÉE EN VISIO – 8H30 – 12H30

Retour d'expérience et bilan : (en visio, durée : 0,5 j) réalisé 6 à 8 semaines après la formation

- ◊ Présentation par chaque participant de son expérience (durée : 10 à 12 mn).
- ◊ Au terme de chaque présentation : chaque participant aura la possibilité de demander un feed-back au groupe.
- ◊ Clôture de la formation

Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

◇ LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Si besoin, réalisation de questionnaire scientifique
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

◇ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

◇ ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

Evaluation et statistiques

◇ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants compléteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

◇ NOS STATISTIQUES

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un

très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

Conditions d'accès

ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

DÉLAIS D'ACCÈS

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

LIEU DE LA FORMATION

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

CONTACTS

contact@malicorne-conseil.fr

www.malicorne-conseil.fr

10 place des Martyrs, 92110 Clichy