

Fiche programme : Gérer le conflit en face à face

Cette formation a pour but de développer les compétences relationnelles et les compétences de communication interpersonnelle nécessaires pour gérer des situations conflictuelles dans le cadre de la relation client en face à face.

Durée : 1 jour/ 7 heures

Tarif : 995€ H.T. par participant

Tarif intra entreprise : nous contacter (contact@legein.fr)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION

Profil du stagiaire

- Salariés travaillant dans un contexte de relation client écrite digitale.
- Toute personne souhaitant perfectionner sa gestion du conflit à l'écrite et en situation de relation client

Prérequis

- Aucun

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Appréhender les mécanismes qui conduisent au conflit en situation de relation client
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles pour désamorcer et éviter le conflit.
- ✓ Adopter les bonnes postures comportementales et relationnelles pour faire face au conflit

PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

1. Ouverture de la formation – 30'

1.1. Tour de table de présentation, recueil des besoins/attentes des apprenants

2. Le conflit dans la relation client - 1h

2.1. La relation client en face à face

2.2. Qu'est-ce qu'une situation conflictuelle ?

2.3. Les situations conflictuelles en face à face

2.4. Mes outils de communication interpersonnelle en face à face (le non verbal, le para verbal, le verbal)

3. Les failles cognitives de l'être humain à la source des situations conflictuelles - 2h



- 3.1. Raison et sentiments
- 3.2. Les comportements émotionnels à risque (peur, tristesse, colère)

4. La gestion des émotions - 2h30

- 4.1. Les besoins irrationnels
- 4.2. Reconnaître les émotions et les besoins irrationnels par l'écoute et l'observation
- 4.3. La gestion des émotions de son interlocuteur
- 4.4. Entraînement et mise en situation

5. Le travail en équipe – 30'

- 5.1. Le passage de relais
- 5.2. Les règles de sécurité individuelle et en équipe

6. Bilan de la formation – 30'

- 6.1. Plan d'action de progrès et partage des acquis de la journée

ORGANISATION

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en salle animée par un formateur
- Projection du support sur vidéoprojecteur ou écran

Modalités pédagogiques principales :

- Exposé du formateur
- Exercices individuels et par binômes
- Mises en situation

Accessibilité

- Salle de formation accessible aux publics en situation de handicap : Legein loue des salles de formation adaptées au public de chaque session.
- Les activités de la formation sont accessibles et réalisables par une personne en situation de handicap. Pour inscrire une PSH à l'une de nos sessions, veuillez nous contacter à contact@legein.fr pour que nous puissions en adapter les supports.

Délais d'accès

- La formation est accessible dès lors que 3 personnes sont inscrites à une même session.
- Legein garantit un déclenchement de session dans un délai maximal de 6 semaines après l'acte d'achat

Modalités d'évaluation de la formation

- Mises en situation débriefées par le formateur sur la base d'une évaluation des simulations de résolution des conflits réalisées par les stagiaires