

Gérer les situations conflictuelles

Public concerné :

- Equipe service client
- 20 participants
- 3 sessions : de 6 à 7 personnes

Objectifs :

- S'approprier les techniques de désescalade avec la méthode DESC
- Eviter les interprétations et adopter une posture de collaboration
- Trouver une issue satisfaisante pour les 2 parties

A l'issue de cette formation les stagiaires seront capables de :

- Appliquer une méthode simple pour gérer des situations conflictuelles et en sortir de manière constructive

Pré requis : Cette formation ne nécessite pas de pré requis

Durée : ½ j x 3 groupes de 6 à 7 participants (1, 5 jour au total)

Formule intra-entreprise :

- Forfait / jour

Méthodes et supports pédagogiques

- Apport des fondamentaux
- Exercices pratiques et mises en situations

Méthodes d'évaluation

- Evaluation à l'issue de la formation « Plan d'actions personnalisé »

Contenu pédagogique détaillé :

Les conflits en entreprise

- Qu'est-ce qu'un conflit ? Définition et contexte actuel dans l'entreprise
- Les limites et dérives
- A quel(s) type(s) de conflit(s) êtes vous confrontés au quotidien ? Les difficultés rencontrées

Comment anticiper et éviter les conflits ?

- Comprendre les processus de dégradation d'une relation
- Utiliser l'écoute pour prévenir et analyser
- Prendre conscience des émotions ressenties lors d'un conflit

Découvrir la méthode DESC

- Décrire la situation
- Exprimer les conséquences
- Chercher des solutions
- Conclure

Mise en pratique :

- Exercices de mises en situation
- Débrief et feed-back du groupe et du formateur