

«GESTION DES CONFLITS»

Améliorer la relation avec les collaborateurs, les clients et les fournisseurs

Programme détaillé

Tour de table des motivations des participants, de leurs attentes et de leurs situations respectives.

1- Définition de ce qui est considéré comme un conflit

2- Quels sont les différents stades de la construction du conflit et comment les identifier en amont pour stopper l'engrenage ?

3- Quelles sont les sources de conflits ?

3.1 - Avec les clients ?

3.2 - En interne ?

4- Le diagnostic du conflit :

- Problème d'organisation interne ou personnel ?
- Tenus d'engagements pris ?
- Mode de communication ?

5- Quelles sont les postures, les techniques de communication à mettre en œuvre ?

6- Mieux se connaître pour identifier nos sources de conflit

7- Comprendre le fonctionnement des autres, leurs points de vue et ce qu'ils défendent

8- Modifier ses perceptions et porter un regard extérieur sur la situation de conflit

MULTISCORE

— TGS —

- 9- Identifier les comportements efficaces et gérer ses émotions**
- 10- Evoluer vers des solutions et ne pas s'enfermer dans le conflit**
- 11- Traitement de cas pratiques rencontrés**
- 12- Revivre des situations vécues autrement/Mises en situation**
- 13- Plan d'actions et évaluation du séminaire**

Les modalités de participation

- ✓ DUREE : 14 heures
- ✓ PRESENTIEL :
2 session de 7h
- ✓ DISTANCIEL :
4 session de 3h30
- ✓ DATES : nous consulter
- ✓ DELAIS : accès à la formation après proposition, 2 mois maximum
- ✓ INDICATEUR DE RESULTAT :
Satisfaction client 2023 : 98%
Taux d'abandon : 0%
- ✓ HORAIRES :
9h00-12h30 ou 13h30-17h



Multiscore TGS est inscrit dans le catalogue de référencement des organismes financeurs de la formation (Le Datadock) et certifié Qualiopi

Objectifs de la formation

- Identifier les 4 profils comportementaux
- Comprendre la dynamique des 4 profils comportementaux
- Communiquer en fonction du profil comportemental

Si l'une de ces bonnes raisons vous concerne...

- Mieux communiquer dans l'entreprise
- Avoir moins de conflit moins de stress, plus de bien être
- Éviter certains conflits
- Ne pas perdre des clients à cause de conflits évitables
- Mieux se re/connaître pour mieux gérer les situations

... inscrivez-vous dès maintenant !

Tarifcation comprenant :

- La préparation de l'animation
- Les phases d'animation
- Les déplacements du consultant (si formation présentielle)
- Les aspects administratifs
- Les remises d'attestations individuelles loi Alur

Les participants (Public visé et prérequis)

- Les managers soucieux de mieux animer leurs équipes

Moyen pédagogique

- Des exposés de l'animateur
- Des mises en situation
- Des échanges et travaux dirigés
- Des exercices de maîtrise des supports commerciaux et marketing de l'entreprise

Moyen d'évaluation

- Une évaluation « à chaud » en fin de cycle de formation
- Un Quizz de validation des acquis

Animation

Un consultant de MULTISCORE spécialisé dans la gestion des conflits

MULTISCORE TGS
118, avenue du général Michel Bizot
75012 PARIS

Tél : 01 53 46 96 21

e-mail : info@multiscoretgs.fr

www.multiscore

N° Organisme : 11754870675

Référents :

Pédagogique
Philippe Fauré
philippe.faire@multiscoretgs.fr

Administratif et handicap :
Carole Garcia
info@multiscoretgs.fr

Document remis

Support de formation

Formule à Distance

La formation à distance est effectuée via le logiciel ZOOM.
L'ouverture d'un compte gratuit permet au participant d'accéder à la formation. Les liens de connexion à la formation sont communiqués au préalable aux participants.

A l'issue de la formation, une attestation de formation* éligible loi Alur vous sera délivrée

*Nos formations incluent le quota d'heures concernant la déontologie, fixé par la loi Alur**

** L'obligation de formation continue instaurée par la loi ALUR, définie (décret du 18 février 2016, JO du 21/02/2016) un volume de formation obligatoire de 14 heures par an (ou 42 heures sur trois ans)*