



FORMATION & COACHING

FORMATION EN PRÉSENTIEL

GESTION DES CONFLITS EN MAGASIN

Dernière mise à jour le 19/03/2024.

OBJECTIF

Être capable de gérer des conflits

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Savoir identifier les sources de conflit ou de tensions
- Clarifier et faire la part des choses entre l'émotionnel et le rationnel
- Connaître les stratégies efficaces de résolution de conflit avec les clients

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur inscription dans un délai de 3 mois

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

En présentiel dans vos locaux

Tarif

1290 € HT
par groupe

Réf.

GEST 101

Contact

06 78 42 31 88
flemaire@althaisdeveloppement.com
<https://www.althaisdeveloppement.com/>

PRÉ-REQUIS

- Aucun

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Les formations sont proposées en Entreprise. Pour ce fait celles-ci doivent obligatoirement respecter les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements. Art. R111-19-1 du Code de la construction

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Apports théoriques, échanges d'expériences, simulations de gestion de conflits, nombreux exercices pratiques, possibilité d'entretiens filmés et analysés en groupe



Niveau

**Autres formations
professionnelles continues**



Modalité

Présentiel



Effectif par session

8 mini > 1 maxi



Durée

7 heures / 1 jour(s)



PROGRAMME

- Comprendre le fonctionnement des conflits
 - Savoir identifier le type de conflit : conflits de valeurs, principes, objectifs, méthodes....
 - Découvrir les acteurs, leurs motivations, les enjeux et les marges de manœuvres
 - Reconnaître les positions de chacun dans le jeu psychologique (triangle de KARPMAN)

(Auto évaluation)

- Comment prévenir les conflits :
 - Se connaître et identifier vos capacités à gérer le conflit (Test assertivité)
 - Appréhender les différentes phases du conflit
 - Instaurer des relations constructives et positives
 - Savoir reconstruire un dialogue
- Savoir prendre du recul sur les événements :
 - Porter un regard rationnel sur la situation
 - Savoir faire une projection dans le temps
 - Se poser les bonnes questions
 - Le pouvoir de l'empathie
- Savoir gérer les situations conflictuelles
 - Connaître les différentes stratégies de résolution de conflits
 - Savoir se recentrer et se recadrer sur les intérêts communs
 - Souligner et renforcer les accords pour garantir l'avenir

Bâtir son plan de progression personnel en vue du suivi post formation par le responsable

C'est une « **Formation Action** » où se succèdent de nombreuses simulations brèves ou longues.

Chaque stagiaire **est acteur** de cette formation avec des échanges, de la réflexion, de la participation, et des jeux de rôle, en utilisant des cas concrets, vécus par les stagiaires.

Un point oral et écrit, sur les connaissances acquises, est fait, tout au long de la formation.

LES PLUS

Jeux De rôles filmés et analysés, travail sur le non verbal, 70% de pratiques. Les bonnes pratiques de la prospection

INTERVENANT(S)

François LEMAIRE Formateur en management Coach professionnel

ÉVALUATION

Un point oral et écrit, sur les connaissances acquises, est fait, tout au long de la formation

ATTRIBUTION FINALE

Attestation individuelle de formation