

Gestion de conflits en situation d'accueil

GESTCONFACC

Présentiel - Synchrones

Public Visé

Tout public

Pré Requis

Aucun

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Favoriser un climat agréable
- Limiter les conflits
- Maîtriser les techniques de gestion des conflits
- Valoriser l'image de la structure par son professionnalisme

Méthodes pédagogiques

Vidéoprojecteur

Paper Board et feutres

Vidéos

Exercices pratiques sur des cas concrets d'entreprise

Réflexions

Exercices pratiques

Méthode active

Méthode interrogative

Un support pédagogique sera remis à chaque stagiaire à la fin de la session.

Parcours pédagogique

Comprendre les situations conflictuelles

Mise en pratique : Réaliser son autodiagnostic à travers des échanges et jeux de rôles afin de repérer ses propres attitudes générant le conflit
Réaliser une typologie de ses interlocuteurs
Appréhender le contrôle émotionnel

Les phases du conflit oral

Identifier les différentes phases et comprendre la notion dominant-dominé
Gérer ses émotions en toutes circonstances lors des litiges
Mise en pratique : Jeux de rôles

La communication positive

Maîtriser les méthodes de résolution de conflits
Appréhender les agressions au téléphone
Annoncer une mauvaise nouvelle
Gérer l'appel et l'accueil
Mise en pratique : Echanges et apport de solutions sur des cas pratiques

Qualification Intervenant-e-s

Formateur expert en développement personnel

Méthodes et modalités d'évaluation

- Questionnaire d'auto-évaluation - Evaluation de fin de formation : test d'auto-évaluation - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Attestation de fin de formation

Modalités d'Accessibilité

Nous consulter

Durée

21.00 Heures

3

Jours

Effectif

De 2 à 8 Personnes

Version : GESTCONFACC-20231127

STRATEGIE Formation - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 95970120697

Stratégie Informatique

Guadeloupe : Immeuble la Coupole, Grand-Camp 97142 ABYMES Tél : 05 90 83 06 18 Fax : 05 90 83 46 71

Martinique : Immeuble Sera n°6, Zone de Manhity 97232 LAMENTIN Tél : 05 96 57 40 20 Fax : 05 96 51 60 53

SARL AU CAPITAL DE 7775€ - SIRET 352 717 193 00044-APE 6202 A



Contactez-nous !

Valéry ROCHE

Responsable de site et chargée de développement

Tél. : 0696528571

Mail : vroche@strategie-info.com