

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 handicap

Nous consulter



Durée

21.00 Heures

3

Jours

Effectif

De 3 à 8 Personnes