

Gestion des situations difficiles

Objectifs

- Accompagnement individualisé des salariés en situation de travail
- Utiliser des situations concrètes afin d'analyser les pistes d'améliorations
- Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation
- Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles

Public Visé

Salariés

Pré Requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Analyser et identifier les origines des situations difficiles afin d'être proactif dans la relation
- Atténuer les émotions des clients dans les situations sensibles
- Analyser ses propres attitudes et émotions lors des gestions de situations difficiles
- Utiliser des techniques de résolution de situations sensibles en situation de travail

Parcours pédagogique

- Accompagnement individualisé des salariés en situation de travail
- Utiliser des situations concrètes afin d'analyser les pistes d'améliorations
- Comprendre les déclencheurs des situations difficiles
- Reconnaître les comportements refuges inefficaces (manipulation, passivité, agressivité) et comprendre leur impact dans la relation
- Découvrir l'assertivité et comprendre son impact dans la relation
- S'affirmer tout en prenant soin de la relation avec ses interlocuteurs
- Découvrir l'assertivité et comprendre son impact dans la relation

Délai d'accès : Jusqu'à la veille de la formation, après validation du dossier administratif

Tarif : Nous contacter
V-10-05-2023

Méthodes et moyens pédagogiques

Action de formation en situation de travail (AFEST)

Qualification Intervenant(e)(s)

Coach professionnel certifié

Méthodes et modalités d'évaluation

Mise en situation

Modalités d'Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous contacter.

Durée

14.00 Heures
2 Jours

Effectif

De 1 à 12 Personnes



Contactez-nous !

Laurent Costa
Directeur

Tél. : 0760640579

Mail : laurent.costa@conceptsecurite-formation.fr

CONCEPT SECURITE FORMATION - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93 13 12982 13