Gestion de conflits

Pack 1 - Module 5

P146

OCSA Formation®

www.ocsa-formation.fr

Objectif de formation

Obtenir les outils pour savoir gérer le conflit

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le participant sera capable d'(e) :

- Connaître les éléments qui permettent de mesurer une situation de conflit.
- Maîtriser les notions de posture pour y faire face.
- Connaître les enjeux relationnel en entreprise
- Maîtriser les postures professionnelles avec les collaborateurs et sa hiérarchie.
- Connaître les enjeux relationnels avec les clients/fournisseurs.
- Utiliser ses connaissances pour permettre une communication de qualité.

Méthodes pédagogiques

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques.

Public concerné

Manager / Responsable d'entreprise étant amené à gérer des conflits.

Pré-requis

Aucun.

Évaluation

Exercices théoriques et mises en situation pratique

Durée (21h)

3 jours

Nombre de participants

De 1 à 6 stagiaires

Coût

Inter-entreprises : nous consulter
Intra-entreprise : nous consulter

Moyens

Salle équipée pouvant accueillir 6 personnes + le formateur.
Site aménagé selon convention de formation.
mise à disposition d etablette numérique.

Validation

Attestation de formation.

Gestion de conflits

Pack 1 - Module 5

www.ocsa-formation.fr

PROGRAMME

Connaître les éléments qui permettent de mesurer une situation de conflit avec un client

- Quels sont ces éléments ?
- Comment les repère t'on ?
- Que signifie une situation de conflit ?

Connaître les enjeux relationnels en entreprise

- Quels sont les enjeux relationnel en entreprise ?
- Comprendre en quoi les enjeux permettent de mettre en place une communication efficace.

Maîtriser les postures professionnelles avec ses collaborateurs et sa hierarchie

- Mettre en place une communication efficace.
- Maîtriser les notions de posture.

Connaître les enjeux relationnels avec les clients/fournisseurs

- Quels sont les enjeux d'un professionnel face à un client ?
- Quels sont les enjeux du client dans sa présence dans l'entreprise ?
- Comment adapter sa posture en fonction des différents enjeux ?

Utiliser ses connaissance pour permettre une communication de qualité

- Maîtriser les notions de communication.
- Comprendre comment une communication peut être positive ou négative.
- Mettre en place un savoir-faire permettant d'ajuster les postures pour conserver à long terme une communication de qualité.

OCSA FORMATION TOULOUSE
6 rue Sirven
31100 TOULOUSE
05 34 66 47 26
contact@ocsa-formation.fr

OCSA FORMATION MONTPELLIER
429 rue de l'Industrie - Maison de l'entreprise
34000 MONTPELLIER
04 67 06 20 46
contact@ocsa-montpellier.fr