



Prérequis

- > Aucun.

Objectifs

- > Connaître la typologie des conflits et leurs causes.
- > Savoir détecter et anticiper un conflit.
- > Gérer les clients difficiles.
- > Maîtriser les outils de médiation et de régulation pour résoudre un conflit.
- > Appréhender l'approche émotionnelle du règlement d'un litige.
- > Gérer ses émotions et les émotions de son interlocuteur.
- > Aborder la gestion de conflits avec sérénité.

Public

- > Managers, chefs d'entreprises, gestionnaire relation client, teamleaders, gestionnaire recouvrement.

Compétences

- > Comprendre à agir sur les éléments perturbateurs en collectif.
- > Obtenir les clés pour prévenir les conflits.
- > Gérer humainement les conflits.

Qualités - Aptitudes

- > Aisance à communiquer.
- > Bonne écoute.

Délai d'accès

- > Selon le calendrier en cours - Merci de prendre contact avec notre service.

Durée

- > 2 jours soit 14 heures.

Tarif

- > 890€HT/jour soit 1068€TTC/jour en intra-entreprise - Nous consulter.

Lieu

- > En nos locaux à Biard. Possibilités en vos locaux sous conditions - nous contacter.

Méthodes mobilisées

- > 100% face à face pédagogique.
- > Notre pédagogie est basée sur la mise en pratique de cas professionnels avec alternance d'apports théoriques et de mise en pratique tout au long des modules afin de valider les acquis.
- > Partage d'expériences professionnelles.
- > Atelier de mise en situation.
- > Support de cours inclus.
- > Intra-Entreprise ou inter-entreprises - nous consulter.
- > Présentiel.

Contenu

INTRODUCTION

- > Présentation des participants.
- > Attentes et objectifs.
- > Présentation de la formation.
- > Notions de client interne et client externe.

CONFLITS & ÉMOTIONS

La cartographie des conflits

- > Les causes de désaccords (clients internes/externes).

- > Les enjeux.
- > Les conséquences.

La gestion émotionnelle liée au conflit

- > Se connaître soi-même.
- > Décoder la psychologie du conflit.
- > S'orienter vers le gagnant/gagnant.

Travaux pratiques :

- Partage d'expériences.

Les postures de gestion des conflits

- > Style combatif (gagnant/perdant) : rivaliser.
- > Style négociateur (gagnant-gagnant) : collaborer.
- > Style médiateur : aboutir à un compromis.
- > Style esquive : éviter.
- > Style empathique : concéder.

Travaux pratiques :

- Management situationnel du conflit.

LES 4 PHASES DU PROCESSUS DE GESTION DES CONFLITS

La prévention des conflits

- > L'expérience client.
- > Communiquer sur les points de litiges constatés antérieurement.
- > Quels outils de prévention ?

Travaux pratiques :

- Ateliers en commun sur les outils de prévention.

La détection des conflits

- > Les signaux verbaux et non verbaux.
- > La sémantique du conflit.
- > La préparation d'une réponse adaptée.

Travaux pratiques :

- Partage d'expérience sur le langage verbal et non verbal.

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »



Le processus de traitement des conflits

- > Collecter objectivement les raisons du litige.
- > Faire confirmer la problématique après reformulation et confirmation.
- > Adopter une posture empathique.
- > Se mettre en mode collaboratif.
- > Proposer une ou plusieurs solutions gagnant-gagnant.
- > Faire accepter la transaction.

Travaux pratiques :

- L'utilisation du « je » et du « nous ».

Le suivi de la résolution du conflit

- > Assurer le suivi des solutions préconisées
- > Agencer les actions à engager.
- > Le plan d'actions.

Travaux pratiques :

- Travail par 2 sur les accords tolteques (synthèse de l'approche du conflit).

LES OUTILS DE COMMUNICATION LIÉS A LA GESTION DES CONFLITS

Les techniques de communication pour bien gérer les conflits

- > Le décodage gestuel en présentiel et à distance.
- > La position d'écoute active.
- > L'empathie, c'est quoi ?
- > Questionner et reformuler pour résoudre.

- > Pratiquer l'assertivité.
- > La CNV.

Travaux pratiques :

- Mises en situation.

Focus managers

- > Prévention.
- > Résolution.
- > Suivi.

Travaux pratiques :

- Manager-coach et conflits.

Focus gestion de la relation client

- > Traiter les clients « difficiles » ou agressifs (présentiel et à distance).
- > Arbitrage, médiation, coopération, transaction.
- > Avoir pour objectifs un traitement constructif vers des intérêts convergents.

Travaux pratiques :

- Simulation de scripts par catégorie de clients difficiles.

LES ENJEUX D'UNE GESTION SEREINE ET RÉUSSIE DES CONFLITS

Définir la bonne stratégie de gestion des conflits

- > Le recueil des bonnes pratiques.
- > Le traitement dégradé des conflits.
- > Le référentiel.
- > Les nouveaux codes de la relation clientèle.

Travaux pratiques :

- Plateforme collaborative.

Les enjeux pour l'entreprise et les salariés

- > En termes d'image.
- > En termes financiers.
- > En termes de process.
- > En termes de gestion d'équipe.

Travaux pratiques :

- Atelier par binôme avec présentation et débrief collectif.

Votre contact

- > **Marina Laurent** - Assistante Administrative et Commerciale : m.laurent@gestic-formation.com
05 49 52 55 04

Accessibilité



- > Nos locaux sont accessibles au public en situation de handicap.
- > Centre Handi-Accueillant.
- > **Amélie Bertin** - Référente Handicap : a.bertin@gestic-formation.com

« Selon le rythme de pratique, il faut de 1 à 3 mois pour acquérir solidement le contenu d'un déroulé pédagogique »