

Gérer les clients difficiles avec leadership

1 Les objectifs :

- Acquérir les techniques indispensables pour résoudre les conflits
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits interne ou externe en assurant une communication efficace
- Faire preuve de leadership dans le conflit

2 Public concerné :

- Toute personne susceptible d'être confrontée au conflit dans son milieu professionnel
- Tous collaborateurs d'une entreprise souhaitant être formés à la gestion des conflits
- Toute personne possédant des fonctions managériales

3 Le programme :

- **Connaitre les différents types de conflits**
 - Identifier les différents types de conflits
 - Comprendre et analyser les raisons du conflit
 - Se positionner face aux différents conflits existants (écouter, analyser, agir)
- **Prévenir et limiter les conflits**
 - Apprendre à reconnaître les signes pré-conflit, les causes et les conséquences
 - Comprendre la position et les mécanismes d'autrui dans le conflit
 - Savoir limiter les conflits par ses attitudes managériales
- **Développer son leadership dans le conflit**
 - Adopter les techniques de médiation et de régulation
 - Faire preuve d'attitudes rationnelles pour rétablir la communication (opinions, faits, sentiments)
 - Délimiter son assertivité et son empathie

4 Modalités pédagogiques

- Evaluation diagnostique en amont de la formation pour partir des connaissances des apprenants
- Alternance entre partie théorique et pratique autour de mises en situation
- Questionnaires, tests avec autocorrection, brainstorming, partage expériences
- Pédagogie active, interactive et participative
- Remise d'un support théorique en fin de formation pour les stagiaires
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de participation à la formation
- Plans d'action et mise en place d'objectifs d'amélioration
- Evaluation à froid post-formation

5 Prérequis :

- Aucun prérequis n'est demandé pour suivre cette formation

6 Durée et tarif

- 2 jours (soit 14 heures) en distanciel
- Possibilité distanciel (accès internet obligatoire)
- Lieu d'interventions sur le territoire
- Inter et intra-entreprise
- 6 stagiaires maximum par session en distanciel
- 1500€ HT pour les 2 jours
- Organisme de formation certifié Qualiopi