

Formation : La gestion des conflits

Objectifs :

Cette formation de gestion des conflits, permettra à votre manager : De comprendre les déclencheurs et mécanisme du conflit pour mieux les anticiper

- D'identifier ses zones de confort et son positionnement face à un conflit
- De gérer les tensions et conflits au sein d'un service ou d'une équipe
- D'effectuer un entretien de recadrage

Professionnels Concernés

La formation s'adresse à tous les managers opérationnels
Les fonctions supports

Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 6 à 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

Qu'est-ce qu'un conflit

- Identifier et définir ce qui est en jeu dans le conflit
- Analyse des différentes situations pour mieux connaître ce qui génère un conflit
- Impact d'un conflit : positif ou nuisible

2. Susciter la motivation individuelle des membres de l'équipe :

- Amener à l'expression du conflit, clarifier la situation
- Analyser les enjeux du conflit
- Adapter la résolution du conflit aux enjeux : risques, type de conflits
- Réussir à débloquer la situation : négocier, réguler, apaiser, exercer son autorité, recadrer

3. L'entretien de recadrage :

- Annoncer l'objectif de l'entretien
- Exposer les faits
- Laisser le collaborateur s'exprimer, en l'écoutant
- Expliquer les effets et conséquences de son comportement : par rapport à chaque acteurs (entreprise, collaborateur, clients)
- Exposer une solution adaptée et réaliste

- Convaincre de la positivité de la solution exposée
- Mettre en place le plan d'action : conditions des objectifs et engagement mutuel

4. L'anticipation des conflits :

- Savoir identifier les « signes » avant-coureurs d'un probable conflit
- Savoir écouter, observer, analyser au quotidien
- Être pro-actif dans son équipe :
- challenger, donner de l'importance à la communication, faire circuler les informations et fédérer son équipe.

5. La communication :

- Les différents types de communication
- Les moyens de communiquer
- Les enjeux de la communication en entreprise
- Les 4 styles de communication
- Comment adapter son style de communication à ses interlocuteurs

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015