

■ Modalités disponibles

Presentiel ou en distanciel (selon réglementation)

Apports théoriques et pratiques,
Échanges d'expériences,
jeux de rôle en présentiel

■ Durée de la formation

Durée de la formation : 7 heures.

■ Public

Accessibilité à tout pour tous.

■ Objectifs

Gérer la situation : garder son calme et apaiser les choses
Gestion du stress et de l'émotion
Méthode d'anticipation
Favoriser le dialogue
Méthode d'anticipation et de gestion de conflit

■ Prérequis

Savoirs de base lu, parlé, écrit

■ Suivi et évaluation

Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques.
Quizz et QCM

Attestation de fin de formation.

■ Formateur

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions,
compétences pédagogiques à mettre en œuvre les
formations.

■ Financement

Tarif de la formation : 161,00 € HT soit 193,20 € TTC

■ Méthodologie et moyens pédagogiques

■ Satisfaction

Taux de satisfaction global : 91.67%

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : www.cfahconseil.com

I Contenu

1- Les réclamations et la communication^{1.1}

Environnement

- Identifier les différents types de personnes avec lesquelles les relations sont difficiles
- Élaborer de nouvelles stratégies de communication, en fonction des types de personnes

1.2 Les réclamations

- Les origines des réclamations
- freins à la gestion des situations conflictuelles
- Prendre conscience de ses propres déclencheurs
- Repérer les comportements et les gestuelles

1.3 La résolution des réclamations

- Les étapes à suivre pour sortir d'une situation conflictuelle
- Pratiquer et développer l'Assertivité
- Comprendre l'autre dans un esprit "Gagnant-Gagnant"
- Traiter positivement les objections

2- Gérer les situations agressives - Les origines de l'agressivité

- Différentes formes d'agressivité et leurs spécificités
- Ce qu'il faut éviter
- Les bonnes attitudes à adopter
- Comment garder son calme et son sang froid
- Déplacer l'agressivité de l'autre pour maîtriser le débat dans l'assertivité.

Délai d'accès de 16 à 30 jours selon le financement demandé.

Contactez le service formation continue pour obtenir un devis ou toute assistance technique lors de formation à distance.
Informations complémentaires disponibles sur notre site Internet : www.cfahconseil.com

H&C Conseil 6 Place de Regensburg 63000 CLERMONT-FERRAND
Tel : 0473932592 - Siret 42924994900075

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° : 83 63 03371 63 auprès de la Préfecture Auvergne-Rhône-Alpes