

## I Modalités disponibles

Presentiel ou en distanciel (selon réglementation)

## I Durée de la formation

Durée de la formation : 7 heures.

## I Public

Toute personne en lien direct avec la clientèle  
Accessibilité à tout pour tous

## I Prérequis

Savoirs de base lu, parlé, écrit

## I Formateur

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

## I Méthodologie et moyens pédagogiques

Apports théoriques, mises en situation et jeux de rôle,  
études de cas, échanges d'expériences.

## I Objectifs

Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux  
de conflit.

Utiliser des techniques de communication adaptée.

Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des  
conflits

## I Suivi et évaluation

Questionnaire de positionnement

Évaluation en cours de formation sur des cas pratiques

Quizz et auto-évaluation

## I Financement

Tarif de la formation : 224,00 € HT soit 268,80 € TTC

## I Satisfaction

Taux de satisfaction global : Non calculé

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](http://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

## **I Contenu**

1. Comprendre et anticiper les imprévus Identifier les sources d'imprévus et d'incivilités  
Mieux se connaître face au stress et à l'imprévu  
Prévenir et diagnostiquer les différents types de conflits
2. Réagir avec efficacité et se protéger Adopter les bons réflexes en situation difficile  
Techniques de communication apaisante et assertive  
Se protéger émotionnellement et physiquement

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](http://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