



Motiv'up – Gérer les conflits en face à face et au téléphone

(Formation à distance)

LE CONSTAT

Dans votre mission, vous travaillez en équipe et/ou avec des clients et vous avez régulièrement à trancher et à arbitrer des décisions importantes.

Cette formation va vous permettre d'acquérir des méthodes et des techniques pour gérer les conflits (en interne et en externe) qui peuvent naître de divergences de vue ou d'opinion

Avec cette formation, vous apprendrez à être plus à l'aise et être plus professionnel avec vos clients internes et externes.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Traiter efficacement les situations difficiles en interne et en externe, en face à face et au téléphone
- Utiliser des techniques de communication positive pour sortir des situations difficiles et rétablir une communication plus apaisée.

Afin de comprendre la mission du manager ou du chargé commercial en relation avec les clients et de s'adapter à toutes situations de conflits.

LE PROGRAMME

A – Présentation et interactivité avec le groupe

- Accueillir chaque participant de manière individualisée et avec convivialité
- Faire un tour de table express : Prénoms, noms, fonction, entreprise
- Présenter le programme et fixer/rappeler les objectifs pour rester mobilisé
- Pour quelles raisons avez-vous choisi de suivre cette formation à distance ?
- Quiz début de formation.



B – Utiliser la méthode comme support d'une gestion de conflit efficace

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Découvrir la méthode ECES (Ecoute – Compréhension Explication – Solution (très simple d'utilisation)
- Le pourquoi-faire ? Le comment ?

C – S'entraîner à gérer un conflit avec efficacité

- Visionner la vidéo pédagogique pour s'inspirer de l'animation d'une gestion des conflits efficace
- Questionner pour connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Communiquer avec le langage positif
- Exercices de mise en situations pour gérer un conflit avec efficacité
- Débriefing des Briefs Motivants avec l'utilisation de la méthode ECES
- Quiz de fin de formation.

LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode active :

- Support-vidéo exclusif et interactif (Réalisé en entreprise pour mieux se projeter et faciliter la compréhension et l'assimilation)
- Mises en situation de chaque participant à partir de cas concrets en relation avec sa pratique

Transmission d'expérience et de conseils :

- Exemples et préconisations concrètes

Méthode interrogative :

- Le formateur part de l'expérience de chaque stagiaire

Méthode affirmative :

- Le formateur fait des apports théoriques et techniques pour améliorer les pratiques.

LES PLUS DE LA FORMATION

Une progression sur mesure : chaque participant progresse grâce à des exercices personnalisés

La valorisation de soi : chacun valorise son « capital image » grâce aux conseils d'un professionnel en communication d'entreprise.

LE PUBLIC ET PRE REQUIS

Être en charge du management ou susceptible de le devenir rapidement ou être en charge de la vente et de la relation clients – Chefs d'entreprises, managers et collaborateurs débutants et/ou confirmés.



LES MODALITES ET DELAI D'ACCES

Dates à convenir selon accord contractuel à négocier
Mise à disposition d'aide à la connexion TEAMS possible.

LES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et en fin de formation afin de mesurer les acquis des participants
Synthèse et plan d'actions élaboré par le stagiaire, validé par le formateur et présenté au chef d'entreprise + débrief de la formation élaboré par le formateur et présenté au chef d'entreprise soit par TEAMS soit par téléphone.

L'ORGANISATION DE LA FORMATION

Cette formation est réalisée entièrement à distance en utilisant l'application TEAMS.

LA DURÉE

3h00.

LE TARIF

Forfaitaire selon accord contractuel négocié.

ACCESSIBILITÉ AU PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduites ayant accès à un système supportant la classe virtuelle TEAMS.
Pour tout autre type de handicaps, en particulier lié à l'utilisation intensive d'écran (handicap sensoriel, épilepsie des jeux), nous contacter au préalable pour étude.