

## Gérer les conflits dans la relation client

### Durée de la formation :

2 + 1 jours (21h)

### Horaires de formation :

08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00

### Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

### Public concerné :

Toute personne souhaitant approfondir les méthodes de résolution de conflit

### Objectifs :

Dissocier la part liée à l'émotif et aux éléments rationnels dans un conflit ; maîtriser sa propre émotivité dans une situation de conflit ; suivre une stratégie positive de résolution de conflit

Améliorer sa communication interpersonnelle. Comprendre les origines et les mécanismes du stress. Améliorer sa maîtrise émotionnelle.

Identifier les conflits et développer sa stratégie de réponse. Adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations stressantes.

### Module 1 : Communiquer efficacement

Prendre conscience de l'ensemble des facettes de la communication relationnelle

Identifier les barrages à la communication

Notion de cadre de références

Le fond et la forme

Apprendre à détecter, analyser, interpréter tous les messages de l'autre

### Module 2 : Nos obligations quand nous communiquons

Analyser les schémas d'émission et de réception

Comprendre les responsabilités incombant à chaque rôle

Savoir mettre en application les règles qui en découlent

Techniques de préparation

### Module 3 : Gérer son stress

Définition du stress

Biologie et psychologie du stress

Maîtriser ses émotions

S'affirmer face aux autres

Développer sa capacité de recul

### Module 4 : Analyser le conflit

Les différentes typologies de conflits

Les profils comportementaux

Vos conflits les plus fréquents

Les partenaires du conflit et les causes

### Module 5 : Canaliser ses comportements dans le conflit

Analyser et décomposer la situation

Prendre en compte ses émotions et ses croyances

Retrouver une ressource positive

### Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignement et planning des formations :

[www.atoutmajeur.com](http://www.atoutmajeur.com)

## Gérer les conflits dans la relation client

### Module 6 : Traiter le conflit

- Le recadrage positif de l'interlocuteur
- Le repositionnement "gagnant/gagnant"
- Etre médiateur d'un conflit
- Tester la "bonne foi" de l'interlocuteur
- Imaginer des solutions en forme de portes de sortie
- Souligner l'accord
- Vérifier la disposition de l'interlocuteur
- Préparer l'avenir
- Renforcer la qualité de la relation
- Anticiper les prochains différends

### Module 7 : Le suivi du conflit

- Tirer les leçons du conflit
- Permettre à chacun de reprendre sa place

### *Méthodes et techniques pédagogiques*

*Les participants font le point sur leurs difficultés de communication et de gestion de conflits ainsi que sur leurs attentes.*

*Puis, l'animateur alterne apport théorique et exercices pratiques sur des situations concrètes de la réalité professionnelle des participants.*

*Les exercices font systématiquement l'objet d'une analyse de groupe.*

*Les points à travailler sont relevés et inscrits par les participants dans un plan de progrès individuel sur lequel ils s'engagent à travailler pendant l'intersession.*

*La troisième journée est volontairement décalée d'1 mois pour permettre aux participants de mettre en pratique les techniques abordées, mesurer leur progression, s'entraîner à nouveau sur les situations les plus difficiles.*

Pour vous inscrire

Tel : 04 78 14 19 19

Email : [amra.info@atoutmajeur-ra.com](mailto:amra.info@atoutmajeur-ra.com)

Renseignement et planning des formations :

[www.atoutmajeur.com](http://www.atoutmajeur.com)