

## Public et prérequis

Tout public

Aucun prérequis

## Les objectifs

Identifier les enjeux de la gestion des conflits en entreprise

Gérer l'agressivité verbale

Gérer son propre stress

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation

La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences.

## Validation et certification

Attestation de formation

## Outils pédagogiques

Supports théoriques

Multiples cas pratiques et mises en situation

Outils et documents types

## Contenu de la formation

### Identifier les enjeux de la gestion des conflits en entreprise

Identifier les situations courantes générant des conflits avec les clients

Repérer les facteurs déclencheurs des conflits

Comprendre comment éviter la dégradation d'une situation

Établir une relation positive avec le client

Accueillir l'insatisfaction et utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation

### Gérer l'agressivité verbale

Comprendre l'origine des tensions

Reconnaître l'impact de notre propre attitude sur la situation

Dissocier les éléments émotifs des éléments factuels

Utiliser des expressions appropriées et éviter celles qui aggravent la situation

### Gérer son propre stress

### RÉFÉRENCE

**COAV0011**

### CENTRES DE FORMATION

**Senlis, Beauvais**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours / 14 heures**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + Promeo

- 60 ans d'existence
- Une communauté de 3 100 alternantes
- 24 000 stagiaires formés par an
- 3 500 entreprises qui nous font confiance
- Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
- L'expertise professionnelle de tous nos formateurs
- La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
- Une pédagogie active
- Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Identifier les générateurs de stress personnels  
Prendre du recul face à des remarques déstabilisantes  
Garder la maîtrise de la situation en adoptant un comportement assertif  
Utiliser des techniques d'ancrage, de relaxation et de relativisation

## Modalité d'évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers des mises en situation et exercices proposés.