

Gestion des conflits

« Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles »

Objectifs

- Appréhender le fonctionnement d'un conflit
- Mieux se connaître pour gérer les situations difficiles
- Comprendre la place des émotions dans le conflit
- Anticiper et prévenir un conflit
- Gérer un conflit avec sérénité

Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

INFORMATIONS PRATIQUES

Durée :

2 jours - 14 heures

Formats :

Présentiel ou distanciel

Effectif minimum :

2 personnes

Types :

Inter ou intra entreprises

Pré-requis :

- Aucun

Public concerné :

- Équipes de réception, équipes de restauration, managers, et toutes personnes en contact direct avec la clientèle

Modalités d'évaluations :

- En début de formation : évaluation des acquis/quizz
- En cours de formation : exercices de mise en situation
- En fin de formation : évaluation des acquis/quizz

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

Programme

Introduction : Comprendre le conflit

Comprendre les différentes perceptions du conflit
Savoir définir le conflit
Identifier les sources du conflit
Connaître les types de conflits

Comprendre le fonctionnement du conflit

Identifier les phases de montée d'un conflit
Reconnaître les éléments déclencheurs et les éléments amplificateurs
Appréhender la place des émotions dans le conflit
Comprendre le fonctionnement du cerveau
Saisir la notion de spirale infernale du conflit

Identifier notre réponse face au conflit

Faire le point sur notre réaction face au conflit
S'initier à l'analyse transactionnelle et aux états du moi

Être capable de prévenir un conflit

Identifier les besoins, attentes et personnalités de nos clients
Appréhender les enjeux de la communication

- o Généralité
- o La distorsion du message
- o Les 3 niveaux de communication
- o L'écoute active

Comprendre l'attention portée au non-verbal

Résoudre des conflits

Identifier les 5 étapes de la résolution d'un conflit
Adopter la bonne attitude pour gérer un conflit
Exprimer un désaccord avec la méthode DESC
Gérer un conflit par email
Faire le point sur les conflits et e-réputation
L'après-conflit : échange sur les bonnes pratiques
Gérer des litiges d'un point de vue juridique

Méthodologie

Apports théoriques et pratiques (PNL, Analyse Transactionnelle)
Mises en situation
Auto-diagnostic