

Gérer les situations difficiles et conflictuelles

Les salariés des cabinets de Géomètres-Experts (secrétaires, techniciens, ingénieurs, etc.) sont souvent confrontés à des situations relationnelles difficiles, que ce soit avec les clients du cabinet ou avec des intervenants extérieurs, comme les riverains lors des réunions de bornage amiable. Souvent, ils se sentent démunis pour gérer ces situations et en subissent l'impact émotionnel. Ce module d'une journée permettra aux stagiaires d'identifier les situations d'agressivité, de les anticiper et de les gérer en adoptant la posture adéquate.

Durée: 7.00 heures (1.00 jours)

Profils des apprenants

- Géomètre-expert.
- Collaborateurs/trices de cabinet de géomètre-expert (secrétaires, techniciens, ingénieurs...)

Prérequis

- Être équipé d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone pour participer aux activités en ligne proposées pendant la formation.

Accessibilité et délais d'accès

En cas de situation de handicap, merci de nous contacter pour que nous puissions prendre connaissance de vos besoins.

2 semaines

Qualité et indicateurs de résultats

Satisfaction concernant le contenu de la formation et la note générale de la formation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différents seuils d'agressivités
- Savoir détecter les interlocuteurs difficiles -mots/comportements
- Savoir gérer les interlocuteurs agressifs
- Prendre confiance en soi et développer son assertivité

Contenu de la formation

- QCM de test des connaissances (10')
 - Test de début de séance
- Prévenir et gérer les situations délicates et/ou conflictuelles (190')
 - Comprendre les mécanismes de l'agressivité et les éléments déclencheurs
 - Quelques définitions : Agressivité / colère / incivilité
 - Analyse des éléments déclencheurs / frustration
 - Analyses des situations rencontrées en agence
- Désamorcer les situations conflictuelles (190')
 - Savoir prévenir les conflits et déceler, dès l'entrée d'un client, une agressivité potentielle
 - Éviter l'escalade et le passage à la violence
 - Développer son assertivité pour être totalement présent dans l'échange
- QCM de test des connaissances (10')
 - Test de fin de séance

Organisation de la formation

gemeforme

45 rue Louis Blanc

92400 Courbevoie

Email : contact@gemeforme.fr

Tel : +33625961059



Équipe pédagogique

Cette formation est animée Madame Ylhame Kassi.

Ylhame est formatrice et coach certifiée, spécialisée dans le développement managérial, commercial et relationnel. Elle anime régulièrement des formations visant à optimiser la communication pour un impact positif. Elle est déjà intervenue lors d'une assemblée générale de l'UNGE Occitanie. Son approche, pragmatique et orientée terrain, vise à libérer le plein potentiel pour une performance durable.

Ressources pédagogiques et techniques

- Mises en situations et feedbacks
- Etude vidéo
- Dans le cadre de l'accompagnement pédagogique, les apprenants peuvent poser leur question à contact@gemeforme.fr. L'équipe pédagogique y répondra dans un délai variable en fonction de la question, au maximum sous une semaine. Dans le cadre de questions relevant plus d'une mission de conseil plutôt que d'accompagnement pédagogique, l'équipe se réserve le droit de ne pas apporter de réponse juridique.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Fiche d'évaluation de l'action de formation avant, à chaud à froid
- QCM de test des connaissances en début et en fin de séance

Prix : 360.00