

## GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

*A l'issue de cette formation vous serez capable de garantir la satisfaction client et l'incompatibilité avec le constat des avaries sur les retours de location, gérer le « waiting-time » pour adopter la bonne posture et sortir des situations difficiles*

### Objectifs

- Identifier la mécanique du conflit.
- Comprendre les déclencheurs et les catalyseurs du conflit.
- Adapter sa posture et sa communication à son interlocuteur.
- Transformer le conflit en synergie.



1 JOUR/ 7 HEURES

PRÉREQUIS :

Aucun

FORMATION DISPONIBLE



En présentiel



En distanciel

### POUR QUI ?

Tout salarié, cadre, non cadre et dirigeant souhaitant anticiper et mieux gérer les conflits dans le cadre de relations professionnelles.

Nous consulter

INTER-ENTREPRISE

600 €

INTRA-ENTREPRISE  
Euros net de taxe/personne

## PROGRAMME

### Maitriser les différents processus

- Les différents éléments d'un conflit
- Les types de conflits et leurs processus

### Adapter la bonne méthode face à une situation conflictuelle

- A chacun sa méthode de gestion
- Faits, opinions et assertivité
- Les mécanismes de gestion d'un conflit - Triangle de Karpman
- Gérer le « waiting-time »
- L'incompatibilité avec le constat des avaries sur les retours de location

### S'approprier les moyens et méthode pour désamorcer

- Les composantes de la communication
- D.E.S.C : une méthode pour désamorcer
- La communication non violente

**Ce programme peut être personnalisé afin de maintenir la continuité de vos services.**

# MODALITÉS

## DURÉE :

1 jour (7 heures)

## TARIFS :

Inter-entreprises : Nous consulter

Intra- entreprises : 600 €HT / personne

## PARTICIPANTS:

Minimum 4 personnes /session

Maximum 12 personnes / session

## FORMATEUR :

Didier SIWIK & Fanny SIWIK  
Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier

## ACCÈS :

Inter-entreprises >> présentiel et à distance

Intra-entreprises >> présentiel et à distance

## DÉLAI D'ACCÈS :

Notre organisme de formation s'engage à vous répondre dans un délai de 48 à 72 heures.

Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes.

Si la formation nécessite des prérequis, nous nous assurerons également que vous les remplissiez soit par des tests, soit par un audit téléphonique.

Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning inter-entreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en

## POUR QUI ?

Tout salarié, cadre, non cadre et dirigeant souhaitant anticiper et mieux gérer les conflits dans le cadre de relations professionnelles.

## PRÉREQUIS :

Aucun prérequis nécessaire pour cette formation

## MATERIEL :

### En présentiel

Smartphone avec connexion internet  
(Pour les évaluations et quiz)

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap sous réserve d'une étude en lien avec AGEFIPH



## HORAIRES DE LA FORMATION :

9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Pauses : 10h30 - 15h30

Programme 2024

## PÉDAGOGIE:

Apports Théoriques -Brain storming

Mise en application

Quiz interactif et ludique

Livret de formation

## ÉVALUATION:

Évaluation des connaissances

Questionnaire d'entrée et de sortie

Quiz interactif intermédiaire

## POUR LES PARTICIPANTS :

Livret et attestation de formation

## POUR L'ENTREPRISE:

Compte rendu et Mesures d'efficacités