

ME 3 – MANAGER DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

Comment Manager des caractère difficiles en interne ou avec des clients. Une situation qu'on a tous eu à gérer au moins un moins dans sa carrière .

Objectifs :

- ✓ Aborder de manière adéquate les comportements des collaborateurs qui posent un problème.
- ✓ Identifier la nature de la difficulté liée au collaborateur ou au contexte.
- ✓ Gérer ses propres réactions pour mieux gérer la relation.
- ✓ Adapter ses modes de management et de communication.

Programme :

- Adopter un nouveau regard sur les personnalités dites "difficiles".
- Gérer sa difficulté personnelle à interagir avec la personnalité dite "difficile".
- Développer son aisance face aux comportements difficiles.

Méthode pédagogique mobilisée :

Participation active et participative

- ✓ Apports théoriques et pratiques
- ✓ Echanges interactifs
- ✓ Mises en situation pro-actives et analyses en groupe

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance

Evaluation en cours de formation

Public concerné :

Responsable d'entreprise, Manager.

Pré-requis :

Aucun

Durée de la formation : 14 heures

2 jours

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

Lieu:

A définir

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.

Contactez le référent handicap au : 09.63.68.02.58

Certification : Non

Finançable C.P.F. Non

Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h