

MG 2 – GESTION DES CONFLITS

Se préparer afin d'être capable de gérer un conflit au sein de votre entreprise. Savoir écouter, trouver un compromis de sortie

Objectifs :

- ✓ Analyser et gérer les situations de conflits
- ✓ Identifier les enjeux pour l'entreprise
- ✓ Communiquer positivement pour rétablir un climat de confiance
- ✓ Négocier un accord gagnant-gagnant pour préserver la relation

Programme :

- Analyser la situation de conflit
- Les enjeux pour l'entreprise
- La communication efficace et convaincante
- Négocier un accord

Méthode pédagogique mobilisée :

Les méthodes pédagogiques utilisées privilégient largement la dynamique de groupe et se basent principalement sur des productions qui reprennent des situations vécues.

Les participants mettent en pratique progressivement les outils et méthodes acquises

Apports théoriques et support - Pédagogie participative

Méthode d'évaluation :

Exercices pratiques – Test de connaissance - Evaluations en cours de formation

Public concerné

Tout collaborateur en contact avec les clients

Pré-requis :

Aucun

Durée de la formation : 14 heures

2 jours

Lieu:

A définir

Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage

Selon la planification des sessions sur notre extranet

Modalités d'accès :

Entrées et sorties permanentes

Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap. Contacter 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

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : tklformation@gmail.com Site Internet : tkl-formation.com Tel : 04 89 110 114



TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume
TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune
CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER
RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.
Mail : tklformation@gmail.com Site Internet : tkl-formation.com Tel : 04 89 110 114

(Maj : V3 du 01/09/2020)