

## **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](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://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](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114

(Maj : V3 du 01/09/2020)