

PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les conflits

DURÉE : 1 jours | 7 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : Mixte

Informations

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflits; Développer la maîtrise de soi et la gestion des émotions face à une situation tendue.
- Utiliser des techniques de communication adaptées pour désamorcer les tensions avec un client ou un collègue; Appliquer des techniques de désescalade pour apaiser un client mécontent.
- Gagner en confort et en efficacité dans la gestion des conflits, même en contexte de rush; Prévenir et gérer les conflits internes au sein de l'équipe pour maintenir un bon climat de travail.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation dispensée en présentiel (ou à distance sur demande) par un formateur expert dans ce domaine.

Pédagogie inversée : Les apprenants sont invités à se familiariser avec les concepts de base et participer activement. Apprentissage actif par mises en situation : cas simulés, quiz et partages d'expérience, projet et correction croisées.

Ressources pédagogiques : paperboard, vidéoprojecteur ou écran TV, contenus multimédias, vidéos.

Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz

Documentation remise aux stagiaires : programme, support de présentation, fiches synthétiques pratiques.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Programme, supports et fiches pratiques remis aux stagiaires. Supports pédagogiques utilisés : vidéos, documents PDF, PowerPoint et quiz.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : attestation de fin de formation (appelée « certificat de réalisation »)

Contenu pédagogique

Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

Comprendre les conflits et techniques pour garder son calme et rester professionnel

- Définition du conflit : malentendu, tension, désaccord, opposition ouverte.
- Les sources de conflit, client, équipe, organisation.
- Typologie, conflit mineur / majeur / latent / ouvert.
- Les conséquences sur la relation client et la cohésion d'équipe.
- Brainstorming : exemples vécus par les participants, les émotions dans la gestion des conflits.
- Comprendre ses propres réactions face au stress et à l'agressivité.
- Identifier les émotions du client (colère, frustration, impatience).
- Techniques pour garder son calme et rester professionnel : exercice pratique, repérer les signes émotionnels dans une situation donnée.
- La communication adaptée : l'importance des mots, utiliser un vocabulaire apaisant.
- Le ton de la voix : garder un rythme calme et rassurant.
- La posture corporelle, rester ouvert et non défensif.
- Exercices de reformulation et d'écoute active.
- Jeux d'observation en groupe : les techniques de désescalade.

Ne pas alimenter le conflit (éviter justification ou confrontation)

- Ne pas alimenter le conflit (éviter justification ou confrontation).
- Utiliser des phrases neutres et apaisantes.
- Reconnaître le problème et proposer une solution simple.
- Cas pratiques : désamorcer une situation avec un client impatient ou mécontent.
- Les conflits au sein de l'équipe : sources fréquentes de tensions entre collègues (répartition des tâches, rythme, communication).
- Impact du climat d'équipe sur le service client.
- Outils de médiation rapide et communication bienveillante.

Brainstorming collectif sur les solutions en interne

- Brainstorming collectif sur les solutions en interne : sketches et mises en pratique.
- Sketch 1 : Gérer un client impatient ou frustré (désescalade et communication adaptée).
- Débrief collectif, points positifs, pistes d'amélioration.
- Sketch 2 : Réagir face à une tension interne dans l'équipe (répartition des tâches mal perçue).
- Débrief collectif, analyse des réactions, liens avec les notions vues le matin.
- Conclusion et évaluation.

- Synthèse des techniques et notions abordées.
- Auto-évaluation et feedback du groupe : échanges sur les applications concrètes dans le quotidien.

Valider les acquis et clôturer la formation

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluations

- Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.