

## OBJECTIF

- > Gérer les conflits et les situations délicates
- > Identifier les situations et signes annonciateurs de conflits
- > Employer le comportement adapté pour sortir des conflits.
- > S'approprier une méthode infaillible pour sortir du conflit avec assertivité.

## PUBLIC

- > Chef d'entreprise, salarié, conjoint collaborateur. Chef d'entreprise, salarié hors secteur artisanal, porteur de projet.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- > Formation dispensée sous forme d'un cours dialogué (organisation d'une interaction entre formateur/stagiaires et entre stagiaires). Proposition et utilisation d'outils clés en main: jeux, exercices, jeux de rôle,... Mise en pratique des apports sous forme de mise en situation.
- > Support de cours sous forme de Powerpoint permettant aux stagiaires d'avoir toujours sous les yeux les informations principales et de pouvoir se situer dans le thème (support projeté et remis par ailleurs aux stagiaires pour faciliter la prise de notes).

## PRÉ-REQUIS

- > Aucun

## ÉVALUATION

- > Questionnaire d'évaluation, attestation de suivi de formation et d'évaluation des acquis à l'issue de la formation.

## PROGRAMME

- > **Identifier le conflit :**  
Les causes du conflit et les déclencheurs  
Analyse des faits, des sentiments et des opinions
  - > **Comment réagir à l'agressivité verbale ?**  
Savoir garder une attitude positive  
Prendre du recul face à une remarque déstabilisante  
Savoir récupérer son calme rapidement  
Savoir rester neutre  
Gérer ses émotions et rester serein
  - > **Savoir écouter**  
Utiliser l'écoute active ;  
Utiliser le questionnement
  - > **Rétablir le dialogue**  
Les techniques pour retrouver une relation qualitative  
Le positionnement assertif
  - > **Cas particulier : Les conflits avec les clients**  
Mieux connaître les différents types de client  
Les motivations du client ; Le véritable besoin du client  
Traiter les réclamations avec professionnalisme
  - > **Savoir s'affirmer**  
- Savoir dire non en gardant une relation qualitative
  - > **Conclure**  
- Obtenir un accord « gagnant-gagnant »  
- Anticiper les éventuels prochains différends
- Synthèse des principaux apports de la journée

**DURÉE : 7 heures**  
1 jour

Informations et inscription  
Contact **05 61 10 47 47**  
[formation@cm-toulouse.fr](mailto:formation@cm-toulouse.fr)

CMA 31  
18 bis bd Lascrosses 31000 TOULOUSE  
IFCMA  
55 bd de l'Embouchure 31200 TOULOUSE

