

## Objectifs

- Évaluer la dynamique du conflit
- Renforcer la connaissance de soi afin de mieux réguler ses réactions
- Élaborer un plan d'actions efficace
- Ajuster sa stratégie pour parvenir à une solution mutuellement bénéfique
- Maîtriser son stress et ses émotions durant un conflit
- Conclure le conflit de manière constructive tout en solidifiant la relation

## Public concerné et prérequis

Pour les nouveaux managers, ainsi que pour ceux ayant déjà suivi une formation de base en management.

## Prérequis

Avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management.

## Qualification des intervenants

Spécialiste du domaine.

## Moyens pédagogiques et techniques

Le module alternera éléments d'enseignement didactiques et théoriques avec une prise en main progressive des modules à travers des cas pratiques et des exemples exposant les principales problématiques que le stagiaire rencontrera dans la gestion du sujet de manière à acquérir une réelle autonomie opérationnelle.

### Outils pédagogiques :

L'ensemble du cours est repris sous forme de projection par vidéoprojecteur.

PC professionnel de l'apprenant et logiciel.

Vidéoprojecteur – ateliers de mise en pratique d'expérience.

## **Durée, effectifs**

7 heures.

10 stagiaires.

## **Programme (contenu de la formation)**

### **Module 1 : évaluer la situation conflictuelle**

- Distinguer les diverses catégories de conflits
- Examiner les causes sous-jacentes du conflit
- Reconnaître les enjeux personnels et organisationnels
- -Développer une meilleure connaissance de soi pour réguler ses réactions

### **Module 2 : améliorer la connaissance de soi pour modérer ses comportements**

- Évaluer son degré de proactivité
- Identifier et analyser les situations difficiles rencontrées
- Comprendre les impacts d'une gestion inadéquate des clients sur l'entreprise

### **Module 3 : élaborer un plan d'action**

- Se préparer mentalement avant de rencontrer le client
- Tirer parti de ses atouts personnels
- Gérer ses émotions de manière efficace
- Établir une relation de confiance et prêter attention à la communication non verbale
- -Reconnaître les différentes catégories de clients difficiles
- Développer sa stratégie de vente et de négociation
- Prendre en compte les éventuelles réclamations du client
- Identifier les solutions envisageables tout en définissant ses limites non négociables

### **Module 4 : adapter sa stratégie pour atteindre une solution bénéfico-gagnant**

- Se préparer mentalement à écouter activement.
- Poser des questions précises pour cerner les intérêts, motivations et besoins de son client.
- Examiner la stratégie de son client pour mieux comprendre son cadre de référence.
- Adapter son discours et sa gestuelle pour reformuler les critiques de manière constructive.

NEOACADEMY

- Maîtriser des techniques pour apaiser les tensions et établir un climat de confiance avec le client.
- Aider le client à retrouver un état d'esprit positif.
- Identifier un objectif commun à atteindre.
- Communiquer clairement pour faciliter la recherche d'un compromis.
- Engager une négociation visant un accord gagnant-gagnant.
- Savoir dire NON tout en préservant la relation.
- S'exercer à gérer les trois mécanismes de maîtrise de soi : Projection, Introversion et Identification.

#### **Module 5 : gérer le stress et les émotions en situation de conflit**

- Adapter son attitude face à une situation tendue ou hostile
- Affirmer ses idées pour parvenir à un accord
- Se distancier pour mieux analyser la situation
- Identifier les causes du stress et développer des solutions
- Reconnaître et éliminer les propos qui exacerbent le conflit

#### **Module 6 : clôturer un conflit et renforcer la relation**

- Résumer et reformuler
- -Poser les bases de la relation avec le client
- Faire remonter les informations en interne pour capitaliser
- Anticiper et préparer les futurs contacts clients
- Savoir objectiver

### **Modalités d'évaluation des acquis**

Chaque stagiaire devra effectuer un test de connaissance sous la forme d'un questionnaire oral et écrit avec le formateur reprenant les principaux points de la formation.

### **Sanction visée**

Certificat de réalisation.

NEOACADEMY

267 Le Mont Roty 76160 FONTAINE SOUS PREAUX  
Tél. 06.86.40.13.94 – boucourt.charlotte@neoacademy.fr  
SAS au capital de 10000 € – RCS Rouen – SIRET 94003713800010 – NAF 70.22

---

## **Matériel nécessaire pour suivre la formation**

Aucun.

## **Conditions de déroulement**

Formation réalisée en présentiel ou en classe virtuelle Formation en INTRA.

Alternance d'apports de connaissances théoriques, puis mise en pratique.

## **Délais moyens pour accéder à la formation :**

La planification de votre formation sera finalisée et inscrite à notre calendrier selon vos disponibilités et contraintes.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage. Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

## **Taux de réussite à la formation**

## **Taux de satisfaction de la formation**

## **Tarif**

Nous consulter.