



# Résoudre et éviter les conflits au quotidien



## Durée

14.00 Heures  
2 Jours



## Pré Requis

Pas de prérequis technique.



## Public Concerné

Personnes ayant été confrontées à des divergences, tensions ou conflits avec ses interlocuteurs en situation de relation client ou en relation avec des collaborateurs internes.

## Objectifs :

A l'issue de cette formation, l'apprenant est en capacité de mieux gérer les situations de divergences, tensions, ou conflits ainsi que d'initier une démarche de gestion des réclamations clients.

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les processus de la première impression
- Connaître les états du « Moi » dans sa relation aux autres
- S'approprier les bases d'une communication apaisée
- Gérer son stress en situation de tension
- Gérer les divergences, tensions, conflits
- Mettre en place un process de gestion des réclamations clients

## Contenu

### Premières impressions et impacts sur la relation (1h)

- 5 secondes, 5 minutes, 5 heures
- Perception et interprétation

### Les états du moi (2h00)

- Principes de l'analyse transactionnelle
- Bases d'une relation équilibrée

### Communication apaisée (3h00)

- Contenu, contenant, moment, environnement
- Verbal, paraverbal et non verbal
- Ecoute active
- Faits, opinions, ressentis
- Feed back

### Gestion du stress (2h00)

- Facteurs de stress
- Méthode et outils de gestion du stress

### Gestion des divergences, tensions, conflits (1h30)

- Etapes de l'escalade des conflits
- Méthode de parade et d'apaisement
- Sortir par le haut du conflit

### Process de gestion des réclamations clients (1h30)

- Définition d'une réclamation
- Process et amélioration continue

### Conflits et réclamation- Partie Mise en situation et études de cas (3h00)

En trinômes, supervisés par le formateur, chaque apprenant expérimente des situations de divergences, tensions et conflits.

En sous-groupe, les participants traitent des cas de réclamations clients en respectant les étapes du process.



### Moyens pédagogiques

- Présentation didactique multimédia
- Exercices pédagogiques
- Mises en situation
- Etude de cas
- Questions / Réponses

### Modalités d'évaluation

Quiz d'évaluation des connaissances