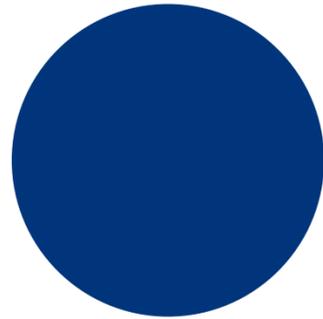




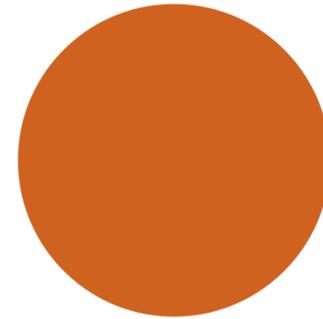
ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS AVEC LES CLIENTS

Boostez votre communication commerciale

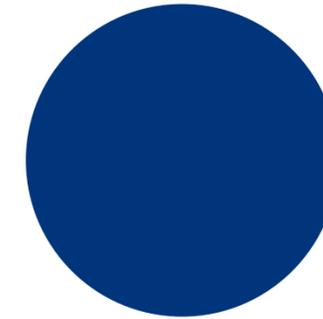
OBJECTIFS DE LA FORMATION



COMPRENDRE L'ORIGINE DU
CONFLIT ET SON NIVEAU
D'INTENSITÉ



ACQUÉRIR DES MÉTHODES
CONSTRUCTIVES DE RÉOLUTION
DES CONFLITS



DÉCRYPTER SA PROPRE ATTITUDE
DANS LES CONFLITS, PENDANT LA
GESTION DU CONFLIT ET ÉVALUER
L'IMPACT DE CELLE-CI SUR
L'ÉVOLUTION ET LE TRAITEMENT
DE CE DERNIER

PROGRAMME DE LA FORMATION



Le conflit en 4 phases - Identifier le niveau du conflit et adapter son comportement en conséquence

PROGRAMME	DESCRIPTION
Les divergences : adopter un comportement assertif pour anticiper et gérer les conflit	<ul style="list-style-type: none">✓ Faire passer ses idées et les défendre sans froisser son interlocuteur✓ Augmenter sa capacité d'attention et d'observation✓ Privilégier le consensus par rapport au compromis✓ Communiquer, en évitant les mauvaises 'perceptions', les interprétations✓ Structurer le message, les différentes étapes successives à respecter
Les tensions : la prise de recul via « le bouton pause »	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluer la situation✓ Ecouter, reformuler : développer sa capacité d'écoute active✓ Apprendre à questionner sur du concret. Questions ouvertes. Questions fermées✓ Choisir le bon moment, établir un cadre de communication dans le respect et la confiance
Le blocage : comment gérer un passif, un agressif ou un manipulateur ?	<ul style="list-style-type: none">✓ Le passif✓ L'agressif✓ Le manipulateur
Le conflit ouvert : comment en sortir ?	<ul style="list-style-type: none">✓ Les principes de la négociation

INFORMATIONS PRATIQUES



MODULE DE 7 HEURES – QUATRE FORMULES POSSIBLES :

SÉANCE COLLECTIVE
DANS NOS LOCAUX

Maximum 10 participants
– lunch compris

650€

SÉANCE COLLECTIVE EN
DISTANCIEL

Maximum 10 participants

480€

PRIX PAR PERSONNE
(MIN 4 PERSONNES)

95€

FORMULE SUR MESURE
EN EXTÉRIEUR OU DANS
VOS LOCAUX

DEVIS SUR
DEMANDE