

Gérer les conflits et les situations difficiles

(1/1)

INFORMATIONS

DURÉE

Présentiel : 1 journée
Distanciel : 2 demi-journées
Soit 7h au total

PRIX

Présentiel / Distanciel :
790 € HT / personne

Prix TTC calculé en fonction du taux de TVA en vigueur à la date de réalisation de la formation.

DATES ET LIEUX

[Consultez les sessions programmées en région](#)

FORMATEUR

Expert Carewan by KPMG

NATURE DE L'ACTION

Cette action de formation entre dans le champ d'application de l'article L 6313-1 du Code du Travail

SUIVI DE L'ACTION ET

APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Ceux-ci sont effectués conformément à l'article L6353-1 du Code du Travail

SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de formation

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

[Contactez votre conseiller régional](#)

www.formation.kpmg.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11920002792 auprès du préfet de la région Ile de France

KPMG Academy, association fondée par KPMG S.A., membre français de l'organisation mondiale KPMG constituée de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais («private company limited by guarantee»).

Association régie par la loi du 1er juillet 1901 et le décret du 16 août 1901 enregistrée à la Préfecture des Hauts-de-Seine sous le n° W9 22 00 3006. Tous droits réservés. Le nom KPMG et le logo sont des marques utilisées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG.

Siège social : Tour Egho – 2 avenue Gambetta - CS 60055 – 92066 Paris La Défense Cedex
N° Siret : 309 660 637 00039
TVA Union Européenne : FR 223 096 60 637

CONTENU

PUBLIC CONCERNÉ

- Tout manager d'équipe, hiérarchique ou fonctionnel
- Tout collaborateur

PRÉREQUIS

- Aucun

OBJECTIFS

- Percevoir l'intérêt d'un entretien de recadrage ouvert ou serré, et de la levée d'objections
- Identifier la méthode de recadrage adaptée en fonction de l'enjeu de chaque situation rencontrée
- Incarner la posture appropriée à chaque entretien de recadrage
- Mettre en œuvre l'écoute active et l'assertivité
- Mettre son langage au service de la relation avec son interlocuteur

DEMARCHE PÉDAGOGIQUE, DOCUMENTATION REMISE ET ÉVALUATION

- Démarche méthodique et structurée pour faciliter l'apprentissage
- Cas pratique et mises en situation pour une application immédiate
- Personnalisation de la formation à travers une large place laissée aux échanges
- Support de formation transmis à chaque participant
- Questionnaire réalisé afin d'évaluer les compétences acquises
- Evaluation de la satisfaction et de l'engagement

RECOMMANDATIONS (DISTANCIEL)

- Microsoft Teams
- Webcam et microphone fonctionnels
- Connexion internet à haut débit

PROGRAMME

SOURCES DES SITUATIONS DIFFICILES/CONFLITS

- Différence entre un différent et un affrontement
- Origines les plus fréquentes

MODÈLE DES STRATÉGIES POUR Y FAIRE FACE

- 5 stratégies possibles (modèle de Thomas Killman)
- Comportements à éviter dans une stratégie de collaboration/ compromis
- Comportements à privilégier

MISES EN APPLICATION CONCRÈTES ET LEURS OUTILS ADAPTES

- Dire ce qui ne vas pas de façon constructive
- Canaliser des comportements agressifs
- Traiter des objections
- Répondre au griefs et savoir utiliser les critiques
- Répondre à une demande impossible
- Prendre l'initiative de passer d'un conflit rampant à un conflit ouvert

CONCLUSION

- Plan d'action