



AAB004E

3h30 dont 30 min d'encadrement 350,00 €^{HT}

Objectifs

Découvrir les règles essentielles de résolution des conflits et des principes de management dans un cadre conflictuel et tendu

Profil Stagiaire(s)

Manager qui évolue dans un contexte relationnel conflictuel.

Profil animateur(s)

Spécialiste confirmé du management, de l'animation d'équipe et des relations interpersonnelles.

Concepteur des modules

Spécialiste de la modalité de formation à distance.



MODULES

Comprendre les mécanismes de la communication

Nous communiquons souvent et spontanément, mais cela ne signifie pas que nous communiquons sans difficulté ! Il est important de bien comprendre les mécanismes de la communication pour mieux les maîtriser.

Adapter son style de management

Un manager doit mobiliser son équipe pour atteindre les objectifs du service et, autant que possible, veiller au développement des compétences de ses collaborateurs pour accroître la performance de l'entreprise.

Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit

Dans sa relation client, le commercial peut vivre des situations délicates : le client lui adresse une réclamation ou même entre en conflit avec lui. L'écoute dite « active » permet d'accueillir ces situations dans les meilleures conditions pour pouvoir ensuite les régler efficacement.

Rester maître de soi face à l'agressivité

Pour établir de bonnes relations avec les autres, il est important d'être assertif : se respecter soi-même tout en respectant l'autre. Cette attitude est particulièrement difficile à adopter lorsqu'on se trouve face à un interlocuteur agressif. Il faut alors comprendre d'où provient l'agressivité.

Identifier les manipulations

Il existe toutes sortes de manipulations, souvent inconscientes, par le biais desquelles certains cherchent à atteindre leurs objectifs aux dépens des autres. Pour ne pas se laisser piéger par les manipulations, il est important de savoir les identifier.

Déjouer les manipulations

Dans le monde professionnel, il est courant d'être confronté à des manipulations. Il est important de savoir réagir adéquatement pour ne pas se laisser prendre au piège.

S'entraîner au management situationnel : face à un collaborateur

Chaque style de management situationnel est plus ou moins approprié selon les circonstances, notamment selon le degré d'autonomie du collaborateur. Il est important de s'entraîner à reconnaître le style le plus adéquat dans des situations concrètes, afin de l'adapter à chaque collaborateur.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr



AAB004E

3h30 dont 30 min d'encadrement 350,00 €^{HT}

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

En quelques heures, découverte des règles essentielles permettant de mieux réagir en situation conflictuelle ou difficile.