

Désamorcer et gérer les conflits

2 jours - 14 heures

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Faire face au conflit
- Trouver une sortie positive aux conflits et tensions
- S'approprier les outils proposés pour désamorcer les conflits (agressivité, ..)

PROGRAMME

- **Identifier les conflits et réagir de façon appropriée – 1 jour**
Identifier les types de conflits (de valeur/idée, d'intérêt, interpersonnels, de position...), les causes du conflit et les déclencheurs

Comment réagir à l'agressivité verbale : savoir garder une attitude positive, prendre du recul face à une remarque déstabilisante, gérer ses émotions, ...)

Savoir écouter (utiliser l'écoute active, ...)

Rétablir le dialogue

- **S'adapter à la situation – 1 jour**
Cas particulier : Les conflits avec les clients (mieux connaître les différents types de client, les motivations du client, ...)
Savoir s'affirmer et savoir dire non en gardant une relation qualitative
Obtenir un accord « gagnant-gagnant »
Anticiper les éventuels prochains différends

LES +

- Echanges entre pairs
- Taux de satisfaction : [détail sur le site internet](#)

PUBLICS

- Chef d'entreprise
- Conjoint
- Salarié
- Demandeur d'emploi

PRÉREQUIS

Aucun

LIEU ET DATE 2022

- **CMA Monistrol-sur-Loire**
- Jeudis 27 octobre et 3 novembre

HORAIRES

- De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00

TARIF

420 € nets de taxe

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, conjoint).

DÉLAI D'ACCÈS

Si le seuil de 7 stagiaires est atteint
Inscription possible jusqu'à 8 jours de la date de session

CONTACTS

- **CMA Le Puy-en-Velay**

Marlène TRINTIGNAC / 04 71 02 61 19
marlene.trintignac@cma-auvergnerrhonealpes.fr

- **CMA Monistrol-sur-Loire**

Christine SABOT / 04 71 66 50 63
christine.sabot@cma-auvergnerrhonealpes.fr

Siret : 130 027 956 00015

Enregistré sous le numéro 84691788769.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Désamorcer et gérer les conflits

2 jours - 14 heures

MATÉRIELS ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel
- Vidéo projecteur, paperboard
- Modalités pédagogiques : échanges, apport de connaissance, simulation et jeu de rôle, exercice et outils de bilan.

FORMATEUR

- Formatrice expérimentée en coaching pour aider les artisans dans le développement de leur potentiel. Expérience professionnelle significative et dont les compétences pédagogiques ont été validées par notre service pédagogique. Pour plus de précisions sur les références du formateur contacter le service formation au 04 71 02 34 56.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation des acquis par le formateur
- Evaluation de satisfaction

ACCESSIBILITÉ

- Locaux accessibles aux personnes en situation de handicap.
Le service formation vous orientera si nécessaire vers le référent handicap dédié afin d'envisager vos éventuels besoins spécifiques :
Nom : LUTHAUD Marie-Laure Téléphone : 04 71 02 98 60

CONTACTS

- **CMA Le Puy-en-Velay**

Marlène TRINTIGNAC / 04 71 02 61 19
marlene.trintignac@cma-auvergnerhonealpes.fr

- **CMA Monistrol-sur-Loire**

Christine SABOT / 04 71 66 50 63
christine.sabot@cma-auvergnerhonealpes.fr

Siret : 130 027 956 00015

Enregistré sous le numéro 84691788769.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.