



GERER LES SITUATIONS MANAGERIALES ET COMMERCIALES DELICATES

Référence : RHMG05

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier l'origine des situations conflictuelles dans son environnement professionnel
- Garder le contrôle de la situation face aux personnes ayant un comportement excessif et/ou déplacé
- Gérer les situations managériales et commerciales difficiles

Public :

Salarié de l'entreprise occupant le poste de :

- Manager de proximité en relation directe avec son équipe et la clientèle

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 2 jours soit 14 heures

Formations associées :

- Gérer les clients difficiles
- Manager ses anciens collègues
- Manager les types de personnalité avec le MBTI®

Programme :

1^{ère} journée

1 - LES ORIGINES DU CONFLIT

- Les situations délicates au travail
- Le mécanisme de l'agression

2 - LA GESTION DU STRESS

- Les signes du stress
- Les stratégies anti-stress

3 - LA FORMULATION D'UN MESSAGE NEGATIF

- Le principe de l'assertivité
- Les techniques argumentatives

2^{ème} journée

4 - LE TRAITEMENT DES LITIGES

- Les réflexes « politesse »
- L'écoute active
- La réactivité commerciale
- La réponse à la critique

5 - LA MEDIATION D'UN CONFLIT

- Prévenir les conflits
- Le processus de médiation
- Sortir des blocages
- Recadrer une personne difficile

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.