



IDEO Consultants Organisme de formation certifié Qualiopi - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

Améliorer la qualité de ses interactions et gérer des situations conflictuelles

Nature de l'action de formation conformément à l'article L.6313-1 CT :

Maîtriser les bases d'une communication sereine en situation de conflit

Durée : 7 heures (1 journée)

Effectif : de 3 à 8 apprenants

Lieu : IDEO Consultants (Valence) ou FOAD si les circonstances le justifient

Objectifs :

Optimiser ses capacités relationnelles pour gagner en agilité professionnelle
Développer sa confiance en soi et renforcer ses capacités d'affirmation
Cultiver son assertivité face à certains comportements déstabilisants

Gérer les situations conflictuelles (du client mécontent au client fidèle)

Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Déjouer les pièges de la communication
- Appréhender le langage de communication non violente
- Créer du lien
- Retrouver de la sérénité grâce à la gestion du stress
- Savoir dire non à certaines demandes
- Gérer les situations conflictuelles avec les clients



IDEO Consultants Organisme de formation certifié Qualiopi - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

Prérequis :

Aucun

Modalités et accessibilité :

La formation pourra se dérouler au siège d'Idéo Consultants, sis au 4, rue Georges AURIC, 26 000 VALENCE, ou dans un espace externe permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite. (Sous réserve d'un surcoût et d'un délai de prévenance de 2 semaines aux personnes de forte surdité). Les autres situations peuvent être examinées au cas par cas.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement en amont de la formation permettant au formateur de choisir des exemples et des études de cas directement inspirés des besoins
- Contrôle d'acquisition final (sous forme de QCM)
- Evaluation de la satisfaction à l'issue de la formation

Contacts:

Catherine RIGOLLET, Responsable Administrative, catherine.rigollet@ideo-consultants.com Tel: 04 75 78 26 62 - 06 30 36 70 04

Roméo DE PASCALIS, Consultant Formateur & Coach, depascalis@ideo-consultants.com, Tél : 06 71 59 78 24

Tarif par participant : 1 790,00 € H.T. (+ TVA en vigueur si applicable) par participant.

Délai d'accès : 2 semaines

Méthodes de formation utilisées :

- Ateliers de travail : analyse de pratiques
- Mise en situation instantanée d'après cas réels

Matériel mis en œuvre par le formateur :

- PC Windows + MS Excel
- Connexion très haut débit



IDEO Consultants Organisme de formation certifié Qualiopi - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

PROGRAMME DETAILLE

Utiliser les leviers d'une communication constructive

- Comprendre les mécanismes d'interactions humaines
- Optimiser la qualité de sa communication
- Déjouer les pièges de la communication
- Appréhender le langage de Communication Non Violente

Muscler sa confiance et gagner en affirmation de soi

- Comprendre les 3 piliers de l'estime de soi
- Créer du lien au travers des feedbacks et des signes de reconnaissance
- Déterminer les clés de l'affirmation de soi et savoir dire non à certaines demandes
- Invalider ses croyances limitantes pour agir efficacement

Agir efficacement face à des situations conflictuelles en développant son assertivité

- Identifier les déclencheurs et reformuler les faits de façon concrète
- Découvrir les différentes positions de vie et les 3 comportements refuges
- Adopter la posture proactive orientée solution et impliquer son client
- Retrouver sa sérénité grâce aux méthodes de gestion du stress

Passer d'une sensation d'impuissance à celle d'une marge de manœuvre (PAP)

- Définir un plan d'améliorations personnelles, adapté à son contexte métier (PAP)
- Concevoir un processus commun de « charte qualité » (engagement des parties prenantes)
- Mesurer la faisabilité pour réussir à relever ses défis`

FORMATEUR

Caroline BRUN

Formatrice et coach professionnelle, Caroline possède une longue expérience dans le domaine du développement personnel et de l'efficacité professionnelle.

Taux de satisfaction 2023 sur le programme : « Améliorer la qualité de ses interactions et gérer des situations conflictuelles »

Résultats 2023 contrôle acquisition en fin de formation : 83.3 %

Résultats 2023 évaluation de la qualité de la formation : 4,93/5