



Programme de formation

COM-08 - Équipes, clients : Comment prévenir et gérer les conflits

Durée : 14 heures - 2 jours

Tarif : 350,00 €

Votre Contact

Inès LE BRETON – Tel : +33181727187 – Mail : ilebreton@afortech.com

Enjeux

- Renforcer la qualité des relations internes et clients, prévenir les tensions qui perturbent la production et protéger l'image de l'entreprise.
- Donner aux managers une posture claire, assertive et professionnelle pour gérer les situations difficiles, recadrer efficacement, désamorcer les conflits et maintenir la coopération.
- Installer une communication apaisée et constructive afin de transformer les tensions en solutions gagnant/gagnant.

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes qui génèrent les conflits.
- Adopter une communication assertive et apaisante.
- Gérer les personnalités difficiles, les tensions d'équipe et les clients mécontents.
- Mener un recadrage ou une sanction avec équité et efficacité.
- Installer une dynamique gagnant/gagnant durable.

Public visé

Pour tout public confronté des situations conflictuelles.

Prérequis

Avoir déjà suivi une formation en communication

Matériel nécessaire

Description

Jour 1 – Comprendre & Prévenir

- Origine des conflits : besoins, valeurs, perceptions, comportements à risque.
- CNV : exprimer clairement, entendre les besoins, dire non sans fermer la relation.

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

● Réglementaires - Obligatoires ● Techniques Métiers ● Management d'affaires et d'équipes ● Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur www.afortech.com

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié
QUALIOP



- Triangle de Karpman : sortir des jeux psychologiques.
- Reconnaître et gérer les comportements difficiles.
- Posture assertive : s'affirmer sans agressivité.
- Prévenir les oppositions : cadrage, clarification, anticipation.

Jour 2 – Intervenir & Résoudre

- Faire face aux situations déstabilisantes (pression, agressivité, urgence).
- Gestion de conflit : prévenir – gérer – résoudre.
- Négociation gagnant/gagnant & création de valeur après tension.
- Entretien de recadrage : méthode en 5 étapes.
- Communiquer une sanction de manière constructive et professionnelle.
- Clients difficiles : techniques de désescalade.
- Résolution de problèmes : QQOQCP, 5 pourquoi, plan d'action.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques,
- Travail en groupe,
- Jeux de rôles,
- Outils pratiques et conseils opérationnels,
- Vidéos, nombreux exercices et mise en situation.

Modalités d'évaluation et de suivi

Exercices divers et variés.

Profil du formateur

Professionnelle de l'encadrement avec plus de 6 ans d'animation de formations et ancienne Chef de Groupe dans le BTP. Formatrice formée à l'analyse transactionnelle et à la CNV, coach certifiée, consultante, jurée dans plusieurs écoles du BTP, et certifiée en design thinking et HBDI (Herrmann Europe).

Informations complémentaires

Les plus

Prochaines sessions

->> Date : 28/09/26 - 29/09/26 - Lieu : PARIS 75017

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

● Réglementaires - Obligatoires ● Techniques Métiers ● Management d'affaires et d'équipes ● Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur www.afortech.com

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié
QUALIOPI

