

GESTION CONFLITS CLIENTS

LIEU(X) DE FORMATION

Campus de Paris
(Métro 4 - Arrêt Saint Placide)

ACCESSIBILITÉ

Le site de formation est accessible aux personnes à mobilité réduite

RYTHME

2 jours (14 h - 7 h par jour)

PRÉ-REQUIS

Expérience dans un métier relationnel ou managérial

PUBLIC VISÉ

Managers et non managers, dirigeants, métiers de la relation client ayant la volonté d'évoluer et de sortir de sa zone de confort pour apprendre sur l'humain et sur soi

DÉLAIS D'ACCÈS

Les prochaines dates de stage seront bientôt disponibles sur notre site

MODALITÉS D'ACCÈS

Renseigner et retourner un dossier de candidature complet.

OBJECTIFS

- Aller plus loin dans la pratique de l'assertivité et apprendre à résoudre des conflits comme un médiateur

Cet art se situe entre l'assertivité et la négociation.

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Se réapproprier les bases de l'assertivité et les outils.

Les comportements refuges dans les conflits.

Comprendre les différentes typologies de conflits.

Comprendre les croyances limitantes générant les conflits.

Les fondamentaux de la négociation intégrative.

Développer son assertivité à travers le questionnement.

Appliquer le protocole de la médiation.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT

- Entretien individuel de positionnement réalisé par téléphone au moment de la candidature

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Pédagogie de l'action-training et « experiential learning » animée par une coach-experte en leadership et en négociation.

Sylvaine Messica accompagne des comités de direction, des dirigeants, des managers et des professionnels de la relation client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Evaluation formative des acquis en cours et en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en fin de stage
- Attestation de participation FERRANDI Paris délivrée à la fin du stage

LES RÉSULTATS OBTENUS

92,7%

Taux de satisfaction global des stagiaires sortants en 2020

TARIFS ET FRAIS

750 euros

CONTACT

Florence Estager-Laurent

Chargée de clientèle

01 49 54 17 52

florence.estager-laurent@ferrandi-paris.fr

Les informations sur cette fiche sont données à titre indicatif.

Date de mise à jour : 08/06/2021

PARIS

FERRANDI Paris
28 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris

une école de la

 CCI PARIS ILE-DE-FRANCE