



# PROGRAMME DE FORMATION

## Mieux comprendre pour gérer avec efficacité

### Sur une journée

www.afcp-formations.fr

Service Administratif et Commercial  
Téléphone : 03 83 49 54 69 Mail : [contact@afcp-formations.fr](mailto:contact@afcp-formations.fr)

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Comprendre le conflit, savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles, savoir détecter les étapes du conflit et désamorcer le conflit, être capable de gérer positivement les relations conflictuelles.

#### Publics concernés

Toute personne, en activité ou non, ayant un projet dans la filière commerciale.

#### Contenu de la formation

Connaissances théoriques et pratiques avec mise en situation.

#### Pré requis

Aucun.

#### Durée de la formation

7 h 00 en présentiel

#### Effectif

04 personnes minimum

06 personnes maximum

#### Maintien des connaissances

Pas de recyclage de prévu.

#### Méthode et moyens pédagogiques

Les méthodes ou techniques d'animation vont être transmises aux apprenants.

De la pratique avec des exercices interactifs, ludiques et participatifs.

Un livret de prise de note sera remis aux apprenants avec des tableaux récapitulatifs.

Salle de cours équipée : ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, un poste d'encaissement, des fiches de mise en situation et une liste de courses.

#### Moyen d'évaluation

Une évaluation des acquis de la formation sera réalisée au travers d'exercices et de mises en situation.

Une attestation de fin de formation permettant de valider les compétences acquises.

#### Modalités, délais d'accès et contact

Pour bénéficier de cette formation, vous devez vous inscrire auprès de

[contact@afcp-formations.fr](mailto:contact@afcp-formations.fr)

Tel. 03 83 49 54 69

Tarif : sur devis non consulter

Délais d'accès 15 jours à partir de la date de prise de contact.

#### Modules - Contenu - Durée

##### Accueil - 5 minutes

- Définition et présentation générale

##### 1 – Conflit ? Crise ? De quoi parle-t-on ?

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Analysons le QQQCCP du conflit
- Les types de conflits

##### 2 – La clientèle

- La typologie de vos clients
- Le comportement avec ses émotions et ses frustrations

##### 3 – La gestion du conflit et votre posture professionnelle

- Gestion ou anticipation ?
- Les différentes étapes pour gérer positivement les relations conflictuelles
- Une posture et un état d'esprit
- S'exprimer avec la méthode DESC et avec de l'assertivité

##### 4 – Après le conflit, que se passe-t-il ?

- Savoir sortir du conflit sans émotion négative cumulée

##### 5 – MATÉRIEL À FOURNIR PAR VOS SOINS POUR SESSION INTRA :

- Une salle avec prise, tables et chaises pour la partie théorique
- Les stagiaires devront se munir d'un stylo et de feuilles pour prendre des notes
- Une salle d'environ 20 m<sup>2</sup> pour la pratique

Accessibilité : nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés. Il appartient aux clients en INTRA, de s'assurer que les locaux de formation soient accessibles aux personnes en situation de handicap.