



RISQUE EN ENTREPRISE GESTION & CONFLITS

Objectif :

Développer un accueil chaleureux et professionnel en toutes circonstances
 Mieux adapter l'attitude et de discours aux attentes de son interlocuteur
 Maîtriser les techniques de la gestion des conflits en face à face, au téléphone,
 répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles.
 Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication en son professionnalisme.

Contenu :

| | |
|---|--|
| Analyser les comportements conflictuels | Les origines du conflit Différents types de conflits Les étapes du conflit La prévention du conflit |
| Résoudre un conflit | Traiter une agression verbale Gérer les émotions (stress) Adopter des techniques verbales : parole bienveillante Intervenir par étape. Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptée |
| Gérer une situation conflictuelle | Évaluer les conséquences des conflits Gérer les conflits. Mise en situation Installer une ambiance de bien-être au travail |

Moyens pédagogiques :

Vidéoprojecteur/ Mise en situation/ Atelier d'improvisation théâtrale

Evaluation / Attestation / Certification :

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation. Procédure de validation des acquis de la formation : Tests de contrôle des connaissances.

Contexte :

L'accueil dans une entreprise de service, peut être le siège de conflits ou de litiges. L'impression de « ne pas être vu », de « ne pas être entendu », sont des facteurs à prendre en compte dans le cadre des relations entre une entreprise de service et un client.

Durée : 14 h

Public : Tout public
 Nombre de personnes : 8 per mini /12 maxi

Prérequis : Capacité d'écoute

Renseignements :

87.23.06.06/ 40.43.73.88
commercial@tfsf.pf

Préinscription :

www.tahitiflightsservices.com

**Prenez votre envol
 avec TFSF !**