

**Public visé :** Conseillers Client, CPRA, VPRA, CVSP,  
Responsable Garantie, CTE, TEVU, Technicien, & le  
CT

**Tarif:** 45€ HT

**Équipement(s) à prévoir:** -

**Type:** Présentiel

**Effectif :** 1 à 200 personnes maximum

**Durée:** 1 jour (1 heure)

## Objectifs

- ✓ Acquérir les fondamentaux de la gestion de conflits
- ✓ Savoir éviter les conflits
- ✓ Gérer les conflits

## Contenu de la formation

### Chapitre 1 : Introduction

- ✓ Séquence 1 : Rupture du lien

### Chapitre 2 : Comment prévenir un conflit?

- ✓ Séquence 1 : Accueillir un message difficile
- ✓ Séquence 2 : Pratiquer l'écoute active
- ✓ Séquence 3: Eviter les flous et les non-dits
- ✓ Séquence 4 Savoir dire « non »:
- ✓ Séquence 5: Traiter les objections.

### Chapitre 3 : Comment traiter un conflit?

- ✓ Séquence 1 : Enlever le rapport de forces, gérer les émotions
- ✓ Séquence 2 : S'affirmer tout en respectant l'autre
- ✓ Séquence 3 : Gérer le conflit avec la méthode DESC
- ✓ Séquence 4 : Concept Harvard: Une conception Gagnant-Gagnant

### Chapitre 4 : Conclusion

- ✓ Séquence 1 : Les points à retenir.

## Suivi et évaluation

- ✓ QCM d'évaluation

## Moyens pédagogiques

- ✓ Module e-learning



## Prérequis

### Web Based Training

### Stage(s) Présentiel(s)

SPRE\_BTGOB – Les Rôles et Missions dans le Processus Service