

Programme de formation

Public visé et Prérequis :

Tous les managers
Pas de prérequis

Durée et tarif :

Session de 8 heures
2000€ HT (Hors frais d'ingénierie pédagogique)

Date(s), Horaires, Lieu :

A définir

Modalités et délais d'accès

La formation sera validée environ un mois après réception par PerfHomme des besoins de l'entreprise et validation du cahier des charges par le client.

Méthodes pédagogiques

La pédagogie alterne des apports de connaissances méthodologiques et des mises en application concrètes : jeux pédagogiques, questionnaire de positionnement, dynamique de réflexion collaborative grâce aux méthodes agiles, réflexion et échanges de pratiques entre les participants. Chaque module donne lieu à des actions à mener avec son équipe.

Documentation remise aux stagiaires

Remise d'un dossier technique spécialement conçu par PERFHOMME. Les documents supports de la session seront distribués pendant la session.

Modalité d'évaluation

Pendant la formation :

- Processus et contenu : Ateliers et mises en situations
- Evaluation de la satisfaction : évaluation à chaud

Après la formation :

- Evaluation des acquis en situation de travail : évaluation à froid

Suivi de la formation

- Feuille d'émargement signée à chaque séance
- Certificat réalisation formation

Moyens pédagogiques

Salle adaptée, écran, vidéo projecteur, paperboard.

FORMATION AU MANAGEMENT GESTION DES CONFLITS

Objectifs :

- Communiquer positivement
- Eviter les conflits clients
- Savoir éviter efficacement les conflits d'équipe
- Connaître les différents profils de nos interlocuteurs
- Identifier et adapter son mode de communication

Pour :

- Collaborer efficacement en équipe
- Optimiser son service client

Contenu :

Matin

Module 1 : Le contexte du conflit

Objectifs :

- Définir le conflit
- Identifier les types de conflits et les différents niveaux
- Connaître les raisons et les origines d'un conflit

Puis :

- Identifier les différentes attitudes face à un conflit

Module 2 : Prévenir les tensions : Les différents leviers

Objectifs :

- Connaître les différents types de comportements
- Adapter son mode de communication à ses interlocuteurs



Animateur(trice) et interlocuteur(trice) :

Animatrice :

Virginie VIRLOUVET

Dirigeante experte RH

virlouv@perfhomme.com

Interlocutrice formation :

Virginie VIRLOUVET

virlouv@perfhomme.com

Accessibilité et personnes handicapées :

Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, nous contacter pour l'étude de l'aménagement de la formation.

Référent handicap :

Virginie VIRLOUVET

06 79 05 27 29

virlouv@perfhomme.com

Taux de satisfaction stagiaires 2026:

86% Très satisfait

14% Satisfait

Taux de validation des compétences :

Chiffre 2026 : 100 %

Taux de satisfaction client 2026 :

100%

Taux de satisfaction Financier :

Pas de données

Après-midi

- Appréhender la communication non-violente
- Evaluer et travailler son assertivité
- Comprendre l'importance de l'écoute
- Adopter la méthode DESC
- Eviter les jugements

Module 3 : La coopération

Objectifs :

- Comprendre ce qu'est la coopération
- Apprendre à coopérer
- Apprendre à reconnaître les valeurs des collaborateurs