



**GAPI Formation** - 1, Rue des Salines – 97427 Etang-Salé-Les-Bains - N°SIRET 818 286 668 00012  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 98 97 30 640 97 auprès du Préfet de la Région Réunion

GAPI FORMATION - REFERENTS			
<b>Administratif</b>	Dominique	Gestionnaire Administratif	0692
<b>Pédagogique</b>	MADELINE	& Référent handicap	27 66 88

## PROGRAMME

### « GESTION DES RELATIONS CLIENTS DELICATES ET CONFLICTUELLES »

Version 2406-001 du 20/06/24

- **Public concerné**

- Tout Public / Personnes susceptibles d'être au contact du public

## OBJECTIFS

	- Être capable d'identifier les profils types des clients difficiles
	- Être capable d'identifier les éléments déclencheurs ou générateurs de conflits
	- Être capable de mettre en place une stratégie de résolution de conflit efficace
	- Être capable d'adapter au mieux son comportement, sa communication et sa posture dans une relation conflictuelle.

**Prérequis :** être en capacité d'apprendre et comprendre / aucune connaissance requise dans le domaine de la formation

**Procédure de positionnement à l'entrée :** aucune évaluation des acquis et/ou du niveau à l'entrée

**Modalité(s) d'organisation :** En présentiel

**Lieu (principal) :** Intra entreprise - Salle mise à disposition par le client

**Durée :** 7 HEURES

**Horaires (Indicatif) :** 08H00-12H00/ 13h00-16h30

**Accès à la formation :** Modalités : Demande par mail [contact@gapi-formation.fr](mailto:contact@gapi-formation.fr) ou par tel. : 0692 27 66 88

**Nombre de participants :** de 4 à 10

**Tarif :** 1800€

**Modalités de règlement :** paiement de la prestation à la facturation

**Modalités d'évaluation en cours :** exercices permettant au formateur de s'assurer de la compréhension

**Modalités d'évaluation finale :** grille d'évaluation visant à déterminer les savoirs et savoirs faire acquis et non acquis

- Une attestation de formation sera remise.

**Accessibilité :** pour les personnes en situation de handicap (PSH), se rapprocher du référent administratif pour les conditions d'accueil, d'accès et d'adaptation – Conditions et compensations à définir en lien avec un(e) chargé(e) Ressources Handicap Formation avant bon pour accord

**Adaptations :** se rapprocher du référent administratif pour tout renseignement sur les possibilités et modalités d'adaptation de la formation

**Intervenant :** Formateur ayant une expérience professionnelle dans le domaine des relations interpersonnelles

### CONTENU

- Brainstorming et ateliers de réflexion sur l'identification des typologies et des éléments déclencheurs d'un conflit
- Apports et échanges avec les participants pour définir quelles sont les manières les plus efficaces de communiquer dans une relation conflictuelle au niveau verbal, non verbal et para verbal
- Mises en situation, débriefing, apports pratiques

### MOYENS ET METHODES PÉDAGOGIQUES

<u>Supports &amp; ressources</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diaporama PP</li><li>- Mises en situation</li><li>- Trame de débriefing des jeux de rôle</li></ul>
<u>Méthodes</u>	Expositive & interrogative - Acquisition des savoirs / Démonstrative & expérientielle – Acquisitions des savoirs faire
<u>Suivi de l'exécution</u>	Feuille de présence / Evaluations intermédiaires non formelles / Evaluation finale formelle / Evaluation à chaud de la formation par les bénéficiaires