



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			
Administratif	Dominique	Gestionnaire Administratif	0692
Pédagogique	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 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 & ressources</u>	<ul style="list-style-type: none">- Diaporama PP- Mises en situation- Trame de débriefing des jeux de rôle
<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