



Le conflit dans la relation à l'élève et au client

Covid, pénurie essence, RDV Permis, exigence client :

En école de conduite, les situations pouvant donner lieu à un conflit se multiplient. Cette formation vise à vous doter des outils permettant d'aborder les conflits



LES OBJECTIFS

- Intégrer les bases de la communication pour comprendre le conflit
- Adopter une posture adaptée et professionnelle en situation de conflit
- Apprendre à anticiper le conflit
- savoir s'exprimer et recadrer en situation de conflit

TARIF

490 €HT soit 588 € TTC (TVA 20%)

DUREE

2 jours, soit 14 heures

LIEU

Nous consulter

DATES

Nous consulter

RESULTATS ATTENDUS

Être capable d'anticiper et de désamorcer une situation de conflit

SANCTION

Attestation de formation

ENCADREMENT

- Coach diplômé d'université
- Formateur en management, optimisation et gestion du temps, gestion du stress et des émotions

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public visé : Exploitant, enseignant et personnel d'accueil d'établissement d'enseignement de la conduite

Prérequis : aucun pré-requis



LE PROGRAMME

La communication comment ça marche ?

- Les représentations, la vision du monde
- Attitudes et comportements
- Les canaux de communication
- L'écoute active

Le conflit

- Les 5 étapes du conflit
- Les comportements générateurs de conflits
- Les personnalités difficiles
- Les attitudes à adopter

Eviter le conflit c'est possible

- Le piège des jeux psychologiques
- Nos 3 comportements non adaptés face au conflit
- L'origine des malentendus !

Sortir d'une situation conflictuelle

- Dire quelque chose d'important sans violence
- Savoir dire non
- A éviter ... et encore !

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Méthodes pédagogiques : méthode active et participative. Apports théoriques, exercices pratiques et jeux de rôles.
- Moyens pédagogiques :
 - o Supports Power Point
 - o Un vidéoprojecteur
 - o Une salle de formation
 - o Une clé USB avec guide et support d'animation

EVALUATION DE LA FORMATION ET CONDITIONS DE REUSSITE

- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Evaluation des acquis de la formation
- Questionnement du formateur tout au long de la formation pour valider l'acquisition des compétences
- Feuilles de présence émargées par les stagiaires
- **Conditions de réussite** : avoir suivi l'intégralité de la formation

Pour toute information sur l'accessibilité, vous pouvez vous adresser vos questions à: formation@cer-reseau.com

CER Formations

N° déclaration d'existence 11 75 51735

Siège : 88 Rue La Fayette 75009 PARIS - Tél : 01 42 93 72 48

SIRET : 799 629 878 00015 - APE : 8559A

mail : formation@cer-reseau.com - site internet : www.cer-formations.com