

Anticiper les DIFFÉRENDS et désamorcer les situations CONFLICTUELLES ♦ La NEGOCIATION créative

Public concerné

Cadres et Maîtrise, qu'ils soient opérationnels ou fonctionnels, qu'ils s'agissent de relations en interne ou en externe (Service client, recouvrement...).

INTRA Catalogue

France et pays francophones

Pour insertion dans le Catalogue de l'entreprise, mis à disposition du personnel.

Pour un Service ou une/des Equipe(s) constituée(s).

De 2 à 6 participants : 2 jours

Si 2 ou 3 participants : nous offrons un Entretien individuel de 10-15 minutes, à chaque stagiaire.

De 7 à 12 participants :

2 à 3 jours. La durée est décidée, en fonction du contexte, suite à un entretien téléphonique avec le Dpt Formation ou le Hiérarchique.

Une fiche préparatoire d'OBJECTIFS est adressée aux participants.

INDIVIDUEL (au choix)

FORMATION

Durée : 10 heures ♦ 2 500 €

En présentiel ou en visioconférence (nous consulter).

Nombre de sessions et fréquence, définis avec le stagiaire.

OPTION : SUIVI "Forfait Temps", utilisé à la demande. Pour inscrire l'action dans la durée sur le terrain.

Durée : 3 heures ♦ 750 €

CURSUS Opérationnel

Nous contacter, pour clarifier le contexte et les objectifs à atteindre.

Envoi d'une proposition chiffrée.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants disposent de moyens pour :

- utiliser leurs capacités pour entretenir ou rétablir des relations positives,
- sortir des situations délicates, voire bloquées, qui apparaissent au quotidien,
- développer des terrains d'entente dans un but d'efficacité.

THEMES pouvant être abordés

Anticiper les différends

Etre vigilant face aux tensions naissantes, de façon à les gérer à la base

Identifier ce qui est important pour soi et pour l(es) autre(s)

Distinguer faits, interprétations, jugements et opinions.

Etablir une relation positive, dans un respect mutuel

Clarifier la situation

Identifier les positions des uns et des autres et les valeurs qui les poussent à agir, à réagir

Sortir des a priori et des représentations réductrices

Manifester un comportement calme et affirmé.

Exprimer ses idées, ses convictions

Déterminer ce qui peut être négocié - ce qui ne peut pas l'être

Recueillir de l'information objective, questionner avec respect, reformuler, s'appuyer sur des faits

Mettre en évidence les points d'accord et de désaccord

Distinguer les besoins cachés, derrière les objections.

Rechercher des modes d'action créatifs

Définir l'objectif à atteindre,

Développer une flexibilité, permettant d'aboutir à une réelle coopération

Construire une issue durable gagnant / gagnant, pour chaque partie.

Mettre en place un suivi

Renforcer un lien nouveau, propice à la collaboration.