



**IDEO Consultants** Organisme de formation - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

## PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

### Améliorer la qualité de ses interactions et gérer des situations conflictuelles

#### Nature de l'action de formation conformément à l'article L.6313-1 CT :

Maîtriser les bases d'une communication sereine en situation de conflit

Durée : 7 heures (1 journée)

Effectif : de 3 à 8 apprenants

Lieu : IDEO Consultants (Valence) ou FOAD si les circonstances le justifient

#### Objectifs :

Optimiser ses capacités relationnelles pour gagner en agilité professionnelle  
Développer sa confiance en soi et renforcer ses capacités d'affirmation  
Cultiver son assertivité face à certains comportements déstabilisants

Gérer les situations conflictuelles (du client mécontent au client fidèle)

Au terme de cette formation, l'apprenant sera capable de :

- Déjouer les pièges de la communication
- Appréhender le langage de communication non violente
- Créer du lien
- Retrouver de la sérénité grâce à la gestion du stress
- Savoir dire non à certaines demandes
- Gérer les situations conflictuelles avec les clients

#### Prérequis :

Aucun



**Qualiopi**  
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTIONS DE FORMATION**

**PLEINES VOILES**



**IDEO Consultants** Organisme de formation - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

### Modalités et accessibilité :

La formation pourra se dérouler au siège d'Idéo Consultants, sis au 4, rue Georges AURIC, 26 000 VALENCE, ou dans un espace externe permettant l'accueil des personnes à mobilité réduite. (Sous réserve d'un surcoût et d'un délai de prévenance de 2 semaines aux personnes de forte surdité). Les autres situations peuvent être examinées au cas par cas.

### Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de positionnement en amont de la formation permettant au formateur de choisir des exemples et des études de cas directement inspirés des besoins
- Contrôle d'acquisition final (sous forme de QCM)
- Evaluation de la satisfaction à l'issue de la formation

### Contacts:

Catherine RIGOLLET, Responsable Administrative, [catherine.rigollet@ideo-consultants.com](mailto:catherine.rigollet@ideo-consultants.com)  
Tel: 04 75 78 26 62 - 06 30 36 70 04

Roméo DE PASCALIS, Consultant Formateur & Coach, [depascalis@ideo-consultants.com](mailto:depascalis@ideo-consultants.com),  
Tél : 06 71 59 78 24

**Tarif par participant : 1 790,00 € H.T. (+ TVA en vigueur si applicable) par participant.**

**Délai d'accès : 2 semaines**

### Méthodes de formation utilisées :

- Ateliers de travail : analyse de pratiques
- Mise en situation instantanée d'après cas réels

### Matériel mis en œuvre par le formateur :

- PC Windows + MS Excel
- Connexion très haut débit



**IDEO Consultants** Organisme de formation - Déclaration enregistrée sous le N° 82 26 02262 26 auprès du préfet de la région ARA

## PROGRAMME DETAILLE

### **Utiliser les leviers d'une communication constructive**

- Comprendre les mécanismes d'interactions humaines
- Optimiser la qualité de sa communication
- Déjouer les pièges de la communication
- Appréhender le langage de Communication Non Violente

### **Muscler sa confiance et gagner en affirmation de soi**

- Comprendre les 3 piliers de l'estime de soi
- Créer du lien au travers des feedbacks et des signes de reconnaissance
- Déterminer les clés de l'affirmation de soi et savoir dire non à certaines demandes
- Invalider ses croyances limitantes pour agir efficacement

### **Agir efficacement face à des situations conflictuelles en développant son assertivité**

- Identifier les déclencheurs et reformuler les faits de façon concrète
- Découvrir les différentes positions de vie et les 3 comportements refuges
- Adopter la posture proactive orientée solution et impliquer son client
- Retrouver sa sérénité grâce aux méthodes de gestion du stress

### **Passer d'une sensation d'impuissance à celle d'une marge de manœuvre (PAP)**

- Définir un plan d'améliorations personnelles, adapté à son contexte métier (PAP)
- Concevoir un processus commun de « charte qualité » (engagement des parties prenantes)
- Mesurer la faisabilité pour réussir à relever ses défis`

## FORMATEUR

Caroline BRUN

Formatrice et coach professionnelle, Caroline possède une longue expérience dans le domaine du développement personnel et de l'efficacité professionnelle.

## Taux de satisfaction 2023

83.3 %