

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

2 à 10 participants

2 Jours :

Présentiel, en consécutif

Distanciel : ZOOM ou TEAMS (découpage en modules, à la demande)

Fiche préparatoire d'OBJECTIFS adressée aux participants.

INTER 3 participants maxi en distanciel

Garantie de réalisation aux dates

12 Heures sur 2 Jours + suivi et conseils personnalisés : 1 heure par personne (dans les 3 mois)

Dates : 2^{ème} semestre 2021

20 - 21 septembre

14 - 15 octobre

25 - 26 novembre

13 - 14 décembre

Prix : 1 740 € nets

Fiche préparatoire d'OBJECTIFS adressée aux participants.

INDIVIDUEL en distanciel

10 heures

Prix : 2 500 € nets

Nombre de sessions et fréquence, à définir avec le stagiaire.

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.