

MIEUX COMMUNIQUER, TRAITER LES OBJECTIONS ET GÉRER LES CONFLITS

Soft skills Réf. SSK102

× **14 heures (2 jours)**

× **Pré requis** : aucun

× **Cible** : tout public

Un mode de communication inapproprié peut favoriser l'émergence des objections lors d'entretiens individuels ou de réunions. Si ces confrontations de points de vue dérivent sur les personnes, le conflit est à craindre.



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- traiter l'essentiel des objections
- gérer les conflits auxquels il sera confronté

POINTS FORTS :

La formation s'appuie sur des situations terrain issues du vécu des participants

Productions d'outils sur-mesure en ateliers

Nombreux trainings en situations opérationnelles et conseils individualisés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :

Formation en présentiel

Brainstorming et partage

d'expériences en ateliers

Production d'outils sur-mesure

Mises en situation, débriefs et

conseils individualisés

Plan de Progrès Individuel à l'issue de la formation

LIEU

Paris et en distanciel

PRIX

Par personne : 1490 € HT (repas et pauses inclus)

SOLUTION

Intra, inter ou sur-mesure

PITCHER SON PROJET

PROGRAMME :

Les fondamentaux de la communication efficace

Exploiter la communication non verbale et paraverbale
Développer l'écoute active
Communiquer en 4C : Court / Clair / Concis / Courtois
S'adapter aux différents profils de ses interlocuteurs
Transformer la communication en ACTE : Agir / Capitaliser / Transmettre / Eliminer

Cerner les origines des objections

Les 10 principales causes
Cerner les motivations au-delà des objections
Catégoriser les objections en fonction de l'objecteur et de la nature de l'objection

Traiter les objections en CRAC

Creuser l'objection avec des questions ouvertes
Reformuler positivement l'attente de l'objecteur
Argumenter en mode ABCD
Conclure le traitement avec une question fermée d'adhésion

Comprendre le déclenchement d'un conflit

Distinguer entre la confrontation et le conflit
Les émotions ne sont pas gérées
Cela devient une affaire de personnes
Décrypter les signaux avant-coureurs

Evaluer les impacts des conflits

Les impacts humains :

- Destructeur de la cohésion des groupes
- Absorbe les énergies
- Capacités des personnes altérées
- La motivation est atteinte

Les impacts sur la performance :

- Détournement des objectifs
- Font perdre du temps
- La qualité des activités est dégradée

Comment sortir des conflits ?

Cinq réactions à éviter
Négocier en situation de tension en 5C
S'appuyer sur un outil facilitateur : la grille d'analyse et de résolution de problème
Les techniques pour établir une bonne qualité relationnelle
Être prêt à tout entendre
Exploiter la méthode DESC

MODALITÉS D'ÉVALUATION :

QCM de positionnement en début et en fin de formation
Etudes de cas en ateliers et mises en situation

NOUS CONTACTER :

contact-fc@ensup.eu

07 72 36 78 27

10 Avenue de l'Entreprise
Immeuble Galilée 1 et 2
95800 Cergy

Votre situation nécessite des adaptations?

N'hésitez pas à contacter notre référent handicap : mcarbel@ensup.eu