

Gestion de conflits



Compétences visées

- Comprendre les causes du litige et savoir enrayer un conflit
- Etre capable de dissocier les types de clients difficiles
- Ajuster sa communication



Objectifs pédagogiques

- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Identifier les causes récurrentes de litiges
- Résoudre et désamorcer un conflit
- Reconnaître les types de clients difficiles
- Adapter sa communication
- Maîtriser des outils de résolution de litige



Méthode pédagogique

- Les connaissances transmises par les intervenants mènent à la maîtrise de l'ensemble des compétences indispensables et minimum pour travailler efficacement.
- L'approche pédagogique favorise la transmission dynamique et pratique de connaissances et la mise en application rapide des acquis.
- Chaque stagiaire dispose de supports pédagogiques lui permettant de mettre en pratique les apports fournis pendant et après la formation.



Moyens pédagogiques

- Chaque stagiaire doit venir avec le nécessaire pour prendre des notes.
- Une documentation en format PDF est envoyée aux stagiaires en fin de formation. Ce document regroupe de façon synthétique et imagée toutes les notions abordées dans la formation.
- La salle est équipée de tables et chaises, d'un tableau, d'une connexion internet et d'un vidéoprojecteur. Des supports d'exercices seront fournis en format informatique et papier.



Modalités d'évaluation

- A la fin de la session un questionnaire d'évaluation à chaud sera rempli par chaque stagiaire.
- Une grille de satisfaction comportant les items suivants : Impression générale ; Accueil, Organisation ; Conditions matérielles, Outils ; Réponse aux attentes des stagiaires ; Programme, Méthode pédagogique ; Animation, Formateurs ; Acquisitions, Utilité des acquis.
- Ces items interrogeront les stagiaires sur une échelle de 3 niveaux (insatisfait, satisfait, très satisfait).
- Les taux de satisfaction indiqués sont établis chaque année après l'analyse des évaluations à chaud de tous les stagiaires et portent sur les critères suivants : réponse aux attentes des stagiaires, Programme, Méthode pédagogique, Animation, Formateurs, Acquisitions, Utilité des acquis.



Public

Les dirigeants d'entreprise (et/ou leur conjoint collaborateur), non-salariés ou assimilés

Inscrits à l'URSSAF ou à la Sécurité sociale pour les indépendants en tant que travailleurs indépendants



Pré-requis

Aucun



Durée de la formation

1 jour en présentiel



Dates et lieux de la formation

NOUS CONTACTER



Formateurs

Aurélie ROSAIRE/ Experte en stratégie et développement commercial



Accessibilité

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Toutes les mesures concernant les gestes barrières et le respect des consignes gouvernementales sont mises en œuvre au sein de notre centre de formation





Programme

→ Les fondamentaux et enjeux de la transformation numérique

- Qu'est-ce que le numérique ? Les nouvelles technologies et les nouveaux usages
- Quelles conséquences pour mon entreprise et pour mes différents interlocuteurs ?
- Intégrer le numérique dans ma stratégie digitale

→ Simplifier mon organisation interne et effectuer mes démarches administratives en ligne

- Dématérialiser mes documents administratifs : Intérêt et méthode de simplification de la gestion des factures, devis et archives
- Organiser la gestion des données relatives aux prospects, clients et fournisseurs
- Réaliser ses déclarations fiscales et sociales en ligne (déclarations sociales, déclarations de TVA etc.)

→ Les solutions Open Source

- Notions et définitions, différents types de licence
- Intérêts et risques d'adoption de solutions et outils OpenSource
- Les Outils OpenSource pour le poste de travail
- Les Outils pour la Gestion d'Entreprise : Suites décisionnelles (Les solutions ERP, Les solutions CRM, Outils de Reporting), les solutions GED et Enterprise Content Management , les solutions de Partage de Documents

→ Externaliser mes données et sécuriser mes solutions digitales

- Qu'est-ce que le cloud computing ? Définitions, bénéfices et risques, cadre légal , panorama du marché, principaux acteurs, principales solutions (IaaS, PaaS et SaaS), principales architectures utilisées
- Les bonnes pratiques pour l'intégration du cloud le système d'information de son entreprise
- Les questions essentielles à se poser avant de choisir son prestataire
- Introduction à la sécurité des systèmes d'information : Contexte, enjeux, chiffres-clés
- Définition et identifications des principaux risques actuels (hacking,...)
- Diagnostiquer son niveau de sécurité
- Les outils et moyens techniques de parade aux principales menaces simples : mot de passe, sauvegarde, coffre-fort électronique, navigation, mise à jour des outils, choix d'un hébergement sécurisé pour son site, etc.
- Les principales réglementations : propriété intellectuelle et protection de la vie privée
- Les bonnes pratiques pour être conforme au cadre légal

Nouveauté
2021



Tarif

700 €



Financiers

Fonds de formation de l'entreprise