



Intitulé de la formation :	Prévenir et gérer les conflits – Découvrir les outils de la médiation au quotidien
Date :	08 octobre 2024
Formateur :	Delphine Bressy-Ransch

Cycle :	Divers
Positionnement à l'entrée : - Public / niveau requis :	Expert-comptable, collaborateur
Prérequis :	Aucun

Objectif opérationnel :

- Mieux comprendre et appréhender les conflits des clients pour mieux les accompagner
- Améliorer sa propre relation aux clients
- Initier les participants aux différents modes de prévention et de gestion des conflits ;
- Leur transmettre des clés d'analyse et de compréhension des situations ;
- Améliorer leur écoute et mieux communiquer ;
- Identifier les dysfonctionnements et faire évoluer ses réponses en présence de personnes et/ ou de situations « complexes »

Contenu de la formation :

A VENIR

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Nous choisissons des formateurs expérimentés et des organismes de formations professionnels. Ils déterminent le contenu, la méthode et les outils de formation adaptés aux stagiaires.

Support pédagogique envoyé par mail deux jours au plus tard avant le jour de la formation.

Modalités de formation :

- Formation en présentiel

Modalités de suivi et d'évaluation :

- Feuilles de présence : signées par le formateur et par les stagiaires par demi-journée
- Evaluation : nos formations sont de courtes durées (maximum 1 jour), nos évaluations sont effectuées à froid par chaque stagiaire qui reçoit un lien par mail à l'issue de la formation
- Attestation individuelle de formation : téléchargeable par le stagiaire après qu'il est complété le quiz et le questionnaire de satisfaction.

Modalités d'organisation :

- **Lieu** : Hôtel Mercure, 34 Avenue de Verdun 38240 Meylan
- **Durée** : 7 h
- **Horaire** : de 9h à 17h
- **Groupe** : 13 personnes au maximum
- **Modalité d'accès** : être adhérent à l'association et s'inscrire via le site internet
- **Délai d'accès** : inscription 10 jours avant la formation au minimum
- **Tarifs** : 260€ HT / 312€ TTC par personne

Engagements :

- Le donneur d'ordre s'engage à libérer le collaborateur inscrit à la formation à la date choisie
- Le stagiaire s'engage à être présent et à participer activement à la formation pour sa réussite et l'atteinte de l'objectif.
- En cas d'absence à la formation ou d'annulation effectuée 7 jours précédant le début du stage le montant des droits d'inscription resteront acquis à l'association.

Accessibilité :

Nos formations ont lieu dans des ERP en conformité pour l'accueil des PSH.

Merci de contacter notre référent handicap pour préparer une inclusion totale



Conditions de déroulement :

- Convocation : envoyée aux stagiaires, par mail, une semaine, précédant la formation
- Règlement intérieur : nos formations peuvent avoir lieu dans différents bâtiments, les règlements intérieurs sont envoyés avec la convocation ou sont disponibles sur place.
- Restauration : pour nos formations organisées à la journée le repas est inclus.
- Parking : places de parking gratuites

Conditions générales de ventes :

Disponibles sur le site internet (<https://www.adeca.fr/informations/conditions-generales-de-vente/>)

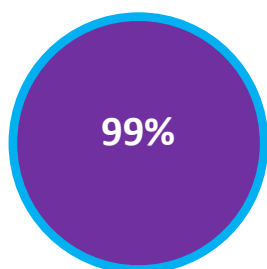
Contacts :

Référents :	Adresse mail
Pédagogique	contact@adeca.fr
Administratif	
PSH - handicap	

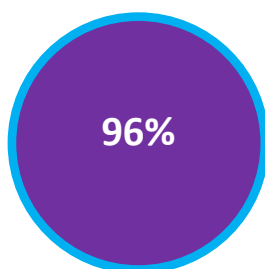
Nous vous remercions de préciser dans l'objet de votre mail le référent destinataire.

Indicateurs de résultats (en pourcentage) calculés sur la période de janvier à décembre 2023 :

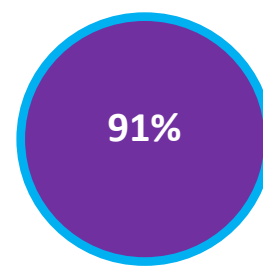
Nos stagiaires jugent que :



De nos formateurs ont une excellente ou bonne maîtrise de leur sujet.



La pertinence des exemples et cas pratiques abordés sont excellentes ou bonnes.



L'organisation de nos formations est excellente ou bonne.