

Programme de formation

Anticiper une situation conflictuelle dans le back-office ou le front-office (7H)

PUBLIC CONCERNÉ

- Pharmacien
- Etudiant en pharmacie en 6^{ème} année
- Préparateur
- Apprenti
- Rayonniste

PRÉ-REQUIS

- Aucun

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier les ressources, les ressentis et les interprétations au travers d'une expérience difficile vécue
- Identifier les différents types de comportements
- Acquérir les compétences techniques et relationnelles dans la gestion de la relation humaine
- Identifier et maîtriser les différentes étapes dans la négociation d'un conflit

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1) Expérience terrain : (9H00-10H30)

- Raconter une situation difficile vécue à titre professionnel
- Restitution.
- Identifier les ressentis, les interprétations, les émotions
- Emettre 3 idées ou 3 souhaits afin d'anticiper une situation conflictuelle

2) Apport théorique sur la gestion des conflits : (10H30-11H30)

- Identifier le problème.
- Communiquer son ressenti, son interprétation, ses émotions
- Identifier ses propres besoins.
- Clarifier la situation par les faits
- Mise en situation

Pause 11H

3) Les différents types de comportements : (11H30-13H)

- Identification des différents types de comportements
- Apports théoriques (Analyse transactionnelle)
- Test évaluation et interprétation.
- Mise en situation.

Pause déjeuner 13H

4) Anticiper une situation conflictuelle : (14H-15H15)

- Clarifier sa position
- Envisager la position de son collaborateur, de son client
- Réfléchir à des solutions mutuellement acceptables
- Identifier ses limites
- Mise en situation.

5) La gestion de conflits :(15H15-16H45)

- Elaborer une solution acceptable par les parties concernées
- Mise en situation

Pause 15H45

6) Conclusion :(16H45-17H)

- Restitution collective
- Synthèse

DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE

- Formation en présentiel ou en distanciel
- Apports théoriques de concepts et échanges sur les pratiques des participants
- Méthode participative, échanges d'expériences, mises en situation et jeux de rôle
- Observation et feedback
- Remise de supports pédagogiques papier et/ou numériques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Evaluation tout au long de la formation au travers d'exercices de validation des connaissances, de mises en situation et de quizz
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation individuelle de fin de formation
- Feuille d'émargement
- Evaluation et synthèse des acquis en fin de formation

MODALITÉS D'ACCÈS

- Durée : 1 journée de 7 heures,
- Horaires : 9H-12H30 et 13H30-17H30
- Lieu : en inter-entreprises dans une salle louée, intra-entreprise ou en distanciel.
- Accessibilité.
- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter avant votre inscription. Nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.
- 1 à 12 personnes
- Dates à définir
- Délai d'accès sous un mois maximum

TARIF

- Inter-entreprises 35€ HT/Heure/Personne soit 245€ HT/Personne pour 7 heures
- Intra-entreprise, nous contacter pour un devis
Individuel nous contacter pour un devis.

INTERVENANTS

- **Jérôme Combe et Mireille Soubrenie**, Consultants, coachs professionnels et formateurs de la société Synopsis Management.
- **Contact : m.soubrenie@synopsis-management.fr** Tél :06 87 21 55 11

LES + DE SYNOPSIS MANAGEMENT

- Un accompagnement personnalisé et sur-mesure tout au long du parcours de formation
- Une formation en présentiel ou en distanciel
- Un organisme de formation à taille humaine