

# GÉREZ EFFICACEMENT LES CONFLITS

*Utilisez des stratégies appropriées  
pour traiter tout type de conflits*



## Objectif

Cette formation a pour objectif de comprendre comment prévenir et traiter des situations conflictuelles au travail avec respect, discrétion et efficacité.

## Participants

La formation s'adresse à toute personne ayant sous sa responsabilité des employés.

## Déroulement

La formation s'articule autour d'animations interactives, de mises en situation, d'exercices individuels et/ou en équipe.

## Durée

Une journée de 8 h 30 à 16 h avec une pause-repas de 45-60 minutes.

## Formateur

**Éric Robidoux** formateur spécialisé en vente et en service à la clientèle, reconnu pour son approche pédagogique énergique et son charisme. Il est spontané, sait communiquer ses connaissances avec humour et enthousiasme. Ses formations sont vivantes, truffées de mises en situation et de conseils pratiques.



## Résultats

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser des situations conflictuelles dans un contexte professionnel.
- Utiliser des stratégies appropriées pour traiter et résoudre les conflits.
- Parfaire vos habiletés de communication de manière à favoriser des échanges plus efficaces et maintenir une plus grande harmonie dans l'équipe.
- Savoir intervenir en cas de non-respect d'une procédure par le personnel.
- Connaître et appliquer les mesures disciplinaires progressives.
- Offrir un suivi et un soutien approprié au personnel.
- Vous doter d'un coffre à outils pour gérer les conflits et la discipline de façon pragmatique.

## Contact

- ☎ 514 393-0222 ou 1 888 393-0222
- ✉ info@detailquebec.com
- 🌐 detailquebec.com/formations

La Mutuelle de formation Détail Québec est reconnue par la Commission des partenaires du marché du travail en vertu de la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

**Numéro de certificat d'agrément (CPMT) : 005531**