Gérer les conflits et les incivilités en entreprise

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 2200653F — Mise à jour : 26 mai 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Apporter une réponse satisfaisante
- Réaliser des actions de fidélisation
- Analyser et désamorcer une situation difficile avec un client
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Réagir physiquement à une situation délicate (posture, geste, ...)
- Retrouver ses ressources après une situation d'incivilité
- Anticiper les tensions et conflits dans un environnement professionnel
- Gérer les conflits et ses émotions en entreprise

Programme

Module - Gestion des réclamations clients

- Communication
- Communication Analyser et désamorcer une situation complexe

Module - Faire face aux incivilités

- Qu'est-ce que l'incivilité ?
- Analyser la situation
- Le(s) comportement(s) à adopter

Module - Comprendre et gérer une situation conflictuelle

- Comprendre les mécanismes du conflit et prévenir la montée du conflit
- Analyser une situation organisationnelle du conflit et activer son leadership
- Faire face à la violence et à l'agressivité et éviter les jeux psychologiques
- Sortir du conflit par la négociation ou par la médiation

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2299356S	Mixte	Rennes	01/01/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #2200653F