

Formation

4 heures pour dénouer une situation de crise avec un formateur expert

4 h en présentiel

Inter-entreprise : 390 euros par participant

Intra-entreprise : 1 160 euros par groupe (10 personnes maximum)

La formation permet de savoir analyser rapidement une situation de crise et d'y remédier.

À qui s'adresse cette formation ?

- **Profil**

Toute personne en contact avec des clients ou qui dirige une équipe peut s'inscrire à la formation.

- **Prérequis**

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Repérer en moins de 10 minutes les signaux verbaux et non-verbaux qui indiquent une tension
- Analyser une situation de crise
- Appliquer une communication apaisante

Contenu

- Introduction
- Mécanismes d'une crise
- Techniques de communication apaisante

Organisation

- **Formateur**

Un formateur, expert en intelligence artificielle animera la formation.

- **Organisation et coût de la formation**

Le temps de formation en présentiel est de 4 heures.

Formation inter-entreprise

La formation est collective en présentiel.

Le coût est de 390 euros par participant.

Formation intra-entreprise

La formation est collective en présentiel.

Le coût est de 1 160 euros pour un groupe (12 personnes maximum).

- **Moyens pédagogiques et techniques**

Cours théoriques

Mises en situation

Évaluation de fin de formation

Supports remis aux stagiaires

- **Dispositif de suivi de la formation**

Feuille de présence

Certificat de réalisation

Formulaire d'évaluation de la formation