

# 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**

## Contenu

### 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

**Sans niveau spécifique**

Niveau de sortie

**Sans niveau spécifique**

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité   | Lieu   | Du         | Au         |
|------------|------------|--------|------------|------------|
| 2299356    | Présentiel | Rennes | 31/12/2025 | 30/12/2026 |

Source : GREF Bretagne #2200653F