Gérer les objections et conflits en réunion, atelier pratique

-Réference: **ML-62** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Gérer des situations conflictuelles ou délicates en réunion Gérer les groupes en identifiant les comportements des participants Animer des réunions en situation complexe Faire passer un message et apprendre à structurer son discours Utiliser les outils de résolutions de problèmes

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Managers, chefs de projet. Toute personne qui doit animer des réunions professionnelles.

Programme

- **La gestion des groupes**
  - Identifier les étapes de constitution d'un groupe pendant une réunion.
  - Apprendre à positionner le groupe dans son évolution.
  - Les quatre étapes de constitution du groupe.
  - Comprendre les besoins de reconnaissance des participants à chaque étape.
  - Utiliser les outils d'analyse des comportements.
  - Savoir identifier les comportements et les besoins relationnels des participants.
  - Apprendre à anticiper les réactions.
  - Travaux pratiques Recherche des états dominants des participants, séquences filmées d'attitudes et changement de comportements.
- **La gestion des participants en réunion**
  - Identifier les changements de comportements.
  - Reconnaître les filtres de l'écoute : généralisation, distorsion, sélection.
  - Gérer les différents "états du moi" des participants d'une réunion.
  - Gérer les besoins relationnels des participants.
  - Adapter son discours en fonction de l'interlocuteur.

Programme

- Reformuler son discours pour optimiser la compréhension.
- Travaux pratiques Simulation d'une réunion de travail.

- **Animation des réunions en situation complexe**
  - Prendre en compte la spécificité des participants.
  - Apprendre à animer une réunion en interaction avec les participants.
  - Savoir rebondir.
  - Adapter son style d'animation en fonction des événements et de l'objectif à atteindre.
  - Utiliser les quatre types d'animation en réponse aux imprévus et aux participants.
  - Satisfaire les besoins des participants difficiles.
  - Travaux pratiques Reconnaître les différents comportements en réunion.
  - Savoir manager ces personnes et en faire des alliés.

- **Les outils d'animation des réunions complexes**
  - Anticiper les situations de blocage.
  - Apprendre à structurer son message.
  - Message, objectifs/avantages, intentions/bénéfices.
  - Savoir faire passer un message en adéquation avec les besoins relationnels des participants.
  - Résoudre les conflits et les désaccords.
  - Savoir être un médiateur, outils et comportements.
  - Utiliser les outils de résolutions de problèmes.
  - Travaux pratiques Séquence filmée : animation de réunion.
  - Les participants deviennent à tour de rôle animateur.
  - Gestion des objections et de réactions agressives.
  - Gestion d'un problème en réunion à partir de cas réels.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc