



SK FORMATIONS

# FORMATION GESTION DES CONFLITS

Construisons Ensemble Votre Solution !

*Composée de :*

- Retours d'expérience
- Jeux de rôle
- Accompagnement
- [...]

*A l'issue de la formation l'apprenant sera capable de :*

- **Maîtriser** ses émotions lors d'un conflit avec un client
- **Reconnaître** et **identifier** les situations engendrant des conflits afin de les anticiper.
- **Contrôler** 3 mécanismes de maîtrise de soi
- **Gérer** son stress et ses émotions lors d'un conflit
- [...]



Ces formations sont **MODULABLES ET ADAPTABLES**, elles se destinent à un large public

Disponible en demi-journée  
ou en journée

SEBASTIEN KOWALCZYK

06 60 98 29 79

CONTACT@SKFORMATIONS.FR