

Argumenter, convaincre, gérer les situations conflictuelles

Lien : https://maroc-performance.com/formation/argumenter-convaincre-gerer-les-situations-conflictuelles

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
DP52

CATÉGORIE
Argumenter, Convaincre et Décider

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Développer sa flexibilité, sa capacité d'adaptation
- Argumenter, convaincre, négocier
- Faire face aux situations de conflits

POUR QUI ?

- Assistant(e) de direction
- Office manager
- Assistant(e)



Programme détaillé

1 / Identifier les principes fondamentaux de la communication

- La nécessité de se fixer des objectifs concrets
- La remise en cause de nos attitudes actuelles
- Identifier les bases de la communication et les obstacles
- Les facteurs de l’argumentation
- Les bases de la communication persuasive
- Comment définir les styles de communication ?

2 / Identifier son style de communication

- Situer son rôle : interface, relais, facilitateur
- Autodiagnostic sur son style de communication

3 / Utiliser des leviers efficaces pour développer et /ou renforcer les relations

- Adopter une attitude empathique
- Développer la confiance

4 / Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Adapter son langage
- Trouver les mots pour exprimer ses idées
- Adopter un langage proactif
- Renforcer son impact à l'oral

Maroc Performance

5 / Argumenter, convaincre, négocier

- Maîtriser les techniques pour convaincre, persuader
- Élaborer son argumentaire
- Anticiper les objections, réfuter
- Négocier et trouver un compromis réaliste

6 / Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions

- Identifier et analyser les situations difficiles
- Les anticiper : clarifier les propos, repérer les effets manipulatoires, fixer des règles du jeu

7 / Garder le contrôle face à une situation difficile

- Adopter le comportement adapté à la situation
- Savoir trouver un compromis, formuler une critique constructive, un refus
- Développer son esprit d'à-propos

7 / S'entraîner pour développer ses talents de négociateur

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

19 au 23 Nov. 2026	Distanciel
20 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance