

PROGRAMME DE FORMATION

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE ET GESTION DES OBJECTIONS : APPROFONDISSEMENT DES TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ADAPTÉES AUX MARDS

CATÉGORIE DE LA FORMATION : Formation annuelle continue

OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Ce module de perfectionnement s'adresse à toutes personnes maîtrisant les techniques de MARDS et particulièrement le contentieux afin que la technique de reconnaissance puisse lui permettre de mieux communiquer et de mieux recouvrer.

(Services juridiques ou contentieux d'entreprise ou bancaire) et compris les professions ordinaires (avocats, notaires, commissaires de justice, magistrats ou juges consulaires)

JURISCAMPUS, spécialiste de la formation à distance par internet pour les professionnels, s'appuie sur une équipe pédagogique expérimentée qui allie les compétences universitaires à celles des professionnels du secteur.

Objectifs de la formation :

- Travailler particulièrement la reconnaissance et autres techniques pour contrer l'objection dans des situations de négociation, ou contentieuses.

PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- **Public visé :** - Toutes personnes particulier ou professionnel souhaitant pratiquer les MARDS, ayant appréhendé les techniques de communication nécessaires à tous les MARDS afin de gérer tous différends.
 - Personnes travaillant particulièrement en contentieux et voulant gérer les objections dans les process de type Négociation, Conciliation, Recouvrement de créances, Médiation conventionnelle ou judiciaire.
 - Adapté aux collaborateurs et à tous responsables d'unité juridique, bancaire ou autre, gérant des différends ou pratiquant le contentieux.
- **Prérequis :**
 - Maîtriser la communication et souhaitant acquérir les outils nécessaires pour fluidifier les relations.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Le programme de formation **La Communication Non Violente et gestion des objections : Approfondissement des techniques de communication et de développement personnel adaptées aux MARDS** représente un volume horaire d'enseignement de **3 heures**.

Lieu : En ligne

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

Informations complémentaires

- **Thématique(s) :** MARDS

Modalité pédagogique : Distanciel asynchrone

MODALITÉS DE SUIVI

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée dans le cadre d'un environnement numérique pédagogique mettant à disposition de l'apprenant des supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'accompagnement.

MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN OEUVRE

Un QCM de fin de formation permettra d'attester de l'acquisition des connaissances.

Pour être lauréat de la formation, l'apprenant devra obtenir une moyenne strictement supérieure à 70% de bonnes réponses.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs JurisCampus, Docteurs en droit
- **Comité de perfectionnement** : Présidé par Michel LEROY (Professeur des Universités, directeur du M2 ingénierie du patrimoine UT Capitole).
Emeric LEBEL DE PENGUILLY (Ingénieur patrimonial), Fabrice DUMARQUEZ (Notaire), Karine ESPLAN (Toulouse school of management, Enseignant chercheur), Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur).
- **Responsable des épreuves** : Corinne BASTIER

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation et de réussite délivrée après la validation du QCM de contrôle des connaissances.

ENCADREMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION À DISTANCE

Le tuteur est le garant du suivi de l'apprenant. Il sera chargé de le suivre et de l'assister durant son parcours d'apprentissage, de mesurer sa progression pédagogique, de déceler d'éventuels écarts et de proposer des correctifs.

Tuteur	Mathilde DAURELLE, Corinne BASTIER
Modalités d'accompagnement	L'accompagnement se fait selon des outils de suivi à disposition sur l'environnement numérique d'enseignement (barre de progression, coche d'achèvement, parcours guidé, graphique de progression, ...).
Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30- 12h00 et de 14h00-17h30 par téléphone 05 62 88 28 43 sur rendez-vous (pris par mail), par mail à l'adresse coach@juriscampus.fr ou sur la plateforme de formation pédagogique via le forum.
Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...
Délai de réponse à une demande d'accompagnement	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

PROGRAMME DE LA FORMATION

- Comprendre la nature de l'objection, l'identifier Rationnelle, Emotionnelle et Stratégique ou de principe Comprendre l'objection autrement
- Les 4 étapes de la CNV

- Accueillir l'objection et utilisation des techniques Reformulation – validation – Neutralité
- Approfondir l'objection par le questionnement
- La traiter avec une méthode structurée Méthode classique ARC
- Penser à d'autres techniques de type preuve, comparaison ou boomerang
- Gérer les objections difficiles, identifier les postures et les solutionner Agressivité, mensonge, mauvaise foi
- Répondre sans confrontation, vérifier et avancer
- S'entraîner en cas pratiques



JURISCAMPUS