

Gestion des tensions et des conflits

Objectifs

- Comprendre et assimiler les mécanismes de l'agressivité en situation professionnelle
- Adopter des comportements adaptés et efficaces face à l'agressivité
- Détecter, prévenir et maîtriser les situations de tensions

Programme

Les caractéristiques de l'agressivité

- Facteurs déclencheurs
- Les trois formes de la violence
- Les différentes catégories d'agresseurs

Evaluer son mode de fonctionnement face à l'agressivité

- Déceler ses facteurs de stress au travail
- Connaître ses «embrayeurs» émotionnels et ses réactions face aux situations de tensions
- Définir ses limites et sa résistance aux agressions

Renforcer la maîtrise de soi

- Gérer son stress en phase d'alarme
- Gérer ses émotions : la peur et la colère
- Renforcer son potentiel par la maîtrise de soi
- Prévenir et désamorcer les situations agressives
- Situations agressives les plus courantes
- Indices d'un comportement «à risque»
- Les différentes étapes qui mènent à la violence
- Analyser la situation et les paramètres en jeu
- Refuser «l'escalade»
- Mettre en place une communication efficace et positive
- Utiliser les règles de l'autoprotection
- Acquérir des automatismes

Public

Tout public, aucun pré requis

Durée

2 jours

Tarif

1.040 € */ personne

** Le tarif HT comprend : Vol + Hébergement + Pension complète + Formation de 14h*

Pour toute demande d'inscription veuillez nous retourner le bulletin d'inscription :

- *Par e-mail à l'adresse : info@kaya-formation.com*

Nous restons joignable par téléphone au : 09.70.44.67.73 pour tout renseignement complémentaire



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent à toutes les Offres de services Kaya Conseils relatives à des commandes passées auprès de Kaya Conseils par tout client professionnel (ci-après « le Client »).

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Kaya Conseils, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le fait que Kaya Conseils ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de Kaya Conseils, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'Offre de services à ses besoins.

2. CONVOCATIONS

Kaya Conseils ne peut être tenue responsable de la non réception de la convocation quels qu'en soient le ou les destinataires chez le client, notamment en cas d'absence du ou des stagiaires à la formation. Dans le doute, il appartient au client de s'assurer de l'inscription de ses stagiaires et de leur présence à la formation.

3. DEROULEMENT DES SESSIONS

3.1 Remplacement d'un participant

Kaya Conseil offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation. Le remplacement d'un participant est possible sans indemnité jusqu'à 10 jours ouvrés. Si le remplacement intervient moins de 10 jours ouvrés avant le démarrage de la formation, il ouvre droit à une indemnité forfaitaire de 50 € au profit de Kaya Conseil.

3.2 Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, Kaya Conseil se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnités.

4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Pour chaque action de formation une convention établie selon les textes en vigueur est adressée en deux exemplaires dont un est à retourner par le Client revêtu du cachet de l'entreprise. L'attestation de participation est adressée après la formation. Une attestation de présence pour chaque partie peut être fournie sur demande.

5. ANNULATION DES FORMATIONS A L'INITIATIVE DU CLIENT

Les dates de formation en présentiel sont fixées d'un commun accord entre Kaya Conseils et le Client et sont bloquées de façon ferme.

En cas d'annulation tardive par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

- report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant la session : aucune indemnité ;
- report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant la session : 30% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client ;
- report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant la session : 70% des honoraires relatifs à la session seront facturés au Client.

5.1 Annulation absence, report d'inscription

Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit.

Un remboursement ou un report seront possibles que si l'annulation nous parvient au moins 30 jours avant la date du stage. Passé ce délai, aucun remboursement ni report ne pourra être exigés. Pour les annulations à moins de 15 jours avant la date du stage les frais de réservation des chambres vous seront refacturés. En cas d'absence du stagiaire, la prestation commandée sera facturée en totalité.

6. ANNULATION D'UNE FORMATION A L'INITIATIVE DE KAYA CONSEILS

Kaya Conseils se réserve la possibilité d'annuler tout stage en cas de manque de participants de problème technique et cas de force majeure. Dans ce cas, les stagiaires seront prévenus avant le début du stage et leur inscription automatiquement reportée à la session suivante.

7. MODALITES DE PASSATION DES COMMANDES

La proposition et les prix indiqués par Kaya Conseils sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande.

L'offre de services est réputée acceptée dès la réception par Kaya Conseils d'un bon de commande signé par tout représentant dûment habilité du Client, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande.

La signature du bon de commande et/ou l'accord sur proposition implique la connaissance et l'acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions, lesquelles pourront être modifiées par Kaya Conseils à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client.

8. CONDITIONS FINANCIERES GENERALES

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte à l'ordre de Kaya Conseils.

8.1 Prix

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes et sont à majorer du taux de TVA. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client en vigueur.

Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, matériel de simulation marketing...) sont facturés en sus.

Tout stage ou cycle commencé est dû en entier. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont optionnels et sont directement facturés au Client qui se charge, le cas échéant, d'en obtenir le remboursement auprès de son OPCA.

8.2 Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

- le paiement comptant doit être effectué par le Client, au plus tard dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de la facture ;
- le règlement est accepté par règlement domicilié automatique (prélèvement), chèque, virement bancaire ou postal ;
- aucun escompte ne sera appliqué en cas de règlement avant l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture.

8.3 Règlement

Le règlement des factures peut s'effectuer :

- Par chèque
- Par virement bancaire

RIB : BNP PARIBAS Lille Métropole

Etablissement 30004

Code Guichet 00515

Compte 00010527211

Clé RIB 07

9. REGLEMENT PAR UN OPCA

En cas de règlement par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la formation auprès de l'OPCA. L'accord de financement doit être communiqué au moment de l'inscription et sur l'exemplaire de la convention que le Client retourne signé à Kaya Conseil. En cas de prise en charge partielle par l'OPCA, la différence sera directement facturée par Kaya Conseil au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Kaya Conseil au premier jour de la formation, Kaya Conseil se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

10. CONDITIONS FINANCIERES POUR CE

Nos prix sont établis en nets. La facture est adressée directement au client avant exécution de la prestation. Celle-ci peut être adressée directement à un organisme de gestion de ses fonds de formation sous réserve qu'un bon de commande de la part de cet organisme soit adressé à Kaya Conseils avant le début de la prestation.

Cette disposition ne dispense pas le client d'adresser un bon de commande à Kaya Conseils. En cas de non règlement par l'organisme de gestion des fonds de formation du client, quelle qu'en soit la cause, la facture devient exigible auprès du client. Tout stage commencé est considéré comme dû dans son intégralité.

10.1 Règlement pour CE

Le règlement des factures peut s'effectuer :

- Par chèque
- Par virement bancaire

RIB : BNP PARIBAS Lille Métropole

Etablissement 30004

Code Guichet 00515

Compte 00010527211

Clé RIB 07

11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Kaya Conseils est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. A cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par Kaya Conseils pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de Kaya Conseils. A ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de Kaya Conseils.

En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée.

En tout état de cause, Kaya Conseils demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

11.1 Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par Kaya Conseils au Client. Kaya Conseils s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

11.2 Communication

Le Client accepte d'être cité par Kaya Conseils comme client de ses offres de services, aux frais de Kaya Conseils. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 7.5, Kaya Conseils peut mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

11.3 Protection des données à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins d'amélioration de l'offre Kaya Conseils et du suivi de la validation de la formation opérée conformément à la commande ;

- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services ;

- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à Kaya Conseils.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès.

Kaya Conseils conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

12. DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Kaya Conseils à l'occasion de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et, à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Commerce de Lille.