

# Communication et gestion des conflits au sein d'une équipe de vente

Les conflits, qu'ils soient larvés ou déclarés, impactent négativement sur le climat de travail organisationnel et souvent, contribue à saper l'autorité et le leadership du directeur des ventes. Les qualités du directeur des ventes s'avèrent fort utiles lorsque vient le temps d'investiguer un conflit.

Avant de pouvoir trouver des solutions dans la gestion des conflits en entreprise, le directeur des ventes doit avant tout identifier les sources de ceux-ci. Une mauvaise communication entre salariés, une compétitivité trop présente, un ou des dysfonctionnements organisationnels, ou encore une mauvaise gestion du stress au sein de l'équipe, de nombreuses raisons peuvent pousser certains employés à rentrer en conflit.

Au sein d'une organisation, plusieurs types de conflit peuvent apparaître. C'est au directeur des ventes d'être à l'écoute de son équipe et d'être capable de reconnaître les signaux faibles d'un début de conflit.



Durée

À déterminer selon les besoins



Clientèle

Directeur et/ou gestionnaire des ventes.



Format

En classe ou classe virtuelle (en ligne).



**jacques la berge**

coach · conférencier · formateur  
vente & communication

## Communication et gestion des conflits au sein d'une équipe de vente



### Bénéfices

- Contribue grandement au climat organisationnel.
- Permet d'atténuer l'impact d'un conflit sur l'équipe.
- Contribue à fidéliser l'équipe de travail.
- Contribue à la croissance de l'organisation. (\$)



### Objectifs

- Apprendre à reconnaître les signaux faibles d'un conflit.
- Apprendre à investiguer les sources du conflit.
- Apprendre à mettre en place une stratégie de gestion de conflits
- Comprendre l'importance d'agir rapidement.
- Apprendre à communiquer efficacement en situation de conflit.



### Contenu

- Qu'est-ce qu'un conflit en milieu de travail?
- Conflit entre employés.
- Conflit entre gestionnaires.
- Conflit entre supérieur hiérarchique et membre de l'équipe.
- Détection des signaux faibles.
- Pourquoi intervenir rapidement?
- Leadership et conflit.

Deux adresses pour mieux vous servir



**jacques la berge**

#### Région de Montréal

1, Place-Ville-Marie, bureau 2001  
Montréal (Québec) H3B 2C4

Tél. : **514 980-2979**

[jlaberge@jacqueslaberge.com](mailto:jlaberge@jacqueslaberge.com)

#### Québec & l'est de la province

4C, rue Pleau  
Pont-Rouge (Québec) G3H 2G2

Tél. : **418 254-2979**