

Climat social au sein du secteur caisse Gestion des conflits et lutte contre l'absentéisme

En cumulant un niveau d'activité intense et une large mixité générationnelle et sociale au sein des équipes de collaborateurs, le secteur accueil/encaissement est particulièrement exposé aux relations interpersonnelles difficiles et aux conflits inhérents.



Maintenir un climat serein, propice à une ambiance agréable pour un accueil client de qualité

Ces tensions latentes désorganisent l'activité (baisse de motivation, d'implication, absentéisme) et nuisent aux performances de chacun (perte de confiance, stress, problèmes de santé...).

Le manager doit les appréhender et les gérer efficacement ce qui implique une écoute attentive, un bon timing de réaction et des outils de recadrage adaptés...

Ainsi, le secteur caisses peut s'appuyer sur des relations quotidiennes riches, constructives et saines qui contribuent efficacement à l'implication des collaborateurs en faisant grandir leur sentiment d'appartenance.

Objectifs de la formation

Comprendre les risques d'un climat social déficient

Prévenir les risques de conflits

avoir s'adapter et réagir efficacement

Programme réf. : P.FO.CSGCAE

- **Les enjeux du climat social**
 - ✓ Les différentes situations favorisant les relations conflictuelles
 - ✓ Les attentes des salariés
 - ✓ Les attentes des responsables
 - ✓ **Analyser le climat social**
 - ✓ Les indicateurs permettant d'évaluer le climat social
- **Détecter et prévenir le conflit social**
 - ✓ Les principaux facteurs pouvant perturber le climat social
 - ✓ Actions à mener
 - ✓ Le déclenchement de conflit
- **La gestion du conflit**
 - ✓ Les pièges à éviter
 - ✓ Différentes méthodes permettent d'appréhender et de résoudre le conflit
- **Le désengagement : absentéisme et turn over**
 - ✓ Les principales catégories d'absence
- **Différentes actions à mener pour éviter ces absences**

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Responsable secteur caisses

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 1 journée (7 heures)

Module de formation sur site

METHODES

Module construit dans un esprit pragmatique, avec des exercices pratiques et des mises en situation alternant cas « réalistes » et cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.