

## PROGRAMME DE FORMATION LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

**CATÉGORIE DE LA FORMATION :** Formation annuelle continue

### OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

JURISCAMPUS, spécialiste de la formation à distance par internet pour les professionnels, s'appuie sur une équipe pédagogique expérimentée. Cette formation allie les compétences universitaires à celles des professionnels du secteur afin de proposer un parcours adapté au terrain.

Objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Traiter les situations difficiles.

### PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Toute personne souhaitant répondre aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :  
Préalablement à cette formation, le participant devra :  
- avoir des connaissances en communication et dimension relationnelle de la gestion de patrimoine.

### ORGANISATION ET SUIVI DE LA FORMATION

Le programme de formation **La gestion des situations difficiles** représente un volume horaire d'enseignement de **3 heures**.

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.

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs JurisCampus, Docteurs en droit
- **Comité de perfectionnement** : Présidé par Michel LEROY (Maître de conférences HDR, directeur du M2 ingénierie du patrimoine UT1 capitoie).  
Karine ESPLAN (Toulouse school of management, Enseignant chercheur), Sylvie GARRIGUES (Ingénieur patrimonial), Pierre LATCHE (Ingénieur patrimonial).
- **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.

<b>Tuteur</b>	Amandine SALA
<b>Modalités d'accompagnement</b>	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...

<b>Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?</b>	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30- 12h00 et de 14h00-17h30 par téléphone 05 62 88 28 43, par mail à l'adresse coach@juriscampus.fr
<b>Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants</b>	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...).
<b>Délai de réponse à une demande d'accompagnement</b>	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

## PROGRAMME DE LA FORMATION

- I) Comprendre la nature des objections pour réussir à les traiter
- II) Renforcer la relation de confiance en gérant les désaccords

