

# Bienvenue

Ce module en ligne est destiné à vous aider à approfondir vos connaissances sur les aspects suivants de la **gestion des conflits**:

- Prévenir et gérer les dysfonctionnements avec les clients ou ses agents
- Diagnostiquer et analyser les différents types et niveaux de conflit
- Savoir se positionner dans un conflit
- Gagner en confiance et en efficacité dans la gestion des conflits

**Bonne formation !**

