

## ➤ Application 2 : Ain'SOL (analyse et gestion de conflit)

Spécialiste des sols, des chapes, des revêtements industriels, décoratifs pour particuliers, Ain'SOL située à Oyonnax (département de l'Ain) réunit 25 salariés sur son site de fabrication.

Son directeur, Rodolphe Blanc ([rodolpheblanc@ainsol.com](mailto:rodolpheblanc@ainsol.com)) vient de développer un site de e-commerce. Le catalogue en ligne propose une large gamme de carrelage intérieur et extérieur. Le collaborateur de direction Antoine Page ([antoinepage@ainsol.com](mailto:antoinepage@ainsol.com)) vient de vous recruter en stage. Vous assistez à un entretien durant lequel Antoine rend compte à Rodolphe Blanc de dysfonctionnements au sein du service commercial.

Les réclamations clients sont de plus en plus nombreuses depuis l'embauche de l'assistante commerciale Aurélie Pacquet ([aureliepacquet@ainsol.com](mailto:aureliepacquet@ainsol.com)). Antoine a constaté que les informations transmises par l'assistante commerciale sont trop fréquemment incomplètes ou erronées. De ce fait, les plannings de livraison comportent des erreurs ce qui génère de l'insatisfaction client.

Il estime qu'Aurélie manque de rigueur dans son travail. Il ne lui fait plus confiance.

### 1) Analysez le conflit : source, forme, type.

Rodolphe Blanc décide de convoquer Aurélie Pacquet le jeudi 12/04 à 9h à son bureau pour faire le point avec elle.

### 2) Rédigez le mail de convocation.

### 3) Simulez l'entretien en tenant compte des informations présentées en annexe.

In fine, Rodolphe Blanc a su comprendre la jeune assistante et propose à Antoine de la tutorer pour la faire évoluer dans son poste. Antoine accepte la mission qui sera valorisée financièrement et il estime qu'il a les compétences pour le faire. Il envisage de recourir à la méthode R.E.S.T.E. et de mettre en place un contrat écrit signé des deux parties.

### 4) Présentez l'intérêt de cette méthode et faites une proposition pour chaque axe à Antoine.

#### Annexe : Jeu de rôle à simuler

**Acteur 1 :** Rodolphe Blanc. Il pratique le questionnement, l'écoute active pour identifier et comprendre les difficultés rencontrées par son assistante commerciale. Il utilise la méthode DESC.

**Acteur 2 :** Aurélie Pacquet. Elle a des difficultés à gérer son stress et ses émotions, elle développe une attitude de perdant car elle redoute un licenciement.

#### Conditions de réalisation :

- Temps consacré au jeu entre 5 et 10 minutes,
- Grille d'analyse de conflit à remettre aux observateurs