



SOMMAIRE

INTRODUCTION	9
1 LA GESTION DES CONFLITS	13
CHAPITRE 1 LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONFLITS	15
CHAPITRE 2 LA GESTION DES CONFLITS	19
ÉVITER LE CONFLIT	20
DÉSAMORCER LE CONFLIT	20
AFFRONTER LE CONFLIT	25
CHAPITRE 3 LES TECHNIQUES DE RÉOLUTION DES CONFLITS	27
LA NÉGOCIATION	28
LA MÉDIATION	35
LA CONCILIATION	38
L'ARBITRAGE	45
LE RÈGLEMENT CONTENTIEUX	47
2 LA DÉMARCHE QUALITÉ	51
CHAPITRE 1 LES ENJEUX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	53
LA CERTIFICATION	53
LA LABELLISATION	57
L'ÉVALUATION	60
LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	61
CHAPITRE 2 LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	65
L'ORGANISATION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ	65
LES PROCÉDURES SPÉCIFIQUES	69
CHAPITRE 3 LA RELATION CLIENT	75
EXERCICE 1	80
EXERCICE 2 :	82
3 CORRIGÉS DES EXERCICES	83
CHAPITRE 1 PARTIE 1	85
CHAPITRE 1	85
CHAPITRE 2	85
CHAPITRE 3	86

CHAPITRE 2 PARTIE 2	89
CHAPITRES 1, 2 ET 3	89
4 BIBLIOGRAPHIE	93
SITES INTERNET	95