

Programme

PUBLIC

Tout professionnel

OBJECTIFS

- ◆ Mieux se connaître pour mieux communiquer
- ◆ Apprendre à utiliser la communication ouverte et constructive
- ◆ Apprendre à être constructif dans les situations difficiles que ce soit avec un collègue, un client ou un fournisseur
- ◆ Savoir évacuer et gérer son stress pour augmenter sa disponibilité relationnelle

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques replacés dans des situations pratiques
Film et Training
Retour d'expériences et recherche de solutions concrètes face aux situations rencontrées
Matériel utilisé: vidéoprojecteur, standard téléphonique de simulation

EVALUATION

A chaud : fiche de satisfaction
A froid : évaluation de l'impact et des axes de progrès à 1 mois

FORMATEUR

P.Villain, Consultante et formatrice spécialisée dans la communication commerciale, managériale, interpersonnelle

DATES, LIEU, DUREE,

Les 6 et 7 juin 2019
9h00-12h30 – 14h/17h30
Hôtel le Mas des Arcades à Perpignan

I1

I- DEVELOPPER L’AFFIRMATION DE SOI POUR OBTENIR DES RELATIONS POSITIVES

- 1- Comprendre les différents styles de communication
- 2- Identifier sa tendance naturelle
- 3- Comprendre ses forces et ses faiblesses
- 4- Comment faire évoluer son style de communication
- 5- Savoir utiliser les outils du questionnement, de l'écoute active et de la reformulation.
- 6- S'entraîner à être assertif : pouvoir tout dire, tout en respectant autrui

I2

II- SAVOIR GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

- 1- Techniques pour exprimer un désaccord en respectant autrui
- 2- Savoir exprimer un mécontentement en respectant autrui
- 3- Savoir dire non

III- COMMENT GERER LES CONFLITS

- 1- Laisser s'exprimer et trier les faits
- 2- Savoir entendre le point de vue de l'autre sans s'y opposer
- 3- Poser un cadre
- 4- Reformuler la situation et non le problème
- 5- S'assurer des faits
- 6- Expliquer sous forme de démonstration ou recherche de solutions
- 7- Conclure
- 8- Assurer le suivi

IV- SAVOIR CREER SA ZONE DE CONFORT

- 1- Savoir prendre du recul pour une réaction plus juste face aux événements
- 2- Apprendre à se créer son espace de calme, savoir l'amplifier par l'utilisation des outils respiratoires et de visualisation
- 3- Savoir évacuer ses tensions