



Développer son aisance relationnelle

1 jour(s) - 7,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Personnes amenées à communiquer, et souhaitant améliorer et optimiser leurs techniques au téléphone.

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Explorer ses modes de fonctionnement, son potentiel et ses freins
- Gérer ses émotions de manière plus efficace
- Développer une communication plus efficace

Description / Contenu

SEQUENCE 1 : Première demi-journée

1. Identifier ses modes de fonctionnement

- Reconnaître son potentiel, ses ressources personnelles.
- Explorer le pouvoir des valeurs.
- Appréhender ses limites, ses croyances et pensées négatives pour les dépasser.

2. Comprendre et gérer ses émotions

- Découvrir et développer son cerveau émotionnel.
- Repérer son profil personnel avec les 4 grands styles d'intelligence.
- Comprendre le rôle des émotions.
- Apprendre à décrypter une émotion.

SEQUENCE 2 : Deuxième demi-journée

1. Développer sa conscience de soi et de l'autre pour améliorer ses relations

- Comprendre le cycle de la relation.
- Identifier la communication verbale et non-verbale.
- Distinguer l'empathie de la sympathie.

2. Communiquer plus efficacement

- Faire la différence entre entendre et écouter.
- Comprendre les jeux psychologiques.
- Développer une relation gagnant/gagnant.
- Découvrir la boussole du langage pour mieux comprendre l'autre.

Elaborer votre plan d'actions à partir de vos potentiels et des points de progrès à travailler

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel

Action par groupe de 10 personnes

Horaires : 09h00-12h30 ou 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

La pédagogie, active et participative, sollicitant à la fois les sens, la partie rationnelle et émotionnelle de chacun (par exemple : différents tests, jeux, exercices, mises en situation), favorisera les échanges entre participants.

La documentation pédagogique remise permettra aux apprenants de conserver un support pour mettre en pratique les connaissances acquises.

L'élaboration d'un plan de progrès personnel permettra aussi de favoriser l'entraînement.

Modalités d'évaluation et de suivi

Des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés.

Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous.

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.

Délai d'accès

- Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.
- Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises