

Management et Communication

INFORMATIONS

CODE PRODUIT
CEI007P

PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels souhaitant développer leurs compétences comportementales

NIVEAU

Initiation

DURÉE

2 jour(s) (14,0 heures)

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

MODALITÉS D'ENCADREMENT

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée ou régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

REMISE D'UNE ATTESTATION

Une attestation de fin de stage est remise à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Mieux se connaître pour mieux réagir

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre le rôle des émotions dans les relations interpersonnelles
- Distinguer assertivité, manipulation, agressivité et passivité

CONTENU

CONNAITRE LES ÉMOTIONS ET COMPRENDRE LEUR IMPACT DANS LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

- Identifier les différentes émotions
- Le modèle d'intelligence émotionnelle de Goleman
- L'impact des émotions dans la relation client

DÉVELOPPER L'ASSERTIVITÉ (AFFIRMATION DE SOI)

- Définir l'assertivité
- Identifier les comportements réactifs (auto diagnostic)
- Comprendre les conséquences des comportements réactifs dans les relations professionnelles
- Optimiser sa posture professionnelle pour s'affirmer
- Savoir demander
- Savoir faire des critiques constructives
- Savoir refuser une critique injustifiée
- La posture professionnelle

L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET LA PHYSIOLOGIE

- Comprendre l'impact de l'hygiène de vie sur les comportements
- Techniques de respiration et de relaxation