

Fiche technique

REFERENCE N2-32

DUREE : 2 jours

COUT : 2 500 €

ACCUEIL ET ATTITUDE RELATIONNELLE

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Sensibiliser aux enjeux de la qualité de l'accueil
- Améliorer la prise en compte des attentes de l'interlocuteur
- Adopter une attitude proactive

PUBLIC

Personnes en relation avec un public

PREREQUIS

Pas de prérequis nécessaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de

- Identifier ses compétences et aptitudes relationnelles
- Instaurer un climat de confiance
- S'adapter aux attentes de son interlocuteur
- Développer sa flexibilité relationnelle

CONTENU

IDENTIFIER SES COMPETENCES ET APTITUDES RELATIONNELLES

- Connaissance de soi, automatismes

ANALYSER VOS INTERLOCUTEURS ET LEUR ENVIRONNEMENT

- Vos interlocuteurs : qui sont-ils et qu'attendent-ils ?
- Savoir récolter les informations utiles
- Valoriser votre image et celle de votre entreprise

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- Instaurer un climat de confiance
- Questionner habilement
- Ecouter activement
- Prendre en compte les attentes et proposer des solutions
- Savoir argumenter efficacement

ENTRER DANS LA DYNAMIQUE DE L'INTERLOCUTEUR POUR S'ADAPTER A SES ATTENTES

- Identifier et mettre en œuvre le style de communication adapté à son interlocuteur
- Utiliser le bon canal de communication pour être entendu
- Développer sa flexibilité relationnelle pour s'harmoniser à ses interlocuteurs

MAITRISER L'ÉCHANGE

- Comment mettre en valeur votre interlocuteur
- Savoir expliquer en utilisant un discours "non-technique"
- Reformuler pour bien conclure
- Présenter vos qualités de savoir-être plutôt que l'autorité du savoir technique

OUTILS PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Autodiagnostic
- Vidéos commentées en groupe
- Mises en situations
- Partage d'expériences

ORGANISATION PRATIQUE

- 2 journées consécutives. Horaires : 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30 (*modulables*)
- Lieu de la formation : dans les locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou locaux mis à disposition par l'entreprise
- Nombre de participants : 12 maximum par session.

Les repas des stagiaires sont libres, non pris en charge par l'organisme de formation.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Cette formation est organisée en intra-entreprise.

Elle fait l'objet d'une convention entre l'organisme et le prestataire précisant notamment les dates et lieux de la formation, ainsi que la liste des participants.

La participation de personnes en situation de handicap fera l'objet d'une rencontre préalable avec le référent handicap de l'entreprise ou, à défaut, avec le responsable des ressources humaines pour optimiser leur accueil.

DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET D'EVALUATION DES RESULTATS

Feuilles de présence

Questions orales ou écrites

Mises en situation

Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR – Psychologue du travail