

PROGRAMME

AMORCER LA RELATION : SAVOIR ACCUEILLIR

(Présentiel)

ANIME PAR :



Mme Stéphanie LOMBARDO
Consultante-Formatrice

- 13 ans d'expérience dans la formation dont 7 ans en tant que responsable d'un OF
- Certification référente AFEST
- Certificat d'animation et conception de séquences pédagogiques en présentiel et distanciel, CNAM Lyon

PUBLIC :

Tout public

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

6 - 10

OBJECTIF GÉNÉRAL :

- Comprendre les enjeux de la communication interpersonnelle
- Professionnaliser son accueil
- Développer vos compétences relationnelles

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Connaître les enjeux des relations inter-personnelles
- Savoir accueillir : 20 secondes pour faire bonne impression
- Gérer et maîtriser les situations délicates

PRÉREQUIS :

Aucun

CONTENU DU PROGRAMME :

les enjeux de la relation interpersonnelle

- Les composantes de la communication : école PAOLO ALTO
- Les filtres de la communication interpersonnelle
- Analyser ses compétences de communicant

Les éléments d'un accueil réussi : la méthode SBAM+

- L'attitude
- Les mots
- La gestuelle

Les types de conflits et leurs variantes

- Les dysfonctionnements et sources de conflit
- Les composantes du conflit
- Nos réactions face à l'agressivité (Laborit : fuite, lutte, repli)

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !



- L'assertivité

La communication bienveillante CNV

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- Les 4 accords toltèques
- Le principe de la CNV

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques et de mise en action favorisant le développement des compétences :

- Utilisation de méthodes pédagogiques actives : Les exercices pratiques, les jeux de rôles et les mises en situation
- Des pratiques réflexives avec le recours aux débriefings
- Les partages d'expériences entre participants,
- La formalisation d'un plan d'actions opérationnel et personnalisé,
- L'accompagnement collectif par le consultant-formateur,
- La remise d'un support pédagogique.

Moyens et supports pédagogiques : Formation en présentiel (une partie peut être réalisée à distance si besoin)

le support de formation est mis à disposition des stagiaires

MODALITÉS D'ÉVALUATION / CERTIFICATION FINALE :

Un questionnaire en amont de la formation permettra de repérer les besoins en formation, et un questionnaire de connaissance permettra d'évaluer les acquis de la formation.

DURÉE : 2 jours - 14 heures

LIEUX DES SESSIONS :

Région AURA

ACCESSIBILITE :

Cette formation est ouvert à tous. Nous nous adaptons.

Personne en situation de handicap : Merci de nous contacter pour que nous puissions prendre en compte vos besoins particuliers.

COÛT :

Intra : Nous consulter

Inter : 350,00 € par participant

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !