

## PROGRAMME DE FORMATION

### Développez une communication professionnelle assertive face aux situations difficiles

#### Présentation de la formation

Dans le cadre professionnel, il est courant de devoir faire face à des situations difficiles qui peuvent avoir un impact sur son niveau d'énergie.

Cette formation permet d'optimiser votre posture professionnelle, afin de mieux gérer les situations qui peuvent générer des tensions, tant dans la relation client que dans les relations interpersonnelles.

Aussi, vous développerez une meilleure compréhension des situations rencontrées afin d'adapter votre posture et renforcer votre affirmation.

Vous identifierez également les leviers de réussite, mais aussi les freins dans une qualité de relation. Vous pourrez également réagir avec plus de pertinence face à des situations de stress.

#### Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Développer sa capacité d'analyse afin d'adapter sa posture et son style de communication
- Appréhender le fonctionnement du stress et ses conséquences sur le comportement, afin de le transformer en ressources mobilisatrices
- Optimiser la compréhension des émotions et leurs impacts afin de développer son efficacité professionnelle
- Développer et renforcer une communication professionnelle assertive afin de renforcer l'affirmation de soi
- Bâtir son plan d'action individuel pour optimiser son efficacité professionnelle

#### Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants :

Tout public ayant un contact avec la clientèle.

Les prérequis pour cette formation sont les suivants :

Aucuns.

#### Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

## Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

### Jour 1

Matin

#### **Développer sa capacité d'analyse afin d'adapter sa posture et son style de communication**

- Les fondamentaux dans la communication
  - Verbal, para-verbal, non-verbal
  - Les biais cognitifs
  - Les 3 niveaux dans la communication
  - Les zones de communication
- Les obstacles dans la communication
- Les jeux psychologiques qui peuvent entrer en jeu

#### **Appréhender le fonctionnement du stress et ses conséquences sur le comportement, afin de le transformer en ressources mobilisatrices**

- Les différentes sources de stress dans un milieu/contexte professionnel
- Les mécanismes du stress et les différents types de stressés
- L'influence du stress positif et négatif sur le comportement
- Les messages contraignants qui peuvent avoir une influence sur le stress perçu
- Après-midi

#### **Optimiser la compréhension des émotions et leurs impacts afin de développer son efficacité professionnelle**

- L'influence des émotions sur le comportement et les relations
- Les risques et les effets d'une gestion inefficace des émotions
- Les mécanismes émotionnels principaux : du déclencheur au comportement d'adaptation

### Jour 2

Matin

#### **Développer et renforcer une communication professionnelle assertive afin de renforcer l'affirmation de soi**

- Les principales clefs pour communiquer de manière assertive
- La Communication Non Violente pour s'affirmer professionnellement
- L'accueil des objections et du refus client

Après-midi

- Le DESC : outil pour réaliser un feed-back constructif

#### **Bâtir son plan d'action individuel pour optimiser son efficacité professionnelle**

- Co-construction du plan d'action selon un objectif SMART

## Organisation de la formation

**Durée de la formation :**

14 heures, 2 jours

**Dates et heures de la formation :**

À définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

**Lieu de la formation :**

À définir

**Rythme de la formation :**

Discontinu

**Mode d'organisation pédagogique :**

Présentiel

### Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

**Moyens pédagogiques :**

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

**Moyens techniques :**

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Non nécessaire

**Moyens d'encadrements :**

Formatrice spécialisée en communication, accompagnement au changement, posture professionnelle, affirmation de soi, gestion du stress et des conflits, leadership, management, motivation et organisation depuis plus de 10 ans.

Coach professionnelle certifiée (RNCP7) depuis 4 ans et spécialisée en entreprise, Certifiée coach en Process Communication Model®. Facilitatrice en codéveloppement professionnel et animatrice de GAPP (groupes des analyses de la pratique professionnelle).

Maître praticienne en PNL (SNLP de Richard BANDLER), praticienne en faster EFT (Emotional Freedom Technique).

### Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

**Avant la formation :**

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

**Pendant la formation :**

Des exercices, quizz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

**Fin de la formation :**

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51