

Prérequis

- Maîtrise de la langue française & Être en contact avec la clientèle.

Pour qui

- Toute personne susceptible de prendre la parole en situation difficile.

Cette formation vous entraîne de manière intensive pour acquérir les réflexes adaptés à la prise de parole en situation difficile.

Méthode pédagogique

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas fondés sur l'expérience des participants.
- Mises en situation.
- Travail participatif : Les participants doivent être les acteurs de leur formation, c'est notre engagement.



1 Journée
7h présentiel

Dans vos locaux
ou
Classe virtuelle

8 à 12 personnes
maximum



Objectifs professionnels

- Préserver les relations dans un environnement conflictuel
- Mobiliser ses ressources personnelles et acquérir une méthodologie pour appréhender sereinement les situations délicates.
- Comprendre les liens entre les émotions, les pensées et les comportements

Plan de cours

- Bien se connaître pour mieux comprendre les situations difficiles :
 - Qu'est-ce qu'une situation déstabilisante?
 - Qu'est-ce qui nous fait agir et réagir?
 - Quelles sont les situations où communiquer vous pose problème?
 - Comment s'affirmer dans ces situations problématiques?
 - Comment adopter rapidement vos mots, votre ton et vos attitudes de manière appropriée?
- Comprendre ses émotions pour développer sa maîtrise de soi
- Changer de regard sur les situations déstabilisantes
- Entendre ce qui n'est pas dit, percevoir les émotions cachées
- Pratiquer l'empathie pour « soigner » le lien interpersonnel
- Reconnaître l'importance du langage non verbal dans la communication.
- Conserver sa distance de sécurité émotionnelle...
- Puiser dans ses ressources pour faire face aux imprévus et être proactif.
- Quelques pistes GPS Gestion Personnelle du Stress

Évaluation

- Débriefing individuel et collectif.
- Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- Contrôle de l'appropriation des outils.