

# 4

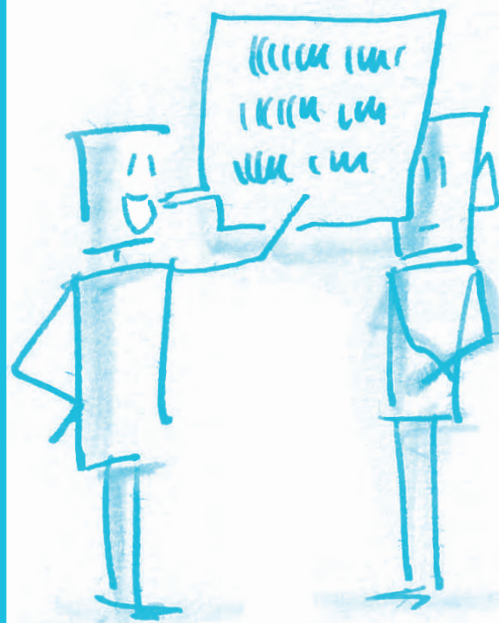
## EMPLOYEUR DE PROFESSIONNELS EN LIEN AVEC DU PUBLIC



# **Vous êtes employeur de professionnels en lien avec du public et vous souhaitez :**



# 4



**Améliorer la qualité d'accueil et de compréhension  
des publics accueillis 31**

**Prévenir les conflits et gérer son stress 32**

**Communiquer avec charisme et bienveillance par le  
biais d'une communication non violente 33**

**Renforcer la posture professionnelle de vos équipes par  
la connaissance de soi et l'intelligence émotionnelle 34**

**Améliorer la qualité des écrits professionnels 35**

## Améliorer la qualité d'accueil et de compréhension des publics accueillis

La manière dont votre public est accueilli est primordiale. Elle laisse une impression qui va conditionner la relation ou les échanges. Savoir établir une relation positive avec son interlocuteur et cerner rapidement ses besoins sont des compétences fondamentales à tout métier de relations humaines.

### → Objectifs de la formation :

- **Installer** des relations de qualité avec ses interlocuteurs
- **Savoir** être diplomate et ferme
- **Être capable** de s'exprimer clairement et d'écouter son interlocuteur
- **Identifier** et dépasser un malentendu ou une situation bloquée

### → Programme

- **Les outils de communication nécessaires pour établir une bonne relation**
  - *Un état d'esprit positif*
  - *La conscience et maîtrise du non verbal*
  - *Les différentes phases dans le cycle du contact*
  - *La notion de proxémie et de disposition dans l'espace*
  - *Le choix des mots et la synchronisation*
  - *La congruence*
  - *L'art du questionnement et de la reformulation*
  - *L'écoute active et l'empathie*
- **Communiquer, informer avec bienveillance grâce à la communication non violente**
  - *Intention et définition de la CNV*
  - *Identifier les freins à une communication bienveillante et repérer ses habitudes de langage*
  - *Expérimenter en quoi l'intention et l'attention sont essentielles à la communication.*
  - *Accueillir ses émotions et clarifier ses besoins en contexte professionnel.*
  - *Faire le tri : observation ou jugement ? Sentiment ou évaluation masquée ? Besoin ou stratégie ? demande ou exigence ?*
  - *Traduire ses jugements en sentiments et en besoins.*
  - *La méthode OSBD pour émettre une remarque ou une demande*



#### Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



#### Participants :

Professionnels en lien avec du public



#### Pré-requis :

Aucun



#### Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



#### Conditions

En présentiel.



#### Durée :

2 jours



#### Tarif :

392 € par personne - en inter-entreprise / en intra sur devis - minimum 8 personnes.

## Prévenir les conflits et gérer son stress

Vos équipes sont confrontées à des situations tendues, sources de conflits et de stress. Elles redoutent ces situations et se sentent désarmées ? Dotez-les des outils et pratiques qui leur permettront de faire face à ces moments de tension sans stress.

### → Objectifs de la formation :

- **Comprendre** l'escalade conflictuelle
- **Maitriser** les outils de gestion de conflit
- **Expérimenter** et maitriser les techniques de gestion du stress

### → Programme

- **Comprendre les mécanismes du conflit :** qu'est-ce qu'un conflit ? Les inconvénients et vertus du conflit ? Qu'est-ce que l'escalade conflictuelle ?
- **L'intelligence émotionnelle :** le fonctionnement des émotions, l'identification des émotions, la gestion des ses émotions et de celles de son interlocuteur
- **Gérer un conflit en temps réel :** techniques pour amortir l'agressivité et neutraliser les comportements nuisibles
- **Gérer un conflit en temps différé :** les étapes d'une médiation table ronde
- **Cultiver une posture d'ouverture et d'écoute :** Atelier gestion du stress
  - identifier ses mécanismes automatiques (pensées automatiques, croyances limitantes, sensations corporelles, état émotionnel)
  - Pratiquer la respiration consciente et la cohérence cardiaque, se centrer
  - Savoir se détendre et se relaxer



### Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



### Participants :

Professionnels en lien avec du public



### Pré-requis :

Aucun



### Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



### Conditions

En présentiel.



### Durée :

3 jours



### Tarif :

588 € par personne - en inter-entreprise / en intra sur devis - minimum 8 personnes.

## Communiquer avec charisme et bienveillance par le biais d'une communication non violente

Vos équipes travaillent au quotidien en relation avec du public et vous attendez qu'elles puissent se faire entendre et respecter, qu'elles puissent communiquer avec fermeté et bienveillance ? Apportez-leur les leviers essentiels à une communication apaisée, fluide et efficace.

### → Objectifs de la formation :

- **Établir** Installer des relations de qualité avec ses interlocuteurs
- **Identifier** et dépasser un malentendu ou une situation bloquée
- **Ecouter** sans s'effacer, s'exprimer sans agresser
- **Être capable de s'exprimer** clairement et d'écouter son interlocuteur au-delà des critiques ou malentendus.
- **Formuler** une demande concrète et négociable
- **Favoriser** la coopération et la créativité dans les relations
- **Contribuer** de manière constructive au travail en équipe et à l'intelligence collective
- **Animer** des équipes, des projets d'une manière qui respecte les personnes
- **Transformer** les désaccords en opportunités de dialogue

### → Programme

- **Comprendre les leviers de la Communication NonViolente (CNV)**
  - Définir la Communication Non Violente.
  - Identifier les freins à une communication bienveillante et repérer nos habitudes de langage
  - Clarifier ce qui se passe en nous : auto-empathie
  - Expérimenter en quoi l'intention et l'attention sont essentielles à la communication.
- **Identifier ses émotions et ses besoins pour un échange authentique**
  - Accueillir ses émotions et clarifier ses besoins en contexte professionnel.
  - Faire le tri : observation ou jugement ? Sentiment ou évaluation masquée ? Besoin ou stratégie ? demande ou exigence ?
  - Traduire ses jugements en sentiments et en besoins.
  - La méthode OSBD pour émettre une remarque ou une demande
- **Créer et renforcer la bienveillance dans ses relations interpersonnelles**
  - Développer sa qualité de présence et son assertivité.
  - Maîtriser l'écoute empathique pour mieux comprendre ses interlocuteurs.
  - Transformer la critique de l'autre contre soi comme une opportunité de dialogue.
  - Savoir dire non avec bienveillance et fermeté
- **Déclencher chez l'autre l'envie de coopérer**
  - Se familiariser avec le langage positif
  - Trouver les conditions nécessaires pour que sa demande soit entendue.
  - Exprimer et oser demander une appréciation.
  - Savoir recevoir et amortir une critique
  - Exprimer sa colère et poser des limites sans agresser l'autre



#### Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



#### Participants :

Professionnels en lien avec du public



#### Pré-requis :

Aucun



#### Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



#### Conditions

En présentiel.



#### Durée :

3 jours



#### Tarif :

588 € par personne - en inter-entreprise / en intra sur devis - minimum 8 personnes.

## Renforcer la posture professionnelle de vos équipes par la connaissance de soi et l'intelligence émotionnelle

Vos équipes n'ont pas toujours l'attitude professionnelle requise et attendue ? Vous attendez qu'elles soient irréprochables et gardent une posture professionnelle en toute circonstance ? Mieux se connaître en est le socle.

### → Objectifs de la formation :

- **Approfondir** la connaissance de soi : ses valeurs, ses croyances, ses forces et talents, son profil de personnalité dominant
- **Connaître** les mécanismes de la confiance en soi et renforcer son assertivité
- **Connaître** les bases et outils de l'intelligence émotionnelle

### → Programme

- **Bien se connaître : profil de personnalité dominant.** Les qualités qui vont nous aider à exercer ce métier et les défauts qui pourraient nous limiter, les profils de personnalité DISC, autodiagnostic de son profil type
- **Un professionnel compétent bien dans ses baskets.** Les mécanismes de la confiance en soi : l'estime de soi, l'affirmation de soi et la confiance en soi ; Nourrir l'estime de soi pour mieux s'affirmer : la boîte à outils de la confiance en soi
- **Ce qui pilote notre comportement : les croyances.** Explorer ses croyances : mettre à jour les croyances aidantes et limitantes, comprendre comment elles agissent.
- **Il y a plusieurs formes d'intelligence : l'intelligence émotionnelle, indispensable au métier de professionnel**
  - Définition de l'intelligence émotionnelle et de ses compétences.
  - Les émotions primaires et secondaires, le fonctionnement des émotions
  - Mesurer son quotient émotionnel avec un autodiagnostic.
  - Savoir recevoir les émotions de son interlocuteur
  - Savoir exprimer ses ressentis et émotions
  - Gérer ses émotions dans les relations tendues.



#### Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



#### Participants :

professionnels en lien avec du public



#### Pré-requis :

Aucun



#### Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



#### Conditions

En présentiel.



#### Durée :

2 jours



#### Tarif :

392 € par personne - en inter-entreprise / en intra sur devis - minimum 8 personnes.

## Améliorer la qualité des écrits professionnels

Votre métier nécessite des écrits professionnels ? Vous souhaitez obtenir des rendus compréhensibles, de qualité et facilement exploitables ? Ce module est pour vous !

### → Objectifs de la formation :

- **Apprendre** et maîtriser le vocabulaire professionnel
- **Améliorer** son rapport à l'écrit
- **Rédiger** et présenter des rapports de hautes qualités
- **Être** en mesure d'aller plus loin que l'action de « rendre compte »

### → Programme

- **Maîtriser le français et le vocabulaire professionnel**
  - *Accompagnement en français : remise à niveau*
  - *Développement des compétences rédactionnelles*
  - *Développement du vocabulaire professionnel*
- **Professionaliser ses écrits**
  - *Structurer sa pensée à l'écrit*
  - *Être clair, précis et concis*
- **Rendre compte et après ...**
  - *Mettre en avant son activité et...*
  - *Oser les préconisations (l'art et la manière de communiquer ses idées)*



#### Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



#### Participants :

Professionnels en lien avec du public



#### Pré-requis :

Aucun



#### Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



#### Conditions

En présentiel.



#### Durée :

11 jours 76h



#### Tarif :

1 176 € par personne - en inter-entreprise / en intra sur devis - minimum 8 personnes.