

PROGRAMME

3 jours

1. MIEUX SE CONNAITRE POUR AMELIORER SA COMMUNICATION

- L'impact du non-verbal
- L'acquisition des nouveaux modes relationnels

2. SON POSITIONNEMENT DANS L'EQUIPE

- Les bases de la communication inter personnelle
- Se définir un cadre relationnel avec sa hiérarchie et ses collègues
- La gestion de son image

3. APPREHENDER L'IMPORTANT DE L'ACCUEIL DANS LE POSTE

- La dimension commerciale
- L'image de marque
- Les limites du poste
- Créer les conditions du dialogue

4. GERER LES TENSIONS PROFESSIONNELLES

- Eviter la fatigue et le surmenage
- L'assertivité : un outil de gestion de l'agressivité
- Les techniques de ressourcement et de gestion de son stress

OBJECTIFS

- Développer ses capacités personnelles
- Comprendre l'importance de l'aspect humain et psychologique de la fonction.

MÉTHODE

- Apports théoriques
- Mises en situations
- Vidéo
- Pistes d'action