PUBLI-TOPEX
ÉDITION
FORMATION
EVENTS

PUBLI-TOPEX – 25 RUE DE PONTHIEU – 75008 PARIS
S.A.S.U. AU CAPITAL DE 38 250 EUROS
R.C.S PARIS B 662 035 773 – SIRET 662 035 773 00032 – N° TVA FR 30 662 035 773

PUBLI-TOPEX EST UN ORGANISME DE FORMATION DÉCLARÉ SOUS LE NUMÉRO **11.75.39613.75**
AUPRÈS DU PRÉFET DE LA RÉGION ILE-DE-FRANCE. CET ENREGISTREMENT NE VAUT PAS AGRÉMENT DE L'ETAT.

RENSEIGNEMENTS FORMATIONS ET INSCRIPTIONS :
TÉL. : 01 53 89 00 83 • FORMATION@PUBLI-TOPEX.COM

PRÉSENTIEL – Gestion des tensions et anticipation des conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

> S'affirmer et développer sa confiance en soi
> Limiter ses comportements inefficaces et faire preuve d'assertivité
> Savoir garder son calme et ses moyens quand on est agressé – Gérer l'impact de sa personnalité et ses propres réactions émotionnelles en présence d'un interlocuteur difficile ou agressif
> Formuler des demandes positives et savoir critiquer de façon constructive

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET MOYENS

> Formation dispensée en présentiel dans un établissement recevant du public (ERP).
> Quelques jours avant le début de la session réservée, envoi du support de cours par mail à chaque participant et disponibilité dans le compte client.
> Lors de l'exposé de l'intervenant, chacun peut intervenir.

ITINÉRAIRE DE LA FORMATION

Prévenir et anticiper les conflits (3h30)
> Se comprendre dans notre style relationnel: expérience, peurs et motivations profondes – Repérer nos «feux rouges» (gestes, postures, mimiques) – Savoir y répondre efficacement
> Rencontrer l'assertivité au service de notre style relationnel et au bénéfice de la traduction des messages codés de l'agressivité, de la colère, de la mauvaise foi, de la non-réponse, avec le recul suffisant sans pour autant tout accepter – Savoir formuler une critique constructive avec la méthode DESC

Répondre aux situations difficiles en relation avec notre interlocuteur (3h30)
> Savoir dire non avec fermeté mais sans heurter – Mettre un terme à un entretien qui s'éternise
> Identifier ce qui est conflictuel pour nous et percevoir l'impact de nos «pensées automatiques» inefficaces
> Savoir proposer, négocier, développer une attitude positive tournée vers la solution
> Mieux vous connaître pour gagner en confiance lors de vos interventions

SUIVI ET ÉVALUATION

PUBLI-TOPEX
—
ÉDITION
FORMATION
EVENTS

PUBLI-TOPEX – 25 RUE DE PONTHIEU – 75008 PARIS
S.A.S.U. AU CAPITAL DE 38 250 EUROS
R.C.S PARIS B 662 035 773 – SIRET 662 035 773 00032 – N° TVA FR 30 662 035 773

PUBLI-TOPEX EST UN ORGANISME DE FORMATION DÉCLARÉ SOUS LE NUMÉRO **11.75.39613.75**
AUPRÈS DU PRÉFET DE LA RÉGION ILE-DE-FRANCE. CET ENREGISTREMENT NE VAUT PAS AGRÉMENT DE L'ETAT.

RENSEIGNEMENTS FORMATIONS ET INSCRIPTIONS :
TÉL. : 01 53 89 00 83 • FORMATION@PUBLI-TOPEX.COM

Suivi
> Pointage des présents sur feuille d'émargement, attestation de présence disponible dans l'espace client du site publi-topex.com.

Evaluation
> Tour de table en début de formation pour évaluer le niveau et les besoins, confirmation de l'acquisition des informations à la fin de chaque séquence. L'intervenant répond aux questions complémentaires des participants posées à l'issue de la formation adressées à a.grandperrin@publi-topex.com qui transmettra à l'intervenant.
> Quiz en fin de formation afin d'évaluer l'atteinte des objectifs.
> Evaluation de la formation par le participant: questionnaire de satisfaction à chaud du stagiaire en fin de session.

Le programme est disponible au format PDF dans le compte client, rubrique «Documents formation», dès que l'inscription est enregistrée.

Cécile Freidels, référente handicap, est à votre disposition chez Publi-Topex
au 01.53.89.00.80 ou par mail: administration@publi-topex.com