

Novendi 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 : formation@novendi.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

Suivi

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

Novendi 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 : formation@novendi.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