



(14h)

(08h-12h et 13h-16h)



INTER : 57.000CFP p/p



Toute personne souhaitant développer son savoir-être professionnel.

Aucun pré requis n'est demandé.



### Pédagogie active

Méthode active de réflexion et d'échanges.

Exercices pratiques pour intégrer les outils à sa pratique professionnelle.

Jeux de rôles .

L'évaluation des acquis par auto-évaluation de la progression des compétences.



Formateur depuis plus de 20 ans. Diplômé de psychologie, des sciences de l'éducation. Formé à la PNL, à la communication non violente, aux thérapies cognitivo-comportementales, à la sophrologie et à l'Analyse Transactionnelle. Patrick dispose d'un parcours et d'un ensemble d'approches permettant de répondre à un large éventail de problématiques.



Sophie / Sylvie

Tel. 410 400

## Soft Skills

### Professionaliser son attitude et sa communication au travail

#### Objectifs

- Développer une attitude professionnelle à travers une communication tant verbale que non verbale
- Acquérir les essentiels de la communication interpersonnelle en entreprise

#### Déroulé pédagogique

##### ✦ Se connaître

- Qu'est-ce que « le professionnalisme » pour moi ?
- Identification des situations vécues ou appréhendées
- Quel est votre style relationnel en situation ?

##### ✦ Comprendre

- Les axes du savoir-être en entreprise
- Les attendus envers un professionnel de la part des différents interlocuteurs (hiérarchie, clientèle, collègues, partenaires...)
- Prestations et image d'une entreprise, des enjeux incontournables
- Composantes de la communication
- Les obstacles à la communication
- Styles relationnels
- Les « cartes du monde »
- Enjeux relationnels
- Bases pour une régulation des émotions

##### ✦ Agir

- Techniques et attitudes fondamentales : reformulation, langage « je »...
- Faire face à la critique
- Formuler une critique
- Quelques situations-types (client insatisfait, reproches non fondés ou fondés, malentendu...)
- Conserver la maîtrise de soi en situation tendue