

COMU-08

Gestion du stress et affirmation de soi

CONTENU

OBJECTIFS

Comprendre les différents modes de communication.
 Accroître la confiance en soi.
 Diagnostiquer ses failles et adopter un plan d'action individuel personnalisé.
 Améliorer sa communication.
 Développer son autonomie.
 Améliorer son organisation.

PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Tout personnel.
 Aucun pré-requis.

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique avec cas concrets et mises en situation.
 Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.
 8 personnes maximum par formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.
 Délivrance d'une Attestation de présence.

DUREE

3 jours soit 21 heures

JOURNÉE 1

MODULE 1 : APPRENDRE A SE CONNAITRE

- L'assertivité
- Les modes de communication
- Mesurer son assertivité
- Comment se manifeste l'assertivité
- Comment devenir assertif
- Comment surmonter les comportements négatifs

MODULE 2 : OSER S'AFFIRMER

- Qu'est ce qu'une personne affirmée
- Quelles sont les compétences attendues
- Auto évaluation
- Savoir exprimer son désaccord à un client ou un fournisseur

JOURNÉE 2

MODULE 1 : AMELIORER LA COMMUNICATION

- La communication écrite
- La communication verbale
- Comment vaincre son trac
- Techniques d'expression orale

MODULE 2 : SE COMPRENDRE PAR L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

- Quand nous sommes sous stress
- Définition de l'analyse transactionnelle
- Les états de moi
- La PAE
- Les transactions

JOURNÉE 3

MODULE 1 : RETOUR D'EXPERIENCE

- Améliorer son organisation
- La grille Eisenhower pour mieux gérer les priorités

MODULE 2 : SAVOIR GERER LES CRITIQUES DES CLIENTS

- Qu'est-ce qu'une critique
- Savoir écouter
- Transformer une critique négative en critique constructive
- Structurer une réponse
- Gagner la confiance du client
- Gérer son stress

INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

interformat72@interformat.fr

INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

interformat53@interformat.fr