

Développez votre efficacité relationnelle avec la Communication Consciente (inspirée de la CNV)

REPLACER L'HUMAIN AU COEUR DE L'ENTREPRISE

REF : 0538

Bien communiquer, ça s'apprend !

Des difficultés de communication en interne peuvent fragiliser une entreprise et les résultats peuvent en être désastreux : quiproquos, absentéisme, tensions, conflits entre collaborateurs, clients insatisfaits.

Une meilleure qualité relationnelle permettra de gagner en efficacité, de réduire votre stress et l'épuisement professionnel avec pour autre avantage des collaborateurs qui travaillent mieux, dans une atmosphère plus agréable, et des clients se sentant pleinement écoutés.

Menez, grâce à cette formation, des réunions efficaces et pertinentes. Gagnez en productivité en comprenant mieux les demandes de vos clients, apprenez à gérer les conflits et les insatisfactions. Développez votre assertivité au service des relations humaines.

Les + de la formation

Une **approche personnalisée**, un espace de parole où vous pouvez vous exprimer en toute confiance dans un cadre confidentiel et bienveillant.

Un **livret de formation** vous sera remis en début de formation.

En option, une possibilité d'être suivi-e en **coaching individuel** après la formation (100€ / heure - par téléphone ou en visioconférence).

Durée et tarifs

2 jours (14 heures)

INTER : 850€/personne

INTRA : à partir de 1350 € /

groupe*

(Voir conditions page 3)

Objectifs pédagogiques

- Développer ses compétences relationnelles au service de son équipe et de la clientèle.
- Renforcer sa confiance en soi, faire preuve d'assertivité
- Savoir gérer une situation conflictuelle
- Apprendre à faire des feedbacks constructifs
- Savoir entendre et répondre à une critique, à un client en colère

Public visé et prérequis

Cadre, RH, responsable clientèle.

Pas de prérequis

Dates et lieux

Voir site internet



Intervenante:

Sandrine MASSOC

Infirmière DE, sophro-relaxologue, médiatrice CNV, formatrice professionnelle pour adultes (TP FPA), Diplôme Universitaire "Qualité de vie au travail et santé" (en cours), instructeur fédéral de Karaté (ceinture noire 2ème dan)

Développez votre efficacité relationnelle avec la Communication Consciente (inspirée de la CNV)

REPLACER L'HUMAIN AU COEUR DE L'ENTREPRISE

REF : 0538

Programme de la formation

Qu'est-ce que la communication? Communication verbale, non verbale, para verbale.

L'intelligence relationnelle.

La Communication Non-Violente:

Présentation de la CNV, son intention : "La qualité de la relation avant le résultat". Le processus OSBD:

- Faire des observations factuelles, dénuées de tout jugement ou interprétation
- Parler en "Je", prendre la responsabilité de ce que je vis et ressens en évitant les évaluations masquées.
- Clarifier et exprimer ce qui est important pour moi, mes besoins.
- Savoir faire des demandes claires, qui ne sont pas des exigences.

Savoir se remettre en question, développer son assertivité, sa confiance en soi.

Passer à l'action avec des exercices concrets:

- Tenir des réunions efficaces et pertinentes, faire passer des messages
- Savoir faire des feedbacks constructifs
- Améliorer sa relation client (au téléphone, par mail, en présentiel), rédiger des mails ou des courriers avec tact.
- Entendre et répondre à une réclamation, une critique d'un client ou d'un collaborateur
- Mieux gérer les conflits, développer ses qualités d'écoute active.

Suivi et évaluation des acquis

- QCM en amont et en aval de la formation
- Quiz pendant la formation
- Évaluation de la formation par les participant-es à chaud et à froid
- Remise d'une attestation en fin de formation

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques, exercices pratiques en petit groupe.
- Simulations, jeux de rôle
- Partage d'expérience
- Un livret pédagogique est remis à chaque stagiaire en début de formation

Contact:

Sandrine MASSOC

contact@omelia-formations.fr

06.87.22.02.12

Développez votre efficacité relationnelle avec la Communication Consciente (inspirée de la CNV)

REPLACER L'HUMAIN AU COEUR DE L'ENTREPRISE

REF : 0538

Tarifs de formation

*(à rajouter au tarif: les frais de déplacements et d'hébergement de la formatrice)
Les tarifs sont NETS. TVA non applicable selon l'article 293 B du CGI

Formation en inter : dans un hôtel ou en visioconférence

La formation est réalisée dans un hôtel choisi par nos soins (au minimum 3 étoiles). Les repas du midi sont offerts pendant la formation, ainsi que les pauses café et collations.

Le maximum est de 12 personnes par session de formation.

Un minimum de 5 personnes par session de formation est requis.

Formation en intra : dans vos locaux ou en visioconférence

À rajouter au tarif : les frais de déplacements et d'hébergement de la formatrice).

Le maximum est de 12 personnes par session de formation.

Un minimum de 5 personnes par session de formation est requis.

Possibilité de suivre cette formation si vous êtes un particulier. Dans ce cas, vous assisterez à la formation au format "inter".

Le tarif pour les particuliers est de 475€ / personne (le prix comprend toutes les prestations de la formule "inter". Il ne prend pas en charge votre hébergement et vos déplacements.

Financement:

Possibilité de prise en charge par votre OPCO. Contactez-nous pour plus de renseignements :
contact@omelia-formations.fr

Accessibilité:

Personnes en situation de handicap, contactez-nous pour que nous organisions au mieux votre formation :
contact@omelia-formations.fr

Contact:
Sandrine MASSOC
contact@omelia-formations.fr
06.87.22.02.12