

S’AFFIRMER FACE À SES INTERLOCUTEURS

OBJECTIFS :

Connaître et évaluer avec lucidité ses réactions dans les relations professionnelles, réagir en conséquence, oser s’affirmer calmement et développer la confiance en soi, se préparer aux critiques avec la méthode DESC, résoudre les conflits

PROGRAMME :

Connaître et évaluer ses réactions dans les relations professionnelles, réagir en conséquence

- Évaluer son niveau d’assertivité
- Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité, agressivité et manipulation
- Connaître les parades appropriées et déjouer les tentatives de manipulation

Oser s’affirmer calmement et développer la confiance en soi

- Oser demander
- Dire non quand c’est nécessaire
- Comprendre les concepts de confiance et d’estime de soi, les liens avec les aspirations
- Utiliser les méthodes pour développer l’estime de soi

Se préparer aux critiques avec la méthode DESC, résoudre les conflits

- Répondre sereinement aux critiques justifiées
- Faire face aux reproches agressifs et aux critiques injustifiées
- Repérer les quatre sources de conflits avec l’analyse des faits, méthodes, objectifs et valeurs

- S’entraîner à sortir des conflits en construisant une solution acceptable

À SAVOIR

Dispositif :

Inter – Intra

Public :

Tous managers de proximité, techniciens, commerciaux, assistantes commerciales, administratifs en contact avec le client

Prérequis :

Aucun

Méthodes et modalités pédagogiques :

Autodiagnostic, exercices, expérimentation d'outils, jeux de rôles
Présentiel – Distanciel

Moyens d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

Texte

Modalité d'Obtention de la Certification :

Certificat de réalisation et attestation des acquis

Organisation

Durée : 3 jours

Tarifs

En Inter : voir planning

En Intra : nous consulter

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

CONTACT

01 60 79 74 21

formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITÉ**aux personnes en situation de handicap**

Site et formations accessibles* aux Personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles. Contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

** des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*