

SOMMAIRE

INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ET RELATIONNELLE.....	2
CRC GESTION DES APPELS DIFFICILES.....	5
PAGE TARIFAIRE.....	7



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET RELATIONNELLE

2 JOURS (14 HEURES)

Objectifs

- Utiliser les clés d'intelligibilité des pratiques managériales
- Mettre en pratique son intelligence émotionnelle en fonction des situations
- Analyser l'impact de ses comportements sur l'engagement de ses collaborateurs

Méthodes pédagogiques

Composante : 30% théorie, 30% échanges et retours sur situation vécue, 40% test et exercices

- Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation, travaux de groupe et individuel
- Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation

Méthode d'évaluation

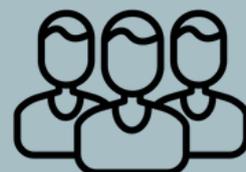
- L'atteinte des objectifs sera évaluée par un quizz d'évaluation des connaissances

Modalités d'accès

- Cette formation est organisée en fonction des demandes avec un minimum de 4 et un maximum de 12 stagiaires

Accessibilité handicap

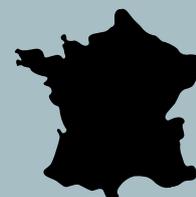
- Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.



Public :
Tout public



Modalités de formation :
En présentiel ou distanciel



Zone d'accès :
Toutes les régions françaises

Prérequis :
Aucun

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET RELATIONNELLE

2 JOURS (14 HEURES)

JOUR 1

Module 1 : Connaître les 5 dimensions de l'intelligence émotionnelle

- Tour de table et brainstorming sur les connaissances des stagiaires en matière d'intelligence émotionnelle.
- Exercice de retour sur expérience, partage
- Apport théorique, définition de l'intelligence, de l'intelligence émotionnelle, relationnelle, situationnelle.
- Saisir la signification des 5 dimensions de l'intelligence émotionnelle
- Analyser son propre mode de fonctionnement en rapport avec les 5 dimensions

Méthodes : Nuages de mots, animation, bref exposé, exercices d'autoanalyse

Module 2 : Prendre conscience de l'impact de ses émotions en management

- Distinguer les émotions lors d'un exercice de groupe
- Lecture et analyse d'un article sur des pratiques managériales au sein d'une grande entreprise.
- Apport théorique en se basant sur différentes expériences
- Impact des émotions sur la santé, sur la performance, sur l'économie

Méthodes : Exercice de groupe, échanges entre les participants, bref exposé

Module 3 : Développer ses qualités d'écoute active et d'empathie

- Définir l'écoute active dite écoute rogérienne
- Développer ses qualités d'écoute active et d'empathie
- Définir l'écoute active dite écoute rogérienne
- Tester son niveau actuel et analyser sa pratique
- Apporter collectivement des pistes d'amélioration
- Exercice d'écoute active, retour et évaluation de sa pratique

Méthodes : Exercice d'écoute active, Analyses de pratiques, exercices de groupe, autoanalyse

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET RELATIONNELLE

2 JOURS (14 HEURES)

JOUR 2

Module 4 : Savoir poser une exigence ou dire non

- Tester l'affirmation de soi
- Exercice de décentration
- Faire face à un blocage

Méthodes : Exercice d'autoévaluation, exercice en groupe, bref exposé

Module 5 : Identifier l'impact de ses comportements sur l'engagement de ses collaborateurs

- Apport théorique sur la motivation extrinsèque et intrinsèque
- Test d'autodiagnostic sur ses comportements préférentiels
- Mettre en rapport avec les situations vécues
- Identifier les types de personnalités et leurs comportements possibles face à certaines situations

Méthodes : Exercices d'autoanalyse, mises en situation

Module 6 : Conclusion

- Évaluer sa ou ses marge(s) de progression
- Décider de son plan d'action

Méthodes : Évaluation, construction d'un plan d'action

CRC GESTION DES APPELS DIFFICILES

1 À 2 JOURS (7 À 14 HEURES)

Objectifs

- Comprendre les bases de la communication interpersonnelle et les mécanismes de l'agressivité dans le cadre des appels difficiles.
- Appliquer des techniques de communication non-violente et la méthode DESC pour gérer efficacement les situations conflictuelles.
- Analyser les interactions avec les locataires afin de personnaliser la communication et d'identifier des solutions pour améliorer la satisfaction client.
- Créer un plan d'action collectif pour intégrer les apprentissages et améliorer la qualité de vie au travail (QVT) et la satisfaction client.

Méthodes pédagogiques

Composante : 30%théorie, 30% échanges et retours sur situation vécue, 40% test et exercices

- Formations ludiques basées sur des ateliers, mises en situation, travaux de groupe et individuel
- Un/e formateur/trice en posture de facilitation et d'apport de concepts pour développer vos compétences en situation

Méthode d'évaluation

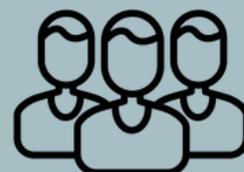
•L'atteinte des objectifs sera évaluée par un quizz d'évaluation des connaissances

Modalités d'accès

•Cette formation est organisée en fonction des demandes avec un minimum de 4 et un maximum de 12 stagiaires

Accessibilité handicap

•Nous consulter au préalable, nous envisagerons l'accès et les adaptations éventuelles.



Public :
Tout public



Modalités de formation :
En présentiel ou distanciel



Zone d'accès :
Toutes les régions françaises

Prérequis :
Aucun

CRC GESTION DES APPELS DIFFICILES

1 À 2 JOURS (7 À 14 HEURES)

JOUR 1

Module 1 : Les bases de la communication interpersonnelle

- Définition des concepts de communication verbale, non verbale et système de référence.
- Distinction entre informer et communiquer.
- Introduction aux principes de l'écoute active.

Méthodes : Jeu brise-glace pour intégrer le groupe, Présentation interactive avec questionnements., Exercices pratiques en binômes ou petits groupes.

Module 2 : Comprendre et gérer les profils et situations difficiles

- Classification des profils d'interlocuteurs.
- Techniques pour personnaliser la communication selon le profil.
- Exercices pour adapter son style en situation réelle.

Méthodes : Jeux de rôle pour explorer différents profils, Débriefing collectif après chaque simulation, Analyse participative des ajustements nécessaires.

Module 3 : Gérer l'agressivité et les tensions lors des appels

- Comprendre le cycle d'un conflit et les mécanismes de l'agressivité.
- Techniques d'apaisement : communication assertive et gestion émotionnelle.
- Simulation d'interactions tendues pour mettre en pratique les techniques.

Méthodes : Jeux de rôle sur des scénarios d'appels agressifs, Apport théorique suivi d'une mise en pratique guidée, Retour d'expérience et ajustements en groupe.

Module 4 : Améliorer nos pratiques et élaborer un plan d'action

- Analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.
- Identification des leviers d'amélioration des pratiques.
- Construction collaborative d'un plan d'action pour réduire les tensions et améliorer la satisfaction client.

Méthodes : Méthode d'analyse de pratique (codéveloppement), Travail en sous-groupes pour proposer des solutions., Synthèse collective des idées et formalisation d'un plan d'action.



PAGE TARIFAIRE

PRESENTIEL	1	2			
INTER-ENTREPRISES	228,00 €	434,00 €			
INTRA-ENTREPRISES	1 140,00 €	2170,00 €			
DISTANCIEL	1	2			
INTER-ENTREPRISES	194,00 €	358,00 €			
INTER-ENTREPRISES	970,00 €	1790,00 €			

Financement :

Personnel, OPCO ou CPF



*Prix Inter HT / personne,

**Prix Intra HT / groupe (minimum 4 personnes - max 12 personnes)