

MIEUX GERER SES EMOTIONS POUR ETRE EMPATHIQUE AVEC LES CLIENTS

PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur ayant des contacts réguliers et soutenus avec les clients de l'entreprise.

PREREQUIS

Avoir des difficultés à gérer ses émotions et/ou à se mettre à la place de l'autre.

Disposer d'un ordinateur, d'une connexion internet de qualité et d'un micro-casque (ou kit main libre de téléphone) pour les classes virtuelles.

DUREE

Durée : 21 heures en discontinu
Amplitude : 3 semaines

LIEU

AXIAL Formation – 85 Boulevard de Strasbourg – Le Havre

PARTICIPANTS

4 à 8 personnes

TARIFS

Inter : 1 055 € HT / personne
Intra : 3 588 € HT / groupe

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Apprendre à décoder ses émotions et les apprivoiser
- Développer ses capacités d'écoute
- Comprendre son mode d'interaction avec les autres

MODALITES D'ORGANISATION

75% en présentiel et 25% en distanciel

CONTENU ET DEROULE

Séquence 1 (1h30) : distanciel synchrone

- Objectifs et du déroulé de la formation
- Présentation des participants

Séquence 2 (1h) : distanciel asynchrone

- Gestion des émotions
- Auto-évaluation

Séquence 3 (10h30, soit 1,5 jours) : présentiel en groupe

- Outil DISC
- Brainstorming

Séquence 4 (1h) : RDV individuel en distanciel

- Débriefing test DISC
- Accompagnement individualisé

Séquence 5 (7h) : présentiel en groupe

- Ecoute et empathie
- Mises en situation

MAJ : 15.09.2021 – version 4

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Echanges, partage d'expérience, exercices d'introspection et d'auto-évaluation, études de cas (méthode analogique), brainstorming, Théâtre forum.

OUTILS ET SUPPORTS

Test DISC, vidéos pédagogiques, Klaxoon, grille d'auto-évaluation, tablettes tactiles, Zoom.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercice d'auto-évaluation à l'entrée en formation et à la fin de la formation, mise en situation pour évaluer la capacité de l'apprenant à maintenir son niveau d'écoute et d'empathie en situation de désaccord.

VALIDATION DE LA FORMATION

Délivrance d'un certificat de réalisation nominatif.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Inscription au minimum 3 semaines avant le début de la formation en cas de financement OPCO.

La formation sera confirmée au plus tard 5 jours avant son démarrage lorsqu'elle sera constituée du nombre de participants minimum requis.

ACCESSIBILITÉS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Veuillez nous contacter pour étudier les besoins spécifiques.