



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Cerner les principes d'une communication constructive
- Adapter sa communication au contexte
- Apaiser les situations de crise
- Organiser son temps pour gagner en efficacité & canaliser son stress

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Pratiquer une communication efficace

Connaître les règles de base de la communication
Faire preuve d'empathie.
Comprendre les leviers de motivation de son interlocuteur.
Réflexion collective : atelier en binômes sur les savoir-être de communication.

Vendre ses idées

Préparer son intervention.
Définir son objectif de communication & élaborer un argumentaire performant.
Savoir rebondir face aux répliques inattendues.
Mise en situation : simulations de situations professionnelles filmées.

Gérer les situations de crise

Reconnaître les différents types de conflits.
Savoir faire face à l'agressivité, évaluer le seuil d'acceptabilité.
Gérer ses émotions négatives : peur et colère.
Renforcer les attitudes d'affirmation de soi & savoir dire non.
Mise en situation : simulations filmées de situations conflictuelles.

Organiser ses idées grâce à la carte mentale

Découvrir la technique du mind-mapping.
Cartographier l'organisation d'un projet.
Prendre une décision.
Elaborer un pense-bête détaillé et lisible.
Exercice : binômes, élaborer une carte mentale réutilisable en situation professionnelle.

Gérer son temps

Connaître ses propres messages contraignants.
Distinguer l'important de l'urgent.
Repérer et neutraliser ses "voleurs temps". & savoir prioriser les tâches.
Exercice : construire une matrice pour classer ses activités professionnelles.

Gérer son stress

Identifier les déclencheurs du stress & apprivoiser et interpréter les symptômes.
Savoir se distancier par rapport à son propre stress et à celui de son entourage.
Mettre en place des solutions simples et efficaces.
Réflexion collective & réflexion en binômes sur le stress. Réaliser une feuille de route.

Public & pré-requis

Tout(e) assistant(e) qui souhaite développer ses capacités professionnelles sur son poste de travail. Aucune connaissance particulière.

Moyens et méthodes pédagogiques

Approche pratique et participative avec mises en situations filmées, réalisation de questionnaires, partages d'expériences, réflexion en ateliers.

Durée de la formation

2 journées
14 heures

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

Dates

Nous consulter

Lieu

En centre de formation
ou dans les locaux de
l'entreprise

Coût

1 640€ HT / participant

Nous contacter

secrétariat@hda-learning.com