

Durée
2 jours / 14 heures

Dates
11>12/03/2027

Intervenant·e
Jenny VACAS
Consultante en relations humaines

développer ses compétences d'accueil et d'écoute

Améliorez vos compétences d'accueil et d'écoute au travers de l'acquisition de techniques et d'outils de communication ou encore un travail de positionnement par rapport à soi et aux autres.

objectifs

- Améliorer la qualité de l'ACCUEIL téléphonique et physique par un travail d'analyse de la fonction d'accueil et l'acquisition d'outils personnels de communication
- Développer une relation d'accueil plus positive
- Faire une auto connaissance personnelle dans le cadre professionnel
- Améliorer son efficacité personnel au travail
- Savoir promouvoir les qualités des prestations fournies par l'organisme en faisant le lien avec la santé au travail et les besoins des entreprises
- Faire face aux critiques justifiées et injustifiées

public

Assistant·e de santé au travail

prérequis

Aucun requis n'est exigé pour suivre cette formation

méthode pédagogique

- Pédagogie active et participative s'appuyant sur l'expérience et les besoins des stagiaires
- Apports théoriques
- Analyse de cas concrets apportés par les participants pour être au plus près des réalités quotidiennes
- Utilisation par la formatrice de l'écoute Rogérienne, Gordon, l'Analyse Transactionnelle, Programmation Neurolinguistique, Gestalt, CNV (Communication non violente)

évaluation

- Vérification des acquis par des exercices pratiques
- Appréciation du stage par auto-questionnaire

programme

- L'accueil
- Connaissance de soi
- Les bases de la communication
- Les différentes manières de se situer face aux autres
- Les difficultés de la communication
- L'écoute