

<p>Durée</p> <p>1 jour (7 heures).</p>	<p style="text-align: center;"><u>Matin</u></p> <p>Rappel des attitudes professionnelles à l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • La qualité de service et adoption d'une attitude professionnelle d'accueil : écoute active, disponibilité • Le concept des préférences cérébrales selon Ned Herrmann • L'identification des besoins et attentes du client <p>Facteurs favorisant l'émergence de situations délicates</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestion du stress, intelligence émotionnelle • Les personnalités difficiles • Les fondamentaux et différents modes de communication • L'approche de l'analyse transactionnelle <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en situations, analyse de situations, avec retour des participants <p style="text-align: center;"><u>Après-midi</u></p> <p>Identification des signaux d'alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le langage corporel, posture • L'impact du comportement personnel, dans la montée de l'agressivité • L'angoisse et les comportements pathologiques d'opposition • Les comportements propres à l'alcoolisme, à la toxicomanie <p>Adoption d'un comportement approprié</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication non violente - CNV de Marshal Rosenberg • Le dialogue constructif <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cas pratiques et mise en situations, en utilisant les outils proposés
<p>Public</p> <p>Toute personne au contact du public, confrontée à des problèmes d'agressivité et à des situations porteuses de stress.</p>	
<p>Pré requis</p> <p>Aucun</p>	
<p>Objectifs</p> <p>Permettre aux participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'appréhender les situations stressantes et l'agressivité du public, • de discerner les différents types de situations conflictuelles et d'éviter les généralisations, • de développer une stratégie comportementale permettant de dépasser son stress. 	
<p>Méthodes pédagogiques</p> <p>Alternance des temps d'apprentissage et des temps d'échange. Jeux de rôle, mises en situations. Analyse, avec retour des participants.</p>	
<p>Evaluation</p> <p>Envoi d'un questionnaire aux participants, 3 semaines avant la formation permettant ainsi l'individualisation des apports. Test de fin de stage</p>	
<p>Intervenant</p> <p>Relaxologue, consultant en communication et développement personnel.</p>	
<p>Lieu</p> <p>. Chez EvryWare ou sur site Client</p>	