

● PUBLICS :

- Tous les collaborateurs en contact avec un clientèle

● DURÉE : 2 jours

● OBJECTIFS :

- Mettre à jour les comportements de chacun hors pression et sous pression et leurs conséquences dans la performance individuelle et collective.
- Identifier différents modèles psychologiques :
 - Convictions
 - Vision du monde
 - Ressenti
 - Perceptions
 - Manière de s'exprimer
- Comprendre les conséquences de son comportement hors pression et sous pression
- Mieux cerner les attentes et les comportements des clients
- Construire de nouvelles stratégies de communication plus performantes



● PROGRAMME :

- **Mieux se connaître et mieux connaître les autres :**
 - S'appropriier les résultats du questionnaire Executive Profiler
 - Repérer les impacts sur sa performance
 - Analyser les changements de stratégie en situation de stress
 - Affiner sa vision personnelle de sa mission et de ce qui fonde son identité
- **Comprendre les situations pour mieux communiquer :**
 - Développer une communication ciblée et efficace
 - Écouter pour comprendre : les outils de la communication positive
 - Gérer les situations difficiles
 - Élaborer un plan d'actions, dans le cadre du contexte professionnel

● LES ATOUTS :

- Apprendre à s'appuyer sur ses points forts
- Travailler sur de nouvelles stratégies
- Comprendre ses propres modes de fonctionnement pour favoriser la capacité d'adaptation

Développez votre écoute pour comprendre et vous faire comprendre