

Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants sont capables de :

- Comprendre leur posture
- Eviter les conflits
- Gérer des situations difficiles
- Faire descendre la pression avec méthode.

Public concerné et prérequis :

Aucun

Qualification des intervenants :

Thierry RAVIGNEAUX : Formateur

Expert en stratégie et développement commercial, dans l'accompagnement au changement, les ressources humaines, l'optimisation de la productivité.

Joignable par mail : t.ravigneaux@gmail.com

Moyens pédagogiques et techniques :

- 80% en méthode active (mises en situations, travaux en équipes, jeux).
- 20% en théorie.

Durée, effectifs :

7 heures.

10 stagiaires max.

Programme :

Réguler sa communication face aux situations agence par des mises en situations opérationnelles (problème de paie intérimaires, inadéquation de mission, ...).

Mettre en pratique pour renforcer son efficacité et son autonomie au téléphone et en face à face.

Réaliser une purge des situations rencontrées par les permanents et travailler dessus pour renforcer la confiance en soi.

- Travailler sur les faits.
- Présenter les faits sans attaquer la personne.

Traiter les objections avec la méthode AIR (Accepter, Interroger, Répondre).

Sortir des impasses de communication par la méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier et Conclure).

Comprendre les attitudes " refuges " des intérimaires ou interlocuteurs.

Dire non à une inscription.

Mettre des limites.

Intwee RH

Apaiser un conflit.

Communiquer sur les valeurs INTWEE EMPLOI pour renforcer son assertivité.

Modalités d'évaluation des acquis :

Mises en situation opérationnelles.

Sanction visée :

Remise d'un livret participant(e) numérique intégrant les exercices produits à l'issue de l'intervention.

Remise d'un certificat de réalisation et d'une attestation de formation.

Le tarif de la formation s'entend H.T. et par personne

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Matériel pour prise de note.

Délais moyens pour accéder à la formation :

Jusqu'à 48h avant le début du module et en fonction des places restantes.

Le tarif de la formation est en HT et par personne

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation).

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Taux de réussite à la formation :

100%

Taux de satisfaction de la formation :

100%

Tarif :

900,00 €

Intwee RH