



★ **Mme Alexandrine AUBIN**
Consultante

Dates de la formation

A définir selon le groupe

Objectifs pédagogiques

Acquérir une meilleure connaissance de soi, de ses comportements et de son mode de communication avec les autres, développer une communication claire et positive en toutes circonstances, améliorer le relationnel avec ses collègues et développer un véritable esprit de collaboration.

Méthodes pédagogiques

Formation pratique et participative
Jeux de rôle, analyses de situations et mises en application pratique
Formation en présentiel.

Public et prérequis

Equipe de cuisine, de salle, personnel de réception ou des étages.

Coût

Nous consulter

Lieu

CEFPPA Adrien Zeller
4 Rue Eugénie Brazier
67400 Illkirch-Graffenstaden

Accessibilité

Ce programme est accessible aux personnes en situation de handicap.

www.cefppa.eu

Tél. (+33)3 90 40 05 19

e-mail : fpc@cefppa.eu

4 rue Eugénie Brazier 67400 Illkirch-Graffenstaden

SIRET : 351 858 071 00027

Déclaration d'existence auprès de la Préfecture :
42 67 015 14 67

Vivre et travailler ensemble

► Programme détaillé

► Mieux se connaître dans la relation aux autres

- Evoquer ses points forts et les axes d'amélioration dans sa relation avec les membres de l'équipe
- Identifier sa position et ses mécanismes de défense
- Savoir repérer les jeux psychologiques

► Gérer ses émotions négatives

- Comprendre l'impact des émotions sur la communication
- Gérer sa colère ou la colère de ses interlocuteurs

► Adopter une communication efficace en toutes circonstances

- Comprendre le schéma de la communication
- Identifier les freins à une communication efficace
- Distinguer les faits, les interprétations et les croyances
- Assimiler l'importance de la communication non verbale
- Apprendre à écouter, poser des questions, reformuler

► Renforcer l'affirmation de soi

- Sortir de l'agressivité ou de la fuite, pacifier un échange tendu
- Savoir dire non et savoir formuler des demandes claires
- Savoir critiquer de manière constructive
- Savoir répondre aux objections

► Repérer les différents types de personnalité

- Analyser les leviers de motivation et les sources de stress des différents profils
- Savoir choisir les canaux de communication les mieux adaptés à chaque profil

► Construire son plan de progrès personnel

- Renforcer son efficacité relationnelle
- Identifier les indicateurs de réussite

► Bilan du stage

- Discussion avec les participants sur les acquis du stage
- Remise d'un certificat de stage en fin de session

CEFPPA
Adrien Zeller
POUR L'INDUSTRIE
HÔTELIÈRE

Qualiopi
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:
ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE