

Possibilité d'intervenir dans vos locaux

Durée à définir

8h30 - 12h / 13h - 16h30



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.



Contenus de la formation

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 de la formation

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

Modalités d'accès

Professionnels de l'Hôtellerie-Restauration.
Aucun prérequis.

Délai d'accès

Selon le calendrier prévisionnel.

Modalités d'inscription

Contact : fpc@cefppa.eu

En ligne sur **cefppa.eu**, en entrées et sorties permanentes

- Pour les salariés de la branche

Via le portail des actions de branche AKTO
espaceformation.akto.fr

- Pour les TNS

Via le **formulaire d'AGEFICE**

Coût

Nous consulter

Lieu

CEFP

Accessibilité

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Méthodes pédagogiques

- Formation pratique et participative
- Jeux de rôle, analyses de situations et mises en application pratique
- Formation intra-entreprise en présentiel

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation des attentes et des compétences préalables à la formation.
- Evaluation en cours de formation par le formateur sous forme d'observations, de quizz et de questionnaires.
- Evaluation en fin de formation établie par le formateur et l'apprenant.

Taux de satisfaction

- 128 formations réalisées en 2023
- 625 stagiaires
- 4,6 / 5 de satisfaction globale

