



PLAN DE FORMATION : ORGANISATION ET SENS DU RELATIONNEL

Public visé : Tout personnel et plus spécialement celui en contact avec le public

Objectifs : améliorer la qualité de service attendue ; garder la maîtrise dans des situations délicates.

Moyens pédagogiques : Alternance entre des séquences théoriques et des séquences d'application conçues à partir d'exercices concrets et de mises en situation, jeux de rôles.
Etablir un plan de progrès personnel

Méthodes d'évaluation des acquis : Après chaque session, une évaluation des acquis précédents sera envisagée, suivra une évaluation générale en fin de stage.

Contenu de la formation :

GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES

- Tester sa capacité à gérer son temps
- Les parasites de la gestion du temps
- Faire la distinction entre l'urgent et l'important
- Analyser ses missions et ses tâches à partir des attentes de sa hiérarchie et de ses clients
- Tester son assertivité/maîtriser son stress
- Savoir prioriser en fonction de son cœur de métier et des contraintes
- Tenir compte de ses rythmes chrono biologiques

SAVOIR OPTIMISER SES METHODES DE TRAVAIL POUR PRIORISER EFFICACEMENT

- Simplifier
- Anticiper
- Grouper
- Economiser les moments
- Economiser les tâches
- Standardiser
- Organiser son travail de la journée pour faire face aux imprévus

.../...

.../fin

LE SENS DU RELATIONNEL

- ***L'accueil :***
 - Image de l'entreprise
 - Règles des grands principes de l'accueil

- ***Amélioration de l'accueil et du contact :***
 - Utilisation de ses atouts personnels (langage verbal)
 - Adopter une attitude constructive
 - Etablir une relation personnalisée adaptée au service attendu

- ***Anticiper les besoins :***
 - Initiative et devancer une demande

- ***Informier, renseigner, répondre aux demandes :***
 - En optimisant ses capacités d'écoute et de communication
 - Auto diagnostic des comportements en situation de communication

- ***Conduire et maîtriser les situations conflictuelles :***
 - Bien connaître son fonctionnement en situation difficile
 - Comprendre les réactions des personnes sous stress
 - Acquérir outils et méthodes pour gérer les situations délicates