



## Objectifs pédagogiques

A l'issue du parcours de formation, le stagiaire sera capable de :

- Mesurer son impact relationnel sur autrui et maîtriser ses attitudes en d'offrir un service de qualité aux personnes.
- Exploiter ses propres ressources pour renforcer la relation avec son environnement personnel et professionnel.

20/06/2024



## Organisation

**Durée** : 14 heures

**Lieu** : en centre ou sur site

**Nombre de stagiaires** :

*10 stagiaires maxi par session*

**Pré-requis** : aucun

**Dates de formations** :

A définir

**Public** : Toute personne en contact avec le public ou travaillant en équipe, et qui souhaite améliorer sa relation avec son environnement

### **Personne en situation de handicap:**

Tous nos locaux sont accessibles aux PSH (personne en situation de handicap)

Pour les adaptations : nous contacter

## Programme de la formation

### 1ère journée

#### **Comprendre les enjeux d'un service de qualité à offrir aux personnes**

- La satisfaction de tous nos « clients » : environnement familial et professionnel
- Le succès de nos engagements et notre épanouissement
- Les impacts d'une attitude positive ou négative (vie privée et vie professionnelle)

#### **Comment suis-je perçu ?**

- La qualité perçue par autrui (relations professionnelles et personnelles)
- Au quotidien, tout est affaire de personnes
- La notion de temps dans la qualité relationnelle
- Savoir écouter : mettre nos 5 sens au service de la compréhension de notre environnement

#### **La démarche « gagnant-gagnant » dans mes relations**

- J'offre la qualité et j'exige la qualité
- La notion d'équipe : tous dans le même sens
- Savoir prendre des initiatives

### 2ème journée

#### **Utile, responsable et reconnu**

- Se sentir utile
- Mon rôle, le meilleur de moi-même
- Reconnaître et être reconnu

#### **De l'idée à l'action, vers le succès**

- Echanger ses idées
- Produire des idées
- Passer à l'action : plan d'action individuel ou collectif

#### **Evaluation de formation**

- Etude de cas pendant la formation
- Mises en situation pendant la formation
- QCM d'évaluation des connaissances acquises

#### **Moyens pédagogique**

- Jeux de rôle et de mise en situation, tests (égogramme, analyse transactionnelle de décision) power point, film.

### **EMRYS Formation**

Organisme de formation  
10, rue Albert LEBRUN  
29400 LANDIVISIAU  
Tél 02 98 72 03 24

gestion@emrys-formation.com  
www.emrys-formation.fr

Sas au capital de 5000 € RCS  
Brest n° 837 613 579 Code  
APE : 8559 A  
N° Activité : 53290914029