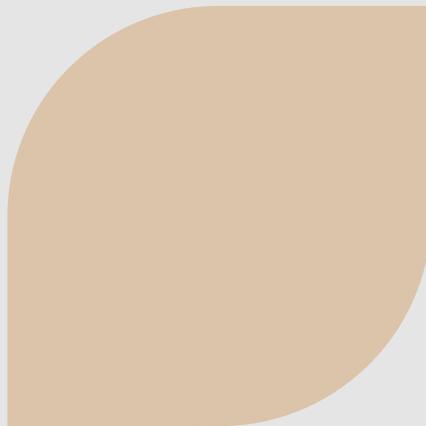


JOËLLE SASSINE

Formatrice professionnelle d'adultes spécialisée
en **communication interpersonnelle/ prise de parole/ Savoir être**



MA MISSION

- 1 Préparer et animer des actions de formation collectives en intégrant des environnements numériques
- 2 Construire des parcours individualisés et accompagner les apprenants

MON ETHIQUE

- 1 Un cadre bienveillant, sans jugement et à l'écoute et confidentiel.
- 2 Des formations adaptées aux besoins de l'entreprise. Je m'engage à vous offrir un service adapté et sur mesure.
- 3 Maintenir mon niveau d'expertise et de performance en tant que formatrice et professionnelle dans ma spécialité.





JOËLLE SASSINE

Formatrice spécialisée en communication/certifiée formateur professionnel d'adultes

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

- Toute personne assurant une fonction d'accueil ponctuelle ou régulière, hôte/hôtesse et de standardiste ou futur(e) hôte/hôtesse-standardiste

PRÉ REQUIS

- Avoir des missions d'accueil ponctuelles ou régulières
- En contact avec la clientèle. Usage du téléphone et du mail

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- Une méthode participative ponctuée de nombreuses mises en situation et jeux de rôle à partir du vécu des participants, portant sur la formulation positive, la qualité d'accueil physique/téléphonique, le capital image

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Auto positionnement en amont et évaluation des acquis en aval
- Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 2 jours en présentiel
- **Nombre de participants:** 1 à 5 personnes

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA EN MESURE DE:

- IDENTIFIER ET ACQUÉRIR DES TECHNIQUES D'ACCUEIL EN FACE À FACE OU AU TÉLÉPHONE
- INTÉGRER UN ESPRIT QUALITÉ DE SERVICE ET VALORISER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE
- GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

- **SAVOIR ACCUEILLIR : SE POSITIONNER AVEC JUSTESSE ET POSITIVER L'IMAGE DE SA STRUCTURE**
 - COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE POUR LE CLIENT ET POUR L'ENTREPRISE/L'ÉTABLISSEMENT
 - COMPRENDRE LES EXIGENCES ET LA RIGUEUR DES SITUATIONS D'ACCUEIL : EN FACE-À-FACE, AU TÉLÉPHONE
 - RÉUSSIR LE PREMIER CONTACT : DÉCROCHER RAPIDEMENT ET ACCUEILLIR AVEC LE SOURIRE
 - S'ORGANISER POUR CONCILIER STANDARD, ACCUEIL ET ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES
 - GÉRER LES DIFFÉRENTES SITUATIONS D'ACCUEIL : ORIENTER, CONSEILLER, EXPLIQUER, INFORMER
- **DÉVELOPPER SES QUALITÉS DE COMMUNICANT : DU SAVOIR-FAIRE AU SAVOIR-ÊTRE**
 - S'EXPRIMER AVEC AISANCE, TACT ET DIPLOMATIE
 - UTILISER UN VOCABULAIRE APPROPRIÉ POUR TRANSMETTRE DES MESSAGES CLAIRS, COMPRÉHENSIBLES ET ADAPTÉS AUX BESOINS
 - COMPRENDRE L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE : GESTES, POSTURES, REGARDS, SOURIRE.
 - ÊTRE À L'ÉCOUTE DU CLIENT : DÉVELOPPER SES QUALITÉS D'OBSERVATION, D'ÉCOUTE ACTIVE ET D'EMPATHIE
- **FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES**
 - RÉPONDRE ET ACCUEILLIR LES INTERLOCUTEURS "DIFFICILES" : LES MÉCONTENTES, LES AGRESSIFS, LES CONFUS, LES BAVARDS...
 - S'AFFIRMER ET SAVOIR DIRE NON... TOUT EN RESTANT CONSTRUCTIF ET RESPECTUEUX
 - GÉRER SES ÉMOTIONS ET "POSITIVER" SES ATTITUDES DANS LES MOMENTS DÉLICATS.

CONTACTS



joelle_sassine_



@Joëlle Sassine



joelle.sassine5@gmail.com



+225 070758786344



JOËLLE SASSINE

Formatrice spécialisée en communication/certifiée formateur professionnel d'adultes

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Toute personne désirant développer son impact oral et sa posture de leader au travers du charisme et de la confiance en soi.

PRÉ REQUIS

Aucune connaissance particulière

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un vidéoprojecteur et/ou un paperboard
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

.....

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A définir avec le client
- **Lieu;** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 4 heures en présentiel
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

DÉVELOPPER SON CHARISME, SA CONFIANCE EN SOI ET SON LEADERSHIP

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA EN MESURE DE:

- S'APPROPRIER LES NOTIONS DE CHARISME, DE CONFIANCE EN SOI ET DE LEADERSHIP.
- FAIRE LE CHOIX CONSCIENT DE SA POSTURE DE LEADER.

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1. DÉFINIR LA NOTION DE CHARISME
2. AFFIRMER SA CONFIANCE EN SOI DANS SA POSTURE ET DANS SON IMPACT A L'ORAL
3. DÉFINIR ET ANALYSER LES DIFFÉRENTS TYPES DE LEADERSHIP SITUATIONNEL

CONTACTS



joelle_sassine_



@Joëlle Sassine



joelle.sassine5@gmail.com



+225 070758786344



JOËLLE SASSINE

FORMATRICE EN COMMUNICATION
CERTIFIÉE / FORMATRICE POUR ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur pour adultes
délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Toute personne animant des réunions ou des
entretiens à distance dans son milieu
professionnel souhaitant gagner du temps et
améliorer sa productivité.

PRÉ REQUIS

Un ordinateur,, un micro et un casque

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un ordinateur
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur
le poste de travail.
- La formatrice alterne entre méthode
démonstrative, interrogative et
expérientielle (via des travaux pratiques
et/ou des mises en situation sur la base du
volontariat.)

.....

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la
formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 2 heures en
ligne.
- **Nombre de participants:** 1 à 5 participants

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

GAGNER EN EFFICACITÉ DANS LA COMMUNICATION A DISTANCE

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

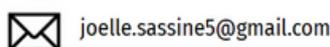
AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA
EN MESURE DE:

- PRÉPARER EFFICACEMENT SA COMMUNICATION EN
LIGNE

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1. PRÉPARER LA COMMUNICATION VIRTUELLE
2. SOIGNER VOTRE ARRIERE PLAN DE VISIO
3. INVITER A L'ECHANGE AVEC VOTRE COMMUNICATION
NON VERBALE
4. CONCLURE L'ECHANGE PAR UN DEBRIEF OU UN
COMPTE RENDU
5. MISE EN PRATIQUE

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

FORMATRICE SPECIALISEE EN COMMUNICATION/CERTIFIÉE FORMATEUR PROFESSIONNEL D'ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Chef d'entreprise, Cadre dirigeant, manager, profession libérale

PRÉ REQUIS

Aucun

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un paperboard et/ou un vidéoprojecteur pour la formation .
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- Des étiquettes porte-noms pour identifier les participants.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A Déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation d'une journée complète
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

TARIFS

Nous consulter

GAGNER EN IMPACT LORS D'UN ENTRETIEN CLIENT

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT SERA EN MESURE DE:

- PRÉPARER SON DISCOURS COMMERCIAL
- SE METTRE EN SCÈNE
- VITALISER SA COMMUNICATION

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1-PRÉPARER SON DISCOURS COMMERCIAL

- DÉTERMINER SES OBJECTIFS ET SES INTENTIONS
- STRUCTURER SON INTERVENTION
- ÉVITER LES PIÈGES DU LANGAGE
- ANTICIPER LA LOGISTIQUE

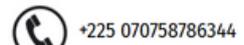
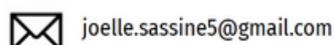
2-SE METTRE EN SCÈNE

- ÉVITER LES MAUVAISES HABITUDES
- CAPTER L'ATTENTION DÈS SON "ENTRÉE EN SCÈNE
- CRÉER LE LIEN AVEC L'AUDITOIRE
- COMMUNIQUER PAR LE NON VERBAL (LE REGARD, LA POSTURE, LA GESTUELLE ET L'ESPACE)

3-VITALISER SA COMMUNICATION

- DÉVELOPPER SON SUJET
- RÉPONDRE AUX QUESTIONS
- GÉRER LES IMPRÉVUS ET IMPROVISER
- ANALYSER SON INTERVENTION
- LA SORTIE DE SCÈNE

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

FORMATRICE EN COMMUNICATION
CERTIFIÉE / FORMATRICE POUR ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur pour adultes
délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Toute personne utilisant une messagerie et
recevant un grand nombre d'e-mails par jour,
ou ayant de façon chronique plus de 50 e-mails
dans sa boîte de réception.

PRÉ REQUIS

Un ordinateur portable et le logiciel utilisé

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un vidéoprojecteur pour la formation .
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur
le poste de travail.
- Des ordinateurs et l'environnement de la
boîte mail utilisée par les stagiaires
- La formatrice alterne entre méthode
démonstrative, interrogative et
expérientielle (via des travaux pratiques
et/ou des mises en situation sur la base du
volontariat.)

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la
formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 4 heures
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

LA GESTION DE LA BOITE MAIL PROFESSIONNELLE

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA
EN MESURE DE:**

- TRAITER SES MAILS AVEC DISCERNEMENT PAR ORDRE
D'IMPORTANCE ET DE PRIORITE D'ACTION
- OPTIMISER SON ARCHIVAGE EN FONCTION DU
VOLUME DES MAILS
- TRAITER RAPIDEMENT LES EMAIL LES MOINS
IMPORTANTES

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

**1-ADOPTER LA METHODE C.A.P POUR REPRENDRE LE
CONTROLE DE VOTRE BOITE MAIL**

- DECOUVRIR LA METHODE C.A.P
- TROUVER LA MEILLEURE MANIERE D'ORGANISER
SON ARCHIVAGE EN ECHANGEANT AVEC LE
GROUPE
- SE DONNER DES CRITERES SIMPLES POUR
HIERARCHISER LES MAILS

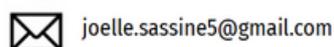
2-METTRE EN PRATIQUE LA METHODE CAP

- CLASSER LES E-MAIL "A TRAITER" EN 3 CATEGORIES
- OPERER UN TRAITEMENT ADAPTE PAR CATEGORIE

**3-PARTAGER LES BONNES PRATIQUES ET ASTUCES POUR
GAGNER DU TEMPS**

- METTRE EN COMMUN LES BONNES PRATIQUES
POUR GAGNER DU TEMPS

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

FORMATRICE EN COMMUNICATION
CERTIFIÉE / FORMATRICE POUR ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur pour adultes
délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Chef d'entreprise, cadre dirigeant, manager,
profession libérale, service commercial.

PRÉ REQUIS

Chaque stagiaire apportera 5 demandes clients

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un vidéoprojecteur et un paperboard pour la formation .
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

.....

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A Déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 4 heures.
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

LA GESTION DES PRIORITÉS DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA EN MESURE DE:

- S'AMÉLIORER DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS
- PRIORISER LE TRAITEMENT DES DEMANDES DES CLIENTS

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

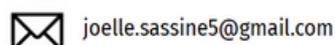
1-IDENTIFIER LES PRIORITES

- FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES PRIORITES
- DISTINGUER URGENCE ET IMPORTANCE
- DEFINIR LES NIVEAUX D'URGENCE

2-PRIORISER LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

- PRIORISER PAR CANAL DE CONTACT (FLUX FROIDS ET FLUX CHAUDS)
- PRIORISER PAR MOTIFS
- PRIORISER SELON LES TYPOLOGIES DE CLIENTS

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

Formatrice spécialisée en communication/certifiée formateur professionnel d'adultes

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Direction générale, commerciale, équipes RH, communication, marketing, stratégie, RSE, finance, production d'une entreprise ou d'un groupe. Toute personne avec le besoin de transmettre des valeurs d'entreprise en interne et/ou en externe.

PRÉ REQUIS

- Supports et éléments visuels, verbaux et comportementaux qui caractérisent et distinguent une organisation ou une entreprise sur le marché.
- Bienveillance, ponctualité et ouverture d'esprit

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Un vidéoprojecteur et/ou un paperboard
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation d'une journée complète en présentiel
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

LES VALEURS D'ENTREPRISE ET L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA EN MESURE DE:

- **CONNAÎTRE LES PRINCIPES DE BASE DES VALEURS D'ENTREPRISE**
- **IDENTIFIER LES ÉLÉMENTS VISUELS, VERBAUX ET COMPORTEMENTALES QUI COMPOSENT UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE**

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1. **DÉFINIR LES PRINCIPES DE BASE DES VALEURS D'ENTREPRISE ET DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE**
2. **ANALYSER LES COMPOSANTES DE L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE QUI CARACTÉRISE ET DISTINGUE UNE ORGANISATION OU UNE ENTREPRISE SUR LE MARCHÉ**

CONTACTS



joelle_sassine_



@Joëlle Sassine



joelle.sassine5@gmail.com



+225 070758786344



JOËLLE SASSINE

FORMATRICE SPECIALISEE EN
COMMUNICATION/CERTIFIÉE FORMATEUR
PROFESSIONNEL D'ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel
d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Chef d'entreprise, Cadre dirigeant,
manager, profession libérale

PRÉ REQUIS

Un ordinateur portable

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un paperboard et/ou un vidéoprojecteur pour la formation .
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- Des étiquettes porte-noms pour identifier les participants.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation d'une journée complète
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

TARIFS

Nous consulter

PRÉPARER ET RÉUSSIR SON PITCH COMMERCIAL

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E)
SERA EN MESURE DE:

- APPRIVOISER SON TRAC ET SE METTRE EN SCÈNE
- PRÉPARER ET RÉUSSIR SON PITCH COMMERCIAL

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1-APPRIVOISER SON TRAC ET SE METTRE EN SCÈNE

- IDENTIFIER SES POINTS FORTS
- DEPASSER SES FAIBLESSES ET SES PEURS
- ÉVITER LES MAUVAISES HABITUDES
- COMMUNIQUER PAR LE NON VERBAL (LE REGARD, LA POSTURE, LA GESTUELLE ET L'ESPACE)

2-PRÉPARER ET REUSSIR SON PITCH COMMERCIAL

- SE PRÉSENTER, PRÉSENTER SON ENTREPRISE
- PRÉSENTER SON OFFRE (RACONTER SON HISTOIRE)
- SUSCITER L'INTÉRÊT
- ÉVEILLER LA CURIOSITÉ ET MARQUER LES ESPRITS
- CONVAINCRE DE VOTRE VALEUR AJOUTÉE

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

FORMATRICE SPECIALISEE EN COMMUNICATION/CERTIFIÉE FORMATEUR PROFESSIONNEL D'ADULTES

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

Chef d'entreprise, Cadre dirigeant, manager, profession libérale

PRÉ REQUIS

Aucun

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un paperboard et/ou un vidéoprojecteur pour la formation .
- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- Des étiquettes porte-noms pour identifier les participants.
- La formatrice alterne entre méthode démonstrative, interrogative et expérientielle (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation sur la base du volontariat.)

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A Déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation d'une journée complète
- **Nombre de participants:** 1 à 10 participants

TARIFS

Nous consulter

RENFORCER SA PRISE DE PAROLE

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

AU TERME DE CETTE FORMATION L'APPRENANT(E) SERA EN MESURE DE:

- PRÉPARER SON INTERVENTION ORALE
- SE METTRE EN SCÈNE
- VITALISER SA COMMUNICATION

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

1-PRÉPARER SON INTERVENTION ORALE

- DÉTERMINER SES OBJECTIFS ET SES INTENTIONS
- STRUCTURER SON INTERVENTION
- ÉVITER LES PIÈGES DU LANGAGE
- ANTICIPER LA LOGISTIQUE

2-SE METTRE EN SCÈNE

- ÉVITER LES MAUVAISES HABITUDES
- CAPTER L'ATTENTION DÈS SON "ENTRÉE EN SCÈNE
- CRÉER LE LIEN AVEC L'AUDITOIRE
- COMMUNIQUER PAR LE NON VERBAL (LE REGARD, LA POSTURE, LA GESTUELLE ET L'ESPACE)

3-VITALISER SA COMMUNICATION

- DÉVELOPPER SON SUJET
- RÉPONDRE AUX QUESTIONS
- GÉRER LES IMPRÉVUS ET IMPROVISER
- ANALYSER SON INTERVENTION
- LA SORTIE DE SCÈNE

CONTACTS





JOËLLE SASSINE

Formatrice spécialisée en communication/certifiée formateur professionnel d'adultes

CERTIFICATION

Titre professionnel de formateur professionnel d'adultes délivré par MHD FORMATION.

PUBLIC VISÉ

- Toute personne souhaitant renforcer ses capacités à communiquer avec les autres

PRÉ REQUIS

- Les participants sont invités à réfléchir à 2 cas de situations relationnelles qu'ils ont eu du mal à gérer, ou dans lesquels ils ont rencontré un blocage

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Le matériel nécessaire à la prise de notes sur le poste de travail.
- Alternance de mises en situation, d'apports théoriques, d'analyse/recommandation, d'auto-diagnostic.

MÉTHODES ET MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Auto positionnement en amont et évaluation des acquis en aval
- Questionnaire d'évaluation post formation de la formation et de la formatrice

MODALITÉS

- **Date:** A déterminer avec le client
- **Lieu:** A déterminer avec le client
- **Durée:** Atelier de formation de 2 jours en présentiel
- **Nombre de participants:** de 1 à 10 personnes

VOTRE INVESTISSEMENT

Nous consulter

UNE COMMUNICATION RELATIONNELLE EFFICACE

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **OPTIMISER SA COMMUNICATION AUX AUTRES**
- **DÉVELOPPER SON SAVOIR ÊTRE EN ENTREPRISE**
- **RENFORCER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE**

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

JOUR 1

- **OPTIMISER SA COMMUNICATION AUX AUTRES**

- L'AUTRE CE N'EST PAS MOI
- MAITRISE LES BONNES PRATIQUES DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE
- LE POIDS DES MOTS, L'INFLUENCE DES GESTES, LA VOIX, LE REGARD, LA POSTURE, L'ESPACE
- APPRENDRE A COORDONNER SA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE

AUTODIAGNOSTIC: EXERCICE DE LA PHOTO SPONTANÉE & AUTODIAGNOSTIC AFIN DE FAIRE LE POINT SUR SON STYLE DE COMMUNICATION ET SUR... CELUI DES AUTRES !

- **SAVOIR ECOUTER**

- FAUT-IL AVOIR REPONSE A TOUT?
- RECONNAITRE SES PROPRES ATTITUDES DE NON ECOUTE
- DÉVELOPPER UNE ATTITUDE D'ECOUTE ACTIVE

MISE EN SITUATION : FAIRE FACE À UNE DEMANDE PEU CLAIRE, RÉPONDRE À UNE GÉNÉRALISATION, AVOIR UNE COMMUNICATION PLUS FACTUELLE...

JOUR 2

- **DÉVELOPPER SON SAVOIR ÊTRE EN ENTREPRISE**

- IDENTIFIER SON INTERLOCUTEUR, SES PRÉOCCUPATIONS, SON STYLE DE PERSONNALITÉ DOMINANT
- TENIR COMPTE DU CONTEXTE
- DÉVELOPPER SA CAPACITÉ A INFLUENCER, CONVAINCRE ET FAIRE PASSER DES MESSAGES

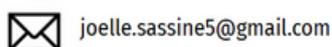
MISE EN SITUATION : MIEUX RÉAGIR FACE AUX DIFFÉRENTES PERSONNALITÉS : UN MANAGER AGRESSIF, UN COLLÈGUE PRESSANT, À UN CLIENT INSISTANT... OU/GROUPE

- **RENFORCER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE**

- IDENTIFIER LES SOURCES DE CONFLITS ET LES SIGNES AVANT-COUREURS ■ FAIRE FACE AU CONFLIT : LES ATTITUDES ET COMPORTEMENTS EFFICACES

CAS PRATIQUE : S'ENTRAÎNER À LA DISCUSSION ET S'AFFIRMER DANS UNE RELATION CONFLICTUELLE (SITUATIONS VÉCUES OU FICTIVES)

CONTACTS



“

Je ne suis pas calme, je suis feu, je vis, je suis couleur.
Je suis essence, je suis plaisir, je suis rébellion.
Je suis instinct , je suis peau, je suis révolution.

FRIDA KAHLO



Mes
contacts



@ joelle.sassine5@gmail.com

joelle_sassine_

in Joëlle Sassine

+225 07 58 78 63 44