

PROGRAMME : SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL ET DISCRÉTION

1 JOUR (7 heures)

CONTENU PÉDAGOGIQUE

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Renforcer les compétences en savoirs-être des professionnels en charge de l'accueil du public
- Comprendre l'importance de la discrétion dans le rôle de l'accueil
- Développer son professionnalisme

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux d'une bonne posture
- Déterminer ses forces et qualités pour plus d'efficacité
- Utiliser « l'empathie map » pour comprendre les besoins

CONTENU DE LA FORMATION

- L'impact des savoirs-être sur l'image de l'entreprise
- Écoute active et l'empathie
- Technique de Gestion des émotions et du Stress
- Gestion des informations sensibles
- Adaptabilité avec une collaboration efficace avec les collègues et les clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

- ◆ Smartpocket
- ◆ Ateliers en groupe : exposé de travaux, jeu de rôles
- ◆ Documents avec les points essentiels de la formation envoyés aux participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Production à réaliser : utilisation des outils
- ◆ Quizz Klaxoon
- ◆ Évaluations formatives réalisées à l'aide de grilles critériées
- ◆ Attestation de formation de fin de formation mentionnant l'atteinte des objectifs de la formation
- ◆ Mesure de la satisfaction des stratégies

MODALITÉS

PUBLIC

- Managers, RH, RSE, cadres
- Entre 3 et 12 personnes

PRÉ-REQUIS

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis

LIEU

- En entreprise
- Distantiel
- Location de salle (prévoir un surcoût)

DATES ET HORAIRES

- À définir

ADMINISTRATIF

- Fiche de renseignement à compléter en amont
- Convention ou contrat à signer en amont de la formation
- Émargement par demi-journée

Modalités et délais d'accès

- Processus d'inscription nous contacter par tel ou mail pour l'inscription
- Inter : selon planning inter entreprise
- Intra : selon planification réalisée entre Perf&Co et le demandeur

Signature de la convention

- Avant le

Tarifs :

- Intra Entreprise : 950€ HT/TTC par jour soit 1900€ HT/TTC pour l'action
 - Inter Entreprise : 1100€ HT/TTC par personne pour l'action
- *Les frais de salle ou de séminaires sont à ajouter aux frais pédagogiques présentés ci-dessus)

Accessibilité aux personnes handicapées :

- En cas de formation réalisée en présentiel et avec location de salle, les locaux sont garantis accessibles aux PMR
- Autres handicaps, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

Contact :

Elodie Manette
elodie.manette@perfandco.re
www.perfandco.re
06.92.20.39.54