

### **CONFIANCE EN SOI ET APTITUDES RELATIONNELLES**

Développement des compétences relationnelles

Définitions – Méthodes - Pratiques

Durée minimum conseillée : 2 jours

#### **OBJECTIFS**

- Apprendre à se positionner en situation professionnelle
- Comprendre les mécanismes liés à la confiance en soi
- Développer ses aptitudes relationnelles

#### **PUBLIC CONCERNE**

Tout professionnel en contact avec des clients internes ou externes

#### **CONTENU**

- SAVOIR SE POSITIONNER DANS LES RELATIONS A AUTRUI
  - Prendre conscience de soi et développer sa confiance personnelle.
  - Découvrir l'image renvoyée aux autres.
  - Comprendre les comportements des autres.
- DEVELOPPER LES BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION
  - Identifier les différents types de relations interpersonnelles
  - Les techniques d'entretien : l'écoute active- Le questionnement - La reformulation
  - L'attitude et la communication non verbale
- ADAPTER SA COMMUNICATION AUX SITUATIONS
  - Clients internes, relation client, techniques d'animation de réseaux : émettre une communication en phase avec les attentes de son interlocuteur
  - Se repérer dans les comportements de ses interlocuteurs
  - Gérer les situations difficiles en identifiant ses ressources

#### **Animation/supports**

- ➔ Mise en situation d'apprentissage par auto évaluation
- ➔ Etudes de cas et mises en situation
- ➔ Simulation d'entretien (utilisation de la vidéo)

#### *Objectifs pédagogiques :*

- Développer une meilleure connaissance de soi
- Acquérir une bonne aisance relationnelle
- S'adapter avec pertinence à son environnement professionnel

## **Aquitaine Management**

Domaine de Lample 64360 Monein	09 77 97 40 40	06 70 41 25 75	contact@aquitaine-management.com
-----------------------------------	----------------	----------------	----------------------------------