

SESSION DE FORMATION INTELLIGENCE EMOTIONNELLE DANS LA COMMUNICATION

Intitulé de l'action	<i>Module intelligence émotionnelle dans la communication</i>
Durée totale en jour estimée	2
Durée totale en heures estimée	14
Public visé	<i>Manager d'un point de vente</i>
Accessibilité et niveau de connaissances préalables nécessaire	<i>Aucun prérequis Inscription sur demande à a.borne@atelier-cactus.com Accessible aux personnes en situation de handicap Formation Intra Entreprise</i>
Investissement	<i>Coût jour 1 500 euros</i>
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration dans la gestion de ses émotions</i> • <i>Maîtriser les techniques de communication interpersonnelle</i> • <i>Personnaliser la relation managériale</i>
Détail du programme de formation : 14h	<p>Accueil : <i>Objectif pédagogique : Développer un climat d'échanges bienveillants</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Présentation du déroulé de la journée</i> • <i>Météo du jour et bris de glace émotionnel</i> • <i>Cartes émotions</i>

Introduction :

Objectif pédagogique : Définir les clés de l'intelligence émotionnelle

- Les 5 piliers de l'intelligence émotionnelle
- Le fonctionnement neuronal
- Impacts sur le quotidien d'un point de vente

Les fondamentaux de la communication :

Objectif pédagogique : Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle

- Le schéma de la communication
- Comment utiliser les bases de la communication dans le management

La relation inter personnelle :

Objectif pédagogique : Lister les clés de l'adaptabilité

- Questionnaire d'identification de son profil de communication
- Extraits de films
- Les critères de communication de chaque profil

La communication managériale :

Objectif pédagogique : Concevoir un plan de communication vis-à-vis de son équipe

- Communication orale et écrite, individuelle et collective : quoi dans quelle occasion
- Le brief de lancement de journée
- Personnalisation de son style de communication managériale à chaque profil de collaborateur

Gestion de ses émotions dans la communication :

Objectif pédagogique : Maîtriser les différents media liés aux émotions

- Travail sur la tonalité de la voix, le débit et le volume de paroles, l'expressivité du visage et la gestuelle
- Entraînement
- Liens entre émotions et assertivité managériale

Conclusion de la formation :

Objectif pédagogique : Synthétiser les acquis

- Tour de table
- Rédaction d'un plan d'actions individuel

Modalités et méthodes pédagogiques	<p><i>Temps de formation présentielle (14 heures) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jeux pédagogiques de prise de conscience</i> • <i>Questionnaire individuel</i> • <i>Exercices de mise en pratique</i> • <i>Travail en sous-groupes</i> • <i>Utilisation de vidéos pédagogiques</i> <p><i>Productions à réaliser :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Plan d'action individuel</i>
Moyens et ressources mobilisés pour la formation	<p><i>Formateurs experts en management</i></p> <p><i>Locaux : salles de formation désignées par l'entreprise cliente</i></p>
Nombre de stagiaires minimum	6
Nombre de stagiaires maximum	9
Suivi et évaluation	<p><i>Evaluation préalable :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Entretien téléphonique et test de positionnement Google Forms</i> <p><i>Suivi :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Echange téléphonique pour retour d'expérience</i> <p><i>Evaluation finale :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Quiz de validation des connaissances</i> <p><i>Evaluation de la satisfaction du stagiaire :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Evaluation à chaud</i> • <i>Evaluation à froid à 3 semaines après la fin du parcours</i> <p><i>L'évaluation des acquis se fait par le biais d'exercices et de mises en situation tout au long de la session.</i></p>