



www.form-att.fr

Les compétences professionnelles

Accueil, communication

Objectifs :

- Proposer une écoute et un accueil de qualité.
- Repérer les facettes du comportement humain pour améliorer sa communication.

Programme :

- Communication et relations humaines :
 - ❖ Les règles de base, mécanismes et obstacles de la communication.
 - ❖ Les cadres de référence.
 - ❖ L'écoute active, la reformulation.
 - ❖ Le vocabulaire adapté à l'interlocuteur.
 - ❖ L'imagination au service de la parole.
- Gestion et analyse des situations conflictuelles :
 - ❖ La connaissance des attitudes et du comportement humain.
 - ❖ L'affirmation et le respect de soi et des autres.
 - ❖ L'empathie, la prise en compte des affects.
 - ❖ Le contrôle et l'utilisation des émotions.
- Gestion du stress

Intervenant : Formateur en communication orale

Public : Tout personnel exerçant des fonctions d'accueil

Durée : 3 jours

Nombre de participants : 12 personnes maximum

FORM-ATT

Tél : + 33 (0)4 91 47 01 45 / Fax : + 33 (0)4 91 42 97 82

GSM : + 33 (0)6 46 08 46 36 / @ : contact@form-att.fr

S.A.R.L. au capital de 10 000€ - RCS 504 872 128

SIRET 504 872 128 00013 - APE 8559A - N° Formateur 93 13 13118 13

Siège social : MJN des Arnavaux - Chemin du Marché d'intérêt National

Bâtiment Administratif - 13323 MARSEILLE Cedex 14