

Développez votre esprit de service

en adoptant dans votre quotidien professionnel des postures qui permettent de garantir la qualité de vos relations aux autres, en satisfaisant au mieux leurs besoins et les vôtres, tout en respectant mutuellement le cadre dans lequel ces relations s'inscrivent

LES ENJEUX

- ★ Identifier les postures clefs génératrices de relations de qualité.
- ★ Identifier ses propres ressources et s'approprier les outils permettant d'être soi-même heureux dans la relation à autrui.
- ★ Développer son assertivité et progresser dans sa communication

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le participant aura appris à :

- ★ Comprendre son rôle dans la construction de relations de qualité au travail.
- ★ S'approprier les outils qui favorisent son épanouissement dans son métier au quotidien.

LES OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- ★ Adopter des postures relationnelles orientées « sens du service »
- ★ Se montrer plus assertif, faire des feedback de qualité et communiquer avec bienveillance.

MODALITÉS PEDAGOGIQUES

Cette formation est organisée en présentiel sur une journée (7h).

INFOS PRATIQUES

- Frais de repas non-compris
- Nous contacter pour les tarifs du format distanciel

15% du prix d'inscription est destiné à soutenir les travaux de recherche de la Fabrique Spinoza.

FORMATRICES

Aurélie Pennel

Après plus de 10 années de management en centres d'appels et 4 années en tant que responsable de l'expérience client au sein de la Direction Marketing d'un grand Groupe français, Aurélie enrichit ses pratiques en développant une expertise sur les sciences du bonheur. Elle a notamment co-écrit le livre « Cultiver l'optimisme », paru aux éditions Eyrolles en janvier 2018 et donne des conférences sur l'optimisme.



Delphine Luginbuhl

Forte de 15 ans d'expérience en entreprise, Delphine est aujourd'hui coach professionnelle, spécialisée en engagement des collaborateurs. A ce titre, elle accompagne individuellement et collectivement des acteurs de la relation client à plusieurs niveaux de l'entreprise. Ingénieure de l'Ecole Centrale Paris et diplômée de psychologie positive, elle a co-écrit le livre « Cultiver l'optimisme », paru aux éditions Eyrolles en janvier 2018 et donne des conférences sur l'optimisme.



Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter en cas de besoins particuliers pour un participant



Tarif Intra : Nous contacter, devis sur demande (TVA 20%)



Présentiel (le lieu sera précisé au moment de l'envoi de la convocation) & Distanciel



Durée 7h
1 journée
Dates à définir avec le client

Qu'est-ce qu'avoir l'esprit de service ? Au-delà des gestes professionnels que vous maîtrisez certainement, il s'agit d'adopter dans votre quotidien professionnel des postures qui permettent de garantir la qualité de vos relations aux autres, en satisfaisant au mieux leurs besoins et les vôtres, tout en respectant mutuellement le cadre dans lequel ces relations s'inscrivent.

Cette formation vise à vous mettre en main des clefs inspirées des neurosciences et de la psychologie positive pour vous aider à développer votre esprit de service au sens large, de sorte que vous en retiriez de nombreux bénéfices tant dans la sphère professionnelle que personnelle.

PÉDAGOGIE

- ★ Des contenus éprouvés : cette formation s'appuie sur des apports scientifiques (psychologie positive, neurosciences, économie et sociologie du bonheur...) ainsi que sur les connaissances et expériences de la Fabrique Spinoza, le think tank du bonheur citoyen.
- ★ Une pédagogie active : alternance d'expérimentations, d'apports théoriques et de temps d'échange d'expériences. Pendant toute la formation, les participants travaillent sur une action concrète à mettre en œuvre à leur retour en entreprise.
- ★ Une dynamique de groupe forte : cette formation s'appuie aussi sur les outils de l'intelligence collective.

LES +

- ★ Apports théoriques à la fois issus de la science du bonheur et de la science de l'expérience client.
- ★ Mise en main d'une boîte à outils pour développer des relations harmonieuses.
- ★ Utilisation de la synergie de groupe pour concevoir son plan d'action personnel et expérimenter ses changements de posture à travers des mises en situation et des exercices pratiques.

PARTICIPANTS

- ★ Personnel en charge de la Relation Client (en points de vente, en centres d'appels, etc.).
- ★ Toute personne au contact de clients internes ou de fournisseurs (ex : fonctions supports, hotline technique, acheteurs, etc.).

Pré-requis : aucun.

LE PROGRAMME

Cette formation est organisée selon 2 formats :

Présentiel : 1 jour

Distanciel (vidéo-conférence) : 1 jour (2 demi journées)

1 - Comprendre les mécanismes qui se mettent en place dans notre relation à autrui

Se mettre à la place de l'interlocuteur pour définir les points clefs d'une relation /communication réussie.

Etat des connaissances sur la Science du Bonheur (notamment asymétrie de satisfaction perçue, symétrie des attentions, écoute active).

2 - Identifier collectivement les clefs d'une posture relationnelle orientée « service »

La qualité de la relation à l'autre dépend de la qualité de la relation que l'on a soi, il convient donc de se doter d'outils pour lutter contre l'habitude hédonique, se mettre en empathie, se ressourcer, être dans le moment présent, donner du sens ...

3 - Utiliser les émotions pour mieux communiquer

Théorie sur les émotions et leur rôle, sur l'assertivité (dont autodiagnostic individuel) et la Communication Non Violente (CNV).

Pratique intensive de la CNV en sous-groupes.

Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation : Des outils d'évaluation d'atteinte des objectifs sont utilisés à chaque formation. Ils sont adaptés aux participants. Exemples d'outils : quizz, mise en situation, ...

Formalisation à l'issue de la formation :

Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.

INSCRIPTION & INFORMATIONS & DELAIS D'ACCES

Géraldine Dupré geraldine.dupre@fabriquespinoza.org - 0628372479