

### Votre contact pédagogique

(Accompagnement du stagiaire)  
FRIZON Laure  
laure.frizon@monatourisme.fr

### Votre contact administratif

GARNIER Marie  
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty [camille.averty@monatourisme.fr](mailto:camille.averty@monatourisme.fr) ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

**LIEU :** MARMANDE (PMR) / DISTANCIEL

### DATE (S) :

08/06/2023	7:00	9:45	18:00	QUAI 31
09/06/2023	3:30	9:00	12:30	QUAI 31
12/09/2023	3:30	9:00	12:30	EN LIGNE

**DURÉE :** 3,00 jour(s), 14:00 heures

**EFFECTIF :** De 6 à 12 participants

**PUBLIC :** Tout public

**PREREQUIS :** Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT DU STAGIAIRE :** Questionnaire de pré-formation individuel envoyé en amont de la formation

### FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :

MAGALI                      MENARD



- Structures de Nouvelle-Aquitaine éligibles à un financement OPCO : 300€/jour/personne
- Structures de Nouvelle-Aquitaine inéligible à un financement OPCO : (Agents de la fonction publique territoriale et directeur d'EPIC) : 150€/jour/personne
- Structures hors Nouvelle-Aquitaine : 325€/jour/personne

**Nb :** en cas de formation distancielle, les séquences se cumulent pour former 1, 2 (ou plus) journées de formations. Le coût est à la journée.  
Ex : 2 demi-journées = 1 journée (7h) / 7 séquences de 2h = 2 journées

## CONTEXTE

Communiquer de manière positive, claire, en prenant en compte son interlocuteur est essentiel pour la qualité des relations au quotidien !

Et encore plus lorsque l'on se trouve confronté à des situations délicates voire même conflictuelles à l'accueil ou encore avec son écosystème professionnel.

Comprendre ce que peut vous apporter ce type de communication mais aussi et surtout pouvoir le mettre en œuvre dans diverses situations seront les objectifs de cette formation de développement personnel et professionnel.

Nouvelle formation

## OBJECTIFS

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité d'utiliser la communication positive dans son contexte professionnel

Objectifs pédagogiques

- Trauire ses comportements, expressions, émotions et ceux des autres
- Identifier les leviers d'une meilleure communication pour établir des relations interpersonnelles productives
- Identifier les mécanismes pour anticiper les tensions relationnelles avec les clients et dans l'équipe

### PROGRAMME

Changer soi-même pour que l'autre change :

- Comprendre les apports & enjeux de la communication positive
- Faire le point sur son comportement
- Les fondamentaux de la communication positive
- Les canaux de communication
- Les techniques de communication positive
- La responsabilité dans sa communication :
- Mesurer & analyser
- Anticiper les tensions relationnelles dans l'équipe et à l'accueil :
- S'adapter aux personnalités difficiles
- Résoudre les tensions relationnelles
- S'affirmer et être acteur.trice de sa vie
- Établir des attitudes positives collectivement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices de théâtre, test, atelier en binôme, mises en situation et ateliers en sous groupes, jeux, étude de cas, débat

### MODALITES D'ÉVALUATION

Mises en situation