

Certains appels peuvent être émotionnellement difficiles. Développez votre intelligence émotionnelle vous permet de prendre du recul, de gagner confiance en soi et d'augmenter ainsi votre efficacité !

Objectifs

- Je dissocie mes émotions afin de prendre du recul lors des appels difficiles
- J'identifie les mécanismes émotionnels pour mieux les gérer dans la relation à l'autre
- Je renforce ma maîtrise de soi
- Je gagne en efficacité

Programme

Distinguer l'empathie de la sympathie et de la compassion

- Définition des 3 notions : empathie, sympathie et compassion
- L'empathie, le point de départ de la gestion des émotions
- Développement de l'empathie, en pratique
- Accueillir les émotions de ses interlocuteurs sans être perturbé

Mieux se connaître pour mieux gérer la relation à l'autre et à soi

- Développer la conscience émotionnelle de soi
- Evaluer son profil émotionnel
- Comprendre les causes et les conséquences de ses émotions

Développer ses compétences émotionnelles

- Comprendre le fonctionnement du cerveau (reptilien-limbique-cortex)
- Connaître les différentes stratégies pour maîtriser ses émotions
- Renforcer la confiance en soi

Prendre soin de soi et se ressourcer rapidement

Détendre son corps et son esprit en recentrant son énergie et son attention par :

- La visualisation mentale
- La respiration
- La méditation
- La relaxation oculaire

Secteurs

- Multi-secteurs

Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Individuel
- Présentiel

Compétences

- Efficacité professionnelle

Thèmes

- Relation client

Publics

- Pour tous

Pré-requis

Aucun

- Les automassages

DEROULE DE LA FORMATION A DISTANCE

Deux mois après la formation présentielle (socle 1), nous proposons aux conseillers un retour d'expériences :

- Sur ce qui a fonctionné
- Sur les difficultés qu'ils ont rencontrées
- Sur les outils qu'ils doivent encore travailler et utiliser

Durant l'ensemble du programme, les participants bénéficieront d'un « **passport de la réussite** », document dans lequel ils pourront formaliser leur propre plan de montée en compétences en fonction de leurs points forts, leurs axes d'amélioration.

Modalités pédagogiques

- Exercice de détente
- Mises en situation, jeux de rôle

Modalités d'évaluation

- Auto positionnement