

Objectifs pédagogiques

A l'issue du parcours de formation, le stagiaire sera capable de :

- Mesurer son impact relationnel sur autrui et maîtriser ses attitudes en d'offrir un service de qualité aux personnes.
- Exploiter ses propres ressources pour renforcer la relation avec son environnement personnel et professionnel.

03/06/2026



Organisation

Durée : 14 heures

Lieu : en centre ou sur site

Nombre de stagiaires :

10 stagiaires maxi par session

Pré-requis : *aucun*

Dates de formations :

A définir

Public : Toute personne en contact avec le public ou travaillant en équipe, et qui souhaite améliorer sa relation avec son environnement

Personne en situation de handicap:

Tous nos locaux sont accessibles aux PSH (personne en situation de handicap)

Pour les adaptations : nous contacter

Programme de la formation

1ère journée

Comprendre les enjeux d'un service de qualité à offrir aux personnes

- La satisfaction de tous nos « clients » : environnement familial et professionnel
- Le succès de nos engagements et notre épanouissement
- Les impacts d'une attitude positive ou négative (vie privée et vie professionnelle)

Comment suis-je perçu ?

- La qualité perçue par autrui (relations professionnelles et personnelles)
- Au quotidien, tout est affaire de personnes
- La notion de temps dans la qualité relationnelle
- Savoir écouter : mettre nos 5 sens au service de la compréhension de notre environnement

La démarche « gagnant-gagnant » dans mes relations

- J'offre la qualité et j'exige la qualité
- La notion d'équipe : tous dans le même sens
- Savoir prendre des initiatives

2ème journée

Utile, responsable et reconnu

- Se sentir utile
- Mon rôle, le meilleur de moi-même
- Reconnaître et être reconnu

De l'idée à l'action, vers le succès

- Echanger ses idées
- Produire des idées
- Passer à l'action : plan d'action individuel ou collectif

Evaluation de formation

- Etude de cas pendant la formation
- Mises en situation pendant la formation
- QCM d'évaluation des connaissances acquises

Moyens pédagogique

- Jeux de rôle et de mise en situation, tests (égogramme, analyse transactionnelle de décision) power point, film.

EMRYS Formation

Organisme de formation
10, rue Albert LEBRUN
29400 LANDIVISIAU
Tél 02 98 72 03 24

gestion@emrys-formation.com
www.emrys-formation.fr

Sas au capital de 5000 € RCS
Brest n° 837 613 579 Code
APE : 8559 A
N° Activité : 53290914029