



## *THEME 1 : La Communication*

# ***RELATION / ACCUEIL DU PUBLIC***

**PARTICIPANTS :** Toute personne dont la mission est de recevoir et communiquer avec le public

**OBJECTIF :** Apporter dans un temps court un savoir faire relationnel à des personnes en contact avec le public

**PROGRAMME :**

- L'importance du « savoir communiquer » dans la relation
- Les filtres à une communication performante
- Les disponibilités à l'égard de l'interlocuteur
- Gestion de l'agressivité et du stress
- Nos attitudes naturelles
- La mise en place d'une expression orale adaptée
- Comment résoudre des situations conflictuelles
- L'apport d'une réponse adéquate



**METHODES PEDAGOGIQUES UTILISEES :**

- Analyse transactionnelle
- Programmation neuro linguistique
- Pédagogie active à partir de cas concrets

**DUREE ET RYTHME :**

- 3 jours (21 heures) / à raison d'un jour par semaine

**VALIDATION DES ACQUIS :**

- Prérequis – auto-évaluation
- Evaluation des acquis