

Cultiver la qualité relationnelle au travail : levier de fidélisation et performance durable - QTRA

Code produit : QTRA

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 700,00 € HT

Eligible DDA : non

Public :

- Managers,
collaborateurs,
conseillers,
gestionnaires, fonctions
support et relation client.

Prérequis :

- Aucun

Objectif

- Comprendre les enjeux de la qualité relationnelle dans le fonctionnement des équipes.
- Identifier les facteurs favorisant la confiance, la coopération et l'engagement

-
- Développer une communication favorisant des relations professionnelles constructives
 - Prévenir les incompréhensions et les tensions relationnelles du quotidien
 - Renforcer leur intelligence relationnelle pour contribuer à un climat de travail positif et durable

Programme de la formation

Séquence 1 - Comprendre les enjeux de la qualité relationnelle au travail

- Les évolutions des attentes des collaborateurs
- Les liens entre qualité relationnelle, engagement et fidélisation
- Les impacts de la qualité relationnelle sur la performance collective

Séquence 2 - Développer une communication favorisant la confiance

- Les mécanismes essentiels de la communication interpersonnelle
- Les principaux freins à la compréhension mutuelle
- Les attitudes favorisant la confiance et la coopération

Séquence 3 - Renforcer son intelligence relationnelle au quotidien

- Développer l'écoute active et la qualité de présence
- Favoriser la reconnaissance dans les relations professionnelles
- Adapter sa communication aux différents interlocuteurs

Séquence 4 - Prévenir les tensions et favoriser une coopération durable

- Repérer les facteurs de tension dans les relations professionnelles
- Adopter une communication constructive face aux désaccords

-
- Identifier ses leviers d'action favorisant une coopération durable
 - Élaborer un plan d'action individuel

Une assistance technique et pédagogique de l'apprenant est assurée tout au long de la formation via une adresse mail (formateur@af2a.com) permettant de contacter soit le service en charge des aspects techniques et logistiques, soit un formateur expert du domaine abordé, avec une réponse dans les 48 heures

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Réalisation de cas pratiques
- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.