

Préserver la qualité relationnelle et émotionnelle dans un environnement automatisé

- QREA

Code produit : QREA

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 l'impact des outils numériques sur la qualité des relations professionnelles
- Identifier les facteurs qui favorisent ou fragilisent la qualité relationnelle dans les échanges à distance

-
- Développer une communication favorisant l'écoute, la compréhension et la confiance
 - Mobiliser l'intelligence émotionnelle dans les interactions professionnelles.
 - Maintenir une relation humaine de qualité dans un environnement de travail de plus en plus digitalisé

Programme de la formation

Séquence 1 - Comprendre les transformations relationnelles du monde professionnel

- L'évolution des modes de communication dans un environnement digitalisé
- Les impacts des outils numériques sur la qualité des interactions professionnelles
- Les nouvelles attentes des clients et des collaborateurs en matière de relation et de communication

Séquence 2 - Préserver la qualité relationnelle dans les échanges professionnels

- Comprendre les mécanismes de distanciation relationnelle
- Les effets sur la confiance, l'engagement et la coopération
- Identifier les leviers d'une communication plus humaine

Séquence 3 - Développer les compétences humaines à forte valeur ajoutée

- Renforcer l'écoute active et la qualité de présence dans les échanges
- Développer l'empathie et l'intelligence émotionnelle dans la relation professionnelle
- Adapter sa communication à son interlocuteur

Séquence 4 - Faire de la qualité relationnelle une compétence d'avenir

- Créer de la proximité dans les échanges à distance
- Gérer les situations sensibles avec discernement et humanité
- Identifier ses bonnes pratiques relationnelles et construire son plan d'action

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.