

**AMELIORER SA PERFORMANCE LORS D'UNE RELATION CLIENT  
PAR UNE MEILLEURE AFFIRMATION DE SOI  
Formation assertivité (2 jours)**

**Objectifs:**

Permettre aux participants, managers, commerciaux ou salariés de découvrir et distinguer les comportements efficaces des non-efficaces lors d'un acte de vente ou dans son quotidien professionnel.

Identifier ses propres comportements usuels pour mieux adopter une attitude assertive.

Mettre en place une communication performante dans le cadre d'une relation professionnelle

Définir un plan d'action personnel et utiliser un outil de suivi et de développement

**Programme:**

- **L'assertivité, définition d'une relation "gagnant-gagnant"**
  - Avant d'écouter
  - Les difficultés à gérer son intelligence émotionnelle
  - Se montrer assertif, un état d'esprit plus qu'une technique
  
- **Les réflexes comportementaux inefficaces:**
  - Stratégies de fuite, de manipulation et d'agressivité
  - Mise en évidence
  - Causes et conséquences
  
- **Regard personnel sur ses comportements usuels**
  - Auto évaluation
  
- **Affirmation de soi**
  - droits personnels à la différence à faire respecter
  - droits des autres
  - Définition des zones de progrès personnels
  
- **Amélioration de la relation client et interpersonnelle**
  - Savoir dire non
  - recevoir une critique
  - demander
  - appréhender une situation difficile ou conflictuelle
  
- **Amélioration de la performance**
  - Elaboration d'un plan d'action personnalisé

**Moyens pédagogiques:**

Fascicule de formation

Jeux de rôles,

Ateliers en sous groupes

Fiche de suivi