



Fonds social européen

# Nos innovations

## Formation « Développer sa compétence relationnelle et l'exercer en situation professionnelle »

### Objectifs

1. Evaluer ses propres atouts et difficultés
2. Se doter de repères pour adapter sa prestation relationnelle aux circonstances concrètes
3. Découvrir des techniques d'exploration de son interlocuteur
4. Elaborer un programme personnalisé de développement de sa compétence relationnelle.

Indépendamment des circonstances dans lesquelles elle se déroule et des aspects "techniques" de la prestation apportée au client, la qualité de la relation avec celui-ci dépend de plusieurs facteurs qu'on peut rassembler en deux catégories principales :

- 1 - Ce qui préexiste à l'échange dans l'esprit du professionnel
- 2 - Ce qui est mis en œuvre au cours de l'échange par le professionnel

Ces deux temps distincts, "l'avant" et "le pendant", sont abordés successivement au cours de cette formation. Ils conduisent à une troisième étape, orientée vers "l'avenir" : le plan d'action personnalisé que chaque stagiaire élaborera pour lui-même dans l'objectif d'améliorer sa compétence relationnelle par des vigilances et des engagements "sur mesure".

### Résultats

- Une meilleure adaptation des comportements relationnels, combinant sincérité et professionnalisme.

### Déroulement, méthodologie

- Recueil des attentes
- Distinction Relation et Communication
- Les représentations que le participant se fait de ses clients (préjugés)
- Découverte des trois niveaux d'attente de la communication interpersonnelle
- Le niveau d'attente Vivre

### Acteurs

- Tous professionnels du service
- Formation pilote en juillet 2008 à Ancenis

### Points forts

- formation mixte : réunissant des acteurs de métiers divers, secteurs marchands et non marchands