

## CONTACT

04 99 43 00 60

formation.cdvolutif@gmail.com

www.cdformation.com

## \* OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adopter les attitudes d'un accueil réussi
- Valoriser l'image de marque de l'établissement par l'accueil
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance dans son expression et son comportement
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur par une écoute active.

## \* STAGES Inter-Entreprises

Budget :

A définir selon la modalité

Durée : 14h

## \* Dates et Lieux

Centre d'Agde

A définir

Centre de Béziers

A définir

## \* Hors Stages

- Programme du mesure
- Budget par personne
- Coût selon le nb de personnes

## \* PROGRAMME

### I. Le temps à soi

- *Quelle est ma conception du temps ?*
- *Autodiagnostic de son emploi du temps*
- *Autodiagnostic de sa relation au temps*
- *Auto diagnostic des «voleurs de temps»*

### II. Mise en place de fiches organiser son temps

- *Le téléphone / Les dérangements / Les réunions / Les courriers / Les lectures / Les déplacements / Ma liste des priorités*

### III. La relation aux autres : l'affirmation de soi

- *L'affirmation de soi*
- *Savoir dire non*
- *Le savoir-faire*
- *Le savoir-être*
- *Savoir gérer son temps avec le retard des autres*

### IV. Mieux maîtriser son temps et en gagner

- *Analyse de votre activité*
- *Solution pour gagner du temps selon diverses situations*

### V. Les règles d'or

- *La délégation*
- *L'organisation*
- *La planification*
- *L'animation*
- *Contrôler*

### VI. Gérer les urgences , les priorités

- *Planifier son temps grâce au Tableau de bord*
- *Établir un Plan d'actions*
- *Mettre de l'ordre grâce aux six tiroirs*

### -VII. Prise de conscience de l'écart entre

- *Ce que je fais*
- *Ce que je crois faire*
- *Ce que je devrais faire*



REPUBLIQUE FRANÇAISE

## PUBLIC

Toute personne en contact avec le public

## NIVEAU REQUIS

Aucun

## METHODE PEDAGOGIQUE

Pédagogie active et participative  
Alternance d'apports théoriques et pratiques

CD Formation

166 rue Maurice Béjart - Parc Club de la Devèze - 34500 Béziers - 09.52.47.61.56

3 Impasse de Cordoue - Puits de So - 34300 Agde - 04.99.43.00.60

Déclaration d'activité sous le n° 91 34 07452 34 | Siret n° 521 087 312 00026