

Communiquer avec le client : les 4 profils

1 jour 4 heures

Programme de formation

Public visé

Aide-ménager.ères titres-services

Pré-requis

/

Objectifs pédagogiques

L'apprenant sera capable de gérer plus efficacement ses obligations et de mieux collaborer avec ses collègues, clients et/ou sa hiérarchie en s'appuyant sur la méthode des 4 Profils de Gretchen Rubin.

Description / Contenu

Objectifs spécifiques

L'apprenant sera capable de :

- Comprendre le modèle des 4 Profils de G. Rubin
- Distinguer les contraintes issues d'attentes extérieures et celles issues d'attentes personnelles
- Déterminer et comprendre son propre profil de gestion des attentes
- Déterminer le profil de ses interlocuteurs
- Élaborer des stratégies adaptées à son propre profil et à celui des autres
- Collaborer avec tout profil

Modalités pédagogiques

Méthodologie participative axée sur :

- Alternance entre théorie et mise en pratique
- Partage d'expériences
- Réflexion personnelle et collective
- Plan d'action personnel

Modalités d'évaluation et de suivi

Evaluation en fin de formation