

## FORMATIONS HCR

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

Clair + Concis + Concret + Correct  
+ Cohérent + Complet + Courtois  
= Communication efficace !

20 ANS  
2002  
2022  
ESSENTIEL FORMATION

- **Depuis 2002**

Spécialiste à 100% de la formation dans les métiers HCR

- Plus de 2900 clients actuels  
+ de 6600 participants  
+ de 46200 heures de formations

★★★★★ En 2021  
98 % de satisfaction

- **Et en bonus,**

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

## COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE

2 jours, soit 14 heures

*Toujours proche de vous OU chez vous !*

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises du secteur Hôtels, Café et Restaurant.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain, en parfaite adéquation avec votre réalité professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-HCR](http://www.essentielformation.com/programmes-HCR)

“

*Comment avons-nous pu nous passer de ces connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !*

”





## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Développer** son écoute active
- **Maîtriser** la reformulation et le questionnement
- **Maîtriser** l'art du questionnement
- **Donner** une directive claire et fixer des objectifs
- **S'adapter** à son interlocuteur
- **Maîtriser** son langage pour être percutant et utiliser les bons mots
- **Respecter** son entourage
- **Ecoute**
- **Donner** une directive
- **Être clair, précis, et factuel**
- Information ascendante et descendante
- **Donner** du feedback
- **Montrer** du respect
- Le ton, les mots
- La gestion du non verbal



## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### 1. Principes de base de la Communication – 3 heures

- Les clés d'un dialogue constructif
- Le cadre de référence ; Les trois axes (Verbal -Vocal - Non-verbal) ; Les trois niveaux (Opinions-Faits Sentiments) ; Asseoir sa présence (Adopter une attitude Assertive " S'affirmer de manière constructive" - Les Attitudes non assertives)
- Développer son sens de l'empathie & Pratiquer l'écoute active
- Les Attitudes de Porter ; Le langage positif ; La Communication non Violente.
- Pièges et dérives à éviter (expressions - maladresses.....)

#### 2. Mieux se connaître pour mieux communiquer – 2 heures

- Bien se connaître et mieux connaître les autres.
- Prendre conscience de ses points forts et de ses axes de progrès (Identifier son assertivité et ses attitudes d'écoute - Actualiser son système de valeurs)
- L'influence des "drivers"

#### 3. Développer son écoute active – 2 heures

- Ne pas interrompre la parole du client
- Mettre à l'aise et montrer de l'intérêt
- Être empathique et Être patient
- Ne pas juger et Reformuler
- Rester concentré

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### 2. Maîtriser l'art du questionnement – 2 heures

- Connaître les 10 différents types de questions qui existent
- Savoir les utiliser dans le bon contexte
- Questionner pour valoriser
- Être clair, précis et factuel

#### 3. S'adapter à son interlocuteur – 2 heures

- Connaître les types de personnalité DISC : Dominant, Influent, Stable, Conscientieux
- Savoir les identifier
- Montrer du respect : Relance de la discussion de groupe, du débat, de la réflexion collective avec Echanges de point de vue / Mutualisation des bonnes pratiques / Communiquer avec assertivité
- Relance de la discussion de groupe, du débat, de la réflexion collective avec Echanges de point de vue / Mutualisation des bonnes pratiques / Communiquer avec assertivité
- Transmettre des information ascendante et descendante

#### 4. Mise en situation - Briefing/Debriefing – 3 heures

- Les règles pour un brief efficace et motivant
- Les règles d'un débrief engageant et réussi.
- Ancrer et intégrer le questionnement dans le débrief
- Jeu "Qui dit brief dit débrief"



## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

 06 88 84 26 14  [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION

*Pensez à l'environnement. N'imprimez ce programme que si vous en avez vraiment besoin.*



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**  
Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

 03 21 01 36 12

 [contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)



**essentiel**  
FORMATION