



## Gérer les situations difficiles dans son environnement professionnel

Confrontée à des sollicitations nombreuses (client interne ou externe), l'assistante doit faire face sans stress. Cette formation propose des outils de développement personnel qui favorisent des relations harmonieuses efficaces.

### Objectifs

---

- Acquérir les outils permettant de limiter les réactions inefficaces dans une relation
- Renforcer son aisance face aux situations délicates de l'accueil
- Apprendre à mieux vivre les situations de stress pour améliorer son efficacité
- Faire face positivement aux pressions venant de son environnement professionnel

### Axes de travail

---

- **Soigner l'image offerte au patient**
  - Réussir la première impression
  - Les clefs du bon accueil physique
  - L'écoute active
  - Utiliser les attitudes adaptées, les mots justes pour chaque circonstance
- **Prendre du recul face aux événements stressants**
  - Apprendre à agir plutôt que réagir
  - Acquérir des techniques de relaxation
  - Pratiquer des techniques éprouvées
- **Mieux connaître son style relationnel**
  - Auto-diagnostic d'assertivité
  - Repérer les conduites inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- **Faire face aux situations difficiles**
  - S'affirmer dans les situations relationnelles délicates
  - Réagir aux comportements agressifs, passifs ou manipulateurs
  - Développer la confiance en soi

## Méthode pédagogique

---

La pédagogie est résolument pratique. Les apports technique et méthodologiques et les exercices sont suivis d'applications concrètes et pratiques

La consultante accompagne chaque assistante dans sa progression dans un esprit « qualité ».

## Formation animée par **Sandra NOUZILLE**

---



**Sandra NOUZILLE** est consultant-formateur en organisation (ECOLE DES MINES D'ALBI-IDCE et CNAM). Elle a complété son cursus par une formation approfondie à l'approche systémique, à la PNL, à la sophrologie et au coaching.

Son parcours professionnel l'a amenée à exercer pendant plus de 15 ans à des postes de management opérationnel et de formation dans les domaines de l'industrie et des services.

Elle accompagne aujourd'hui les hommes et les organisations à construire et vivre la transformation de leur univers de travail pour un meilleur accomplissement personnel et une plus grande réussite collective.