

Bien gérer ses émotions

COMPÉTENCES VISÉES

- Réagir positivement face à des situations de stress, colère, détresse
- Anticiper ou gérer les situations conflictuelles
- Maîtriser les notions de base du DESC

PROGRAMME

A. INTRODUCTION (5 MN) B. RÉAGIR FACE À LA COLÈRE (20 MN)

1. Laisser la colère de l'interlocuteur s'exprimer
2. Adopter une compréhension positive
3. Reprendre la situation en main

C. RÉAGIR FACE AU CONFLIT (20 MN)

1. Evaluer son état émotionnel
2. Lutter contre les a priori
3. Verbaliser ses émotions

D. RÉAGIR FACE À LA DÉTRESSE (20 MN)

1. Ecouter son interlocuteur
2. Garder son objectif en tête
3. Évacuer sa charge émotionnelle

E. RÉAGIR FACE AU STRESS (20 MN)

1. Apprendre à gérer son temps
2. Apprendre à bien respirer
3. Adopter un état d'esprit positif

F. MAÎTRISER LE DESC, OUTIL DE COMMUNICATION NON VIOLENTE (20 MN)

1. Poser un problème sereinement
2. Parler de ses émotions
3. Trouver un accord sur une solution

G. ÉVALUATION FINALE (15 MN)

PUBLIC

- Tout professionnel de l'assurance et de la distribution d'assurance peut être fréquemment confronté à des situations émotionnelles engageantes : Gestionnaires clients, managers d'équipe, gestionnaire sinistre ou encore responsable de plateaux....
- Aussi, ces professionnels feront de cette formation une ressource utile pour mieux les affronter ces situations avec sérénité.

PRÉ-REQUIS

Prérequis pédagogiques : Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.
Prérequis techniques : - Navigateurs internet- Chrome (2 dernières versions majeures)- Firefox (2 dernières versions majeures)- Edge (2 dernières versions majeures)- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures). Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

Logiciels- Lecteur PDF (pour les documents associés)- Lecteur audio/vidéo- Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)
Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

POINTS FORTS

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie.
Une formation pertinente tant en 100% digital que dans le cadre d'un dispositif mixte.
Des vidéos donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate.
Des exercices permettant de valider la bonne acquisition des connaissances.
Des fiches pratiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.
De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.

FORMATEUR(S)

Les émotions, Xavier Martel, notre formateur, les connaît bien. Et pour cause ! Non seulement il est formateur expérimenté, mais en plus il exerce le métier de comédien ! Sur le planches ou en salle de formation, Xavier Martel a appris à connaître un large éventail d'émotions et sait comment bien les accueillir pour les gérer avec efficacité.
Et ce savoir, c'est avec vous qu'il le partage aujourd'hui, à travers cette formation digitale !

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.

PERSONNALISATION DE PARCOURS

Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, gestionnaires de formation et webcocooneers, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.

Le webcocooneer est un professionnel de l'assurance qui a pour mission de vous accompagner dans l'accomplissement de votre formation et donc dans l'acquisition de vos connaissances. Il est joignable par forum.

VALIDATION DES ACQUIS

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Validé la charte d'engagement pédagogique de la formation ,
Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition.
Téléchargé et consulté les fiches pratiques ou infographiques ,
Réussi les évaluations dans les conditions mentionnées ci-dessous :

Évaluation intermédiaire
Vous devez obtenir au moins 90% de bonnes réponses.
Vous pouvez retenter autant de fois que vous le souhaitez votre questionnaire.

Évaluation finale
Cette évaluation reprend l'ensemble des questions de votre formation. Vous devez obtenir cette fois-ci un score minimum de 90% de bonnes réponses. Là aussi, vous pouvez passer ce test autant de fois que vous le souhaitez.

Validation DDA
Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances). Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des formations avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de formation.