

# Catalogue de Formations

Thèmes :

*Efficacité professionnel et personnel*  
*Accompagnement dans vos projets professionnels*

**Steph' Golden Services – Les Services En Or De Steph**



**Qualiopi**   
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**


La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

**Actions de formation**

**NDA : 84380796338**

**Certification QUALIOPi N° QUA22010014**

**Stéphanie Pisano**

 **06.85.57.34.57**

 [\*\*lesservicesenordesteph@gmail.com\*\*](mailto:lesservicesenordesteph@gmail.com)

 [\*\*https://steph-golden-service.fr/Accueil\*\*](https://steph-golden-service.fr/Accueil)

 [\*\*https://www.facebook.com/lesservicesen0rdesteph\*\*](https://www.facebook.com/lesservicesen0rdesteph)

**Les Services En Or De Steph  
Stéphanie  
Votre Spécialiste de la Formation**

*Je vous présente notre spécialiste en Efficacité professionnel et personnel  
Accompagnement dans vos projets professionnels :*

***Florence Reybard***

*Formatrice depuis 2012, Intervenante en formation et accompagnement :  
voici quelques exemples de ce qu'elle peut vous apporter :*

- « **Gestion du stress en situation professionnelle** » : personnel hospitalier jour / nuit / administratif (CHU 42 – G.H.N.D – C.H 05) ; agents (Enedis : A.R.A ; DDFIP Loire) ; greffiers (69).
- « **Accueil physique et téléphonique en milieu hospitalier** » : agent d'accueil, standardiste : CHU Orange, CH Valréas, Centre Médical (38), Centre SSR (01), clinique (33), Centre Gérontologie (92), clinique vétérinaire (Toulouse).
- « **Développer son autonomie et ses capacités d'initiative** » : personnel chargé Administratif, RH et formation (69 ; 92).
- « **Personnel d'accueil : un(e) professionnel(le) au service de la relation** » : personnel dans l'enseignement : agent d'accueil administratif, secrétaire (69, 38, 63, 74), chargé d'accueil mission locale (26 ; 38 ; 69).
- **TRE / Communication professionnelle / Accompagnement au projet professionnel / Préparation à l'entretien devant le jury** : demandeurs d'emploi (Greta, Santé Ipsos Campus).
- « **Les outils de la communication efficace et de l'aisance relationnelle** » : animatrice QHSQ, Rhône.

**Toutes les formations peuvent être prises en charge  
en partie ou totalement par les différents OPCOS.**

**Florence est là pour aider, vous guider, dans le choix de la(les) formation(s)  
la(les) mieux adapté(es).**

**Stéphanie s'occupe du côté administratif, vous n'avez rien d'autre à faire  
que signer les documents et fournir les pièces nécessaires au montage du  
dossier.**

# ***Apprendre à Gérer l'Agressivité et les Situations Difficiles en Cabinet Médical (ou autre milieu professionnel)***

## **Programme Détaillé :**

### **Les situations conflictuelles et l'agressivité en cabinet médical**

- ✓ Origine des situations conflictuelles et de l'agressivité des patients
- ✓ Les attentes et les insatisfactions des patients
- ✓ Comprendre les différents aspects de l'agressivité
- ✓ Repérer les attitudes face au conflit : agressivité, fuite, manipulation et assertivité
- ✓ Appréhender les spécificités de l'agressivité dans le domaine du soin en cabinet médical
- ✓ Les sources de conflit en cabinet médical

### **Développer sa capacité d'accueil et son écoute active en cabinet médical**

- Développer son sens de l'accueil
- Appréhender et comprendre les besoins et attentes du patient
- Observer et analyser les messages non verbaux
- Gérer l'information
- Renseigner et orienter de façon claire et aimable
- Décoder les émotions et les peurs du patient
- Prévenir l'agressivité

### **Apprendre à gérer l'agressivité des patients et les bonnes attitudes à adopter**

- Identifier les situations difficiles
- Étude des comportements individuels
- Identifier les vecteurs de communication
- Les comportements à adopter face à l'agressivité

### **Gestion du stress pour désamorcer le conflit**

- Appréhender les différents types de stress et leurs conséquences
- Les dysfonctionnements relationnels liés au stress
- Comment calmer son stress
- Gestion du stress lié aux agressions verbales
- Élaborer un plan d'action

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**

# **Développer Sa Confiance**

## **« Les clés de la confiance en soi »**

### **Programme Détaillé :**

#### **La confiance en soi**

- ✓ Identifier les fondements de la confiance en soi
- ✓ Différencier estime de soi et confiance en soi
- ✓ Auto diagnostic pour évaluer son niveau de confiance en soi

#### **Apprendre à reconnaître ses qualités et ses compétences**

- Identifier et valoriser ses atouts
- Comprendre et légitimer ses valeurs
- Reconnaître et admettre ses qualités et compétences
- Identifier et reconnaître ses limites

#### **S'appuyer sur le levier de la confiance en soi pour atteindre ses objectifs professionnels**

- Définir ses priorités
- Se fixer des objectifs SMART et avancer par petits pas
- Célébrer les succès et accepter ses échecs pour en faire des tremplin

#### **Travailler sa confiance en soi**

- Les drivers
- La psychologie positive
- Mieux gérer le stress pour augmenter la confiance en soi

#### **Développer son potentiel relationnel**

- S'affirmer et prendre de l'assurance
- Établir des relations positives et constructives dans son environnement professionnel
- Anticiper et gérer les conflits
- Mettre en place une communication gagnant-gagnant

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**

# « Optimiser sa candidature à un emploi »

## Programme Détaillé :

### **Faire le point sur son projet professionnel**

- Faire le point sur ses acquis professionnels
- Définir et se renseigner sur l'emploi choisi
- Identifier l'ensemble de ses compétences
- Mettre ses compétences en lien avec le métier choisi

### **Réaliser un CV percutant**

- Rédiger les différentes rubriques de son CV
- Choisir les expériences à mettre en avant
- Travailler le graphisme de son CV
- Créer un CV harmonieux et cohérent

### **Rédiger une lettre de motivation adaptée**

- Maîtriser les essentiels d'une bonne lettre de motivation
- Personnaliser et adapter sa lettre de motivation
- Rendre harmonieuse sa lettre de motivation
- La candidature de réponse à une offre d'emploi

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**

# « Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité »

## Programme Détaillé :

### **1 - Retour sur la notion d'accueil :**

- Rôle et enjeu de l'accueil
- Différencier et reconnaître les profils des personnes accueillies

### **2 – Les outils de communication au service de l'accueil :**

- Réussir l'accueil des personnes
- L'accueil téléphonique et ses spécificités
- L'accueil en face à face
- Importance de l'écoute, de la voix, des mots

### **3 - Points communs avec l'accueil physique et points spécifiques de l'accueil téléphonique :**

- La reformulation
- La mise en attente
- Comment faire patienter
- Comment transférer un appel
- Mise en application d'un accueil réussite

### **4 – Techniques pour traiter des cas complexes :**

- Traiter l'insistance
- Faire face aux incivilités
- Gérer et désamorcer l'agressivité
- Contredire en restant positif
- Reconnaître ses erreurs et s'excuser
- Faire face aux personnes loquaces
- Écourter une conversation avec courtoisie

### **5 – La Gestion des priorités à l'accueil :**

- La matrice d'Eisenhower
- Gestion de la simultanéité des tâches : accueil physique et accueil téléphonique

### **6 – Gestion du stress dans les situations d'accueil :**

- Origine du stress et facteurs de stress dans les situations d'accueil
- Savoir reconnaître son propre fonctionnement face aux situations stressantes
- Les différents niveaux de stress et les signaux d'alarme
- Réflexes de détente face aux situations stressantes

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**

# *« Les techniques de la communication efficace et de l'aisance relationnelle »*

## **Programme Détaillé :**

### **1 – Identifier son propre style de communication et l'utiliser en toute circonstance :**

- Schéma de la communication
- Identification de son mode de communication : « attitudes de Porter »
- Le verbal, le para-verbal et le non verbal
- Typologie des comportements

### **2 - Appréhender les outils de communication spécifiques :**

- L'écoute active
- Synchronisation de la communication sur le langage
- Analyse transactionnelle

### **3 – Prévenir et traiter les tensions relationnelles :**

- Les principes à adopter en situations conflictuelles
- Gérer les comportements agressifs
- S'affirmer sans s'imposer
- L'habileté à déjouer la manipulation

### **4 – Développer ses ressources pour s'affirmer :**

- Développer une image positive de soi et des autres
- Pratiquer l'intelligence positive et émotionnelle

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**

# « DEVELOPPER SON AUTONOMIE ET SA PRISE D'INITIATIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL »

## Programme Détaillé :

### **1 – Comprendre l'autonomie et la prise d'initiative en milieu professionnel :**

- Développer son autonomie au travail
- La prise d'initiative : Un atout majeur

### **2 – Les bénéfices de l'autonomie et de la prise d'initiative :**

- Stimulation de la créativité
- Meilleure gestion du temps et des priorités
- Amplification de la confiance en soi

### **3 – Focus sur les capacités d'initiative :**

- Identifier ses points forts et ses limites
- S'appuyer sur ses réussites
- Faire le point sur son autonomie et sa prise de décisions

### **4 – Identifier son environnement de travail stimulant :**

- Définir son environnement de travail
  - Optimiser son environnement professionnel

### **5 – Savoir s'affirmer dans son rôle professionnel :**

- Comprendre son environnement de travail pour mieux agir
- Repérer les attentes pour mieux les anticiper
- Savoir établir une relation positive avec ses interlocuteurs

### **6 – Se responsabiliser dans ses missions :**

- Piloter un projet de A à Z
- Être efficace dans la résolution des problèmes
- Assumer sa part de responsabilité
- Modifier ses habitudes et pratiques quotidiennes
- Actualiser ses compétences de manière autonome

Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard



# «Gestion du Stress en situation professionnelle»

## **Programme Détaillé**

### **1 – Comprendre Les Mécanismes du Stress :**

- Définition
- Les différents types de stress
- Les différentes phases et les signes généraux du stress
- La réaction au stress

### **2 - Repérer les Facteurs Déclencheurs :**

- Les stressseurs dans l'environnement professionnel
- Les stressseurs émotionnels
- Les injonctions paradoxales
- Le changement

### **3 – Prévenir le Stress en Travaillant ses Émotions :**

- La fonction des émotions
- Les quatre phases dans la gestion des émotions
- Émotions et stress

### **4 – Gérer le Stress par la Confiance en Soi et les Techniques de Communication :**

- Les mécanismes de la confiance en soi
- Travailler sa confiance en soi
- Mieux communiquer pour gérer le stressantes

### **5 – Acquérir les Techniques de Relaxation et de Respiration pour Mieux Gérer le Stress :**

- La pleine conscience
- Les auto-massages
- La sophrologie
- Construire une action anti-stress

**Ce programme est la propriété intellectuelle de Florence Reybard**