Techniques professionnelles : psycho et business

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26205274F — Mise à jour : 15 avril 2026

Organisme responsable : **Esprit Formation**

Présentation de la formation

Objectifs

Développer ses capacités à amorcer le business

Acquérir les réflexes et la posture commerciale pour identifier et saisir les opportunités de business au quotidien.

Optimiser sa communication selon les comportements clients

Adapter son discours et son approche en fonction du profil et des réactions de chaque client pour maximiser l'impact de ses échanges.

Adapter sa charge mentale

Apprendre à gérer ses priorités, réduire la pression cognitive et maintenir un niveau de performance durable sans s'épuiser.

Gérer les situations difficiles

Développer les compétences nécessaires pour faire face aux tensions, conflits et imprévus avec calme et efficacité.

Répondre à l'agressivité et aux demandes abusives

Maîtriser les techniques de désescalade et savoir poser des limites claires face aux comportements inappropriés.

Savoir dire non et développer son affirmation de soi

Oser exprimer un refus de façon constructive et bienveillante, tout en renforçant sa confiance et son assertivité.

Programme

Développer ses capacités à amorcer le business

Faire une première bonne impression

- Soigner sa présentation, sa posture et ses premiers mots
- Créer un climat de confiance dès les premières secondes
- Adopter une attitude positive et professionnelle en toute circonstance

Les ressorts d'une communication optimisée

- Identifier les leviers d'une communication claire et impactante
- Adapter son langage verbal et non verbal à son interlocuteur
- Utiliser l'écoute active pour mieux cerner les besoins du client

Adapter sa charge mentale

- Identifier les sources de surcharge cognitive au quotidien
- Prioriser ses actions pour gagner en sérénité et en efficacité
- Mettre en place des routines pour préserver son énergie

Augmenter ses compétences à gérer les situations difficiles

Répondre à l'agressivité et aux demandes abusives

- Reconnaître et désamorcer les comportements agressifs
- Maintenir son calme et sa posture professionnelle sous pression
- Poser des limites claires avec fermeté et bienveillance

Savoir dire non

- Comprendre pourquoi il est difficile de refuser et lever ses freins
- Formuler un refus constructif et respectueux
- Préserver la relation client tout en posant ses limites

Développer son affirmation de soi

- Comprendre les différents styles de comportement : passif, agressif, assertif
- Exprimer ses besoins et opinions avec confiance et authenticité
- Renforcer son assertivité dans les situations professionnelles du quotidien

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2266961S	Présentiel	Brest	13/04/2026	12/04/2027

Source : GREF Bretagne #26205274F