



MANAGEMENT | COMMUNIQUER DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

OBJECTIFS | Communiquer, comprendre et se faire comprendre, anticiper et apaiser.

- ❑ Développer son efficacité personnelle dans les relations de travail
- ❑ Mieux analyser les réactions de son entourage afin d'adapter une conduite efficace et positive

PROGRAMME

- ❑ Se situer par rapport à soi et aux autres
 - Inventaire des situations de communication et des difficultés rencontrées habituellement par les participants
 - Définition des règles de la communication interpersonnelle
 - L'importance du facteur verbal et non verbal dans la communication
 - L'importance de l'écoute et de la reformulation
 - La pratique de l'empathie
- ❑ Le travail en équipe : établir des relations positives et efficaces
 - Les types de communication (ascendante, descendante et transversale) et leur contenu
 - Les critères de la bonne communication en entreprise
 - Analyse des réseaux de communication en interne et des modes de circulation de l'information
 - Mettre en œuvre un langage performant par rapport à un objectif posé
 - Exercices concrets sur l'optimisation de la communication en équipe
- ❑ Améliorer la circulation des informations pertinentes pour optimiser l'efficacité du travail au sein d'une équipe
 - Le pourquoi de la communication au sein de l'entreprise (contexte et objectifs)
 - Définition des interlocuteurs concernés par cette communication (qui)
 - Le contenu de la communication (quoi)
 - Comment aborder une démarche d'explication, de compte-rendu ou d'exposé
 - Les outils de la communication interne
- ❑ Gérer les situations de communication relationnelles difficiles
 - Savoir détecter la montée d'un conflit, identifier les conflits cachés
 - Savoir identifier l'origine de la critique ou de l'agression
 - Clarifier la distribution des rôles au sein du conflit
 - Comment temporiser et prendre du recul, gérer son stress

PRÉ-REQUIS | Conditions de réussite

- ❑ Salariés ayant à communiquer en interne avec les différents interlocuteurs de l'entreprise
- ❑ S'impliquer lors de la formation
- ❑ Être en mesure de mettre en pratique les techniques présentées lors de la formation

MODALITES D'EVALUATION

- ❑ Evaluation par le formateur : mise en situation et reformulation (remise d'une attestation de formation individualisée)
- ❑ Évaluation par le stagiaire : questionnaire d'évaluation
- ❑ Evaluation par le dirigeant : entretien post-formation

INTERVENANT

- ❑ Formateur spécialisé en management et relations commerciales, ancien cadre dirigeant (direction générale, RH et développement commercial dans les services B to B et B to C)

MODALITES

- ❑ Durée : 14 heures sur 2 jours
- ❑ 1 à 8 personnes maximum
- ❑ Modalités pédagogiques : échanges / discussions, mise en situation
- ❑ Rôle du formateur : apport théorique
- ❑ Matériel utilisé : diaporama
- ❑ Documents remis aux participants : contenu du cours et documents techniques
- ❑ Participation à des mises en situations et échanges

* **CONTENU** | Le contenu et l'organisation de la formation seront adaptés à la demande et aux spécificités du client.