

Objectifs

Règles de réussite, écueils à éviter, communiquer avec efficacité en face à face interne avec les autres services et par téléphone avec les clients

Participants

Toute personne de l'entreprise

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en oeuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert sur cette thématique. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assurée par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Exercices individuels et collectifs durant la formation. Evaluation des acquis et attestation de fin de stage adressés avec la facture.

Programme

Se connaître dans ses réactions face aux autres

L'image de soi

Traduire ses idées en prises de décisions et en actions concrètes

Affirmer ses demandes, ses réponses, ses refus

Maîtriser son stress en situation de communication

L'écoute active : les canaux de distribution

Reformuler pour améliorer

Efficacité de la communication : le langage et la précision

Mieux apprendre à se situer dans les relations avec les autres

Les règles d'or de la communication

Être précis à l'écoute notamment avec les étrangers

Le langage

Le rapport à l'autre

La cohérence

Savoir encourager

Savoir dire ce qui ne va pas sans froisser

Optimiser sa communication dans un environnement professionnel



2 jours - 14 heures

Code formation : COOR1400

www.adhara.fr

Savoir exprimer son point de vue ou celui de la hiérarchie et le faire partager

Savoir féliciter