

Techniques de communication en entreprise

Public Tout salarié

Durée 2 jours

Nombre de participants 10 personnes maximum.

Objectif Sensibiliser toute personne dans une entreprise ou une organisation à l'importance des relations interpersonnelles en développant une attitude positive.
Faire prendre conscience de l'importance de la relation client-fournisseur interne.
Renforcer le travail de groupe, l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance.

Contenu

- Notre rôle de collaborateur.
- Les principes d'une communication efficace (écoute, respect d'autrui).
- Se fixer des objectifs.
- Comment être un "managé" efficace ?
- Comment être force de proposition ?
- Comment s'affirmer dans des situations difficiles vis-à-vis de sa hiérarchie, de ses collègues, du client ?
- Comment gérer positivement une réclamation interne ou externe ?
- Comment être un participant constructif dans un travail de groupe ?
- Comment renforcer l'esprit d'équipe ?
- Comment planifier et gérer son temps ?

Méthode pédagogique Les exercices, cas pratiques (75 % du temps en entraînements) reproduisent les situations auxquelles sont confrontés les participants et sont soutenus par un matériel pédagogique conçu pour une mémorisation rapide et une application immédiate.

Evaluation des acquis

- 1 - Une évaluation à chaud de l'action de la part des stagiaires.
- 2 - Dans la semaine suivante, une analyse des évaluations et un avis du formateur sur les participants est envoyé au N+1
- 3 - Une évaluation à froid des acquis des stagiaires est mis en place 6 semaines après l'action puis envoyé au N+1

SICAMEVE

Cabinet Conseil en Ressources Humaines

4 rue Franck Camille Cadet - ZIE Les Sables - 97427 ETANG SALÉ

06 92 20 14 28 - contact@sicameve.com - www.sicameve.com