

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET
COMMUNICATION

Communiquer efficacement dans ses relations de travail



Date de dernière mise à jour 08 avril
2021

Durée et organisation

Durée 3 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Développer son aisance et son efficacité relationnelle
- ▶ Établir des relations constructives et de coopération avec son environnement professionnel
- ▶ Renforcer sa contribution personnelle au sein de l'équipe de travail et avec les autres services

Programme

Fondamentaux de la communication interpersonnelle

- ▶ La perception et les sources de blocages
- ▶ Le schéma de la communication et les règles de base pour une communication efficace

Admission

Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

Maîtriser les savoirs fondamentaux.

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédant le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

Coût

1080 € HT

- ▶ Les ressources de la voix et de l'expression non verbale
- ▶ L'écoute et ses techniques : savoir questionner, savoir reformuler
- ▶ L'établissement d'un climat positif et de confiance

Assurer la clarté de l'information

- ▶ La qualité de l'information : un enjeu individuel et collectif
- ▶ Définir l'objectif à atteindre : informer, expliquer, convaincre
- ▶ Structurer le message
- ▶ Adopter un langage clair, précis et positif
- ▶ Vérifier la bonne compréhension de l'interlocuteur

Mieux communiquer dans l'équipe, avec la hiérarchie, avec les autres services

- ▶ La notion de client interne, l'état d'esprit de service et le renforcement de la synergie collective
- ▶ La prise en compte de l'interlocuteur et de ses attentes
- ▶ Le choix du moment de la communication
- ▶ Le choix du registre de communication approprié
- ▶ Formuler des demandes efficaces
- ▶ Argumenter et valoriser son point de vue
- ▶ Traiter les contradictions, les objections
- ▶ Négocier et trouver ensemble des solutions
- ▶ S'informer auprès de sa hiérarchie

Traiter les situations difficiles

- ▶ Les règles d'or de la gestion des tensions
- ▶ Gérer l'agressivité
- ▶ Gérer la mésentente et les conflits
- ▶ Éviter les pièges des rumeurs, de la critique

Vous pouvez efficacement compléter cette formation par le stage **Faciliter les relations de travail grâce au MBTI**

Indicateurs de performance

▶ Satisfaction stagiaire :



97 %

- ▶ Nombre d'apprenants formés : 562 salariés formés en Management en 2021 (17011 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

Indicateurs mis à jour le 25/09/2022

Témoignages

Modalités et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

Grille d'évaluation / mises en situation individuelles et collectives

Validation

Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller·ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89

“Chaque stagiaire a pu décrire les différentes problématiques auquel il fait face dans le cadre de la vie active. Cela a permis un échange et des débuts de solution ainsi que des solutions aux problèmes que l'on peut rencontrer

”

Monique - Fonction Publique

”

Il y a eu un échange sur des cas vécus et l'apport de solutions pour remédier aux problèmes de communication qui peuvent être source de mauvais traitements d'informations

”

Véronique - sté d'agroalimentaire