MIEUX COMMUNIQUER AVEC SES COLLABORATEURS
2 jours / 14 heures
630 € / pers

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Echanger efficacement en s'adaptant à son interlocuteur

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

Développer une parole transparente et respectueuse de l'autre.
Repérer les mots qui sont à la source des malentendus et ainsi assurer des messages clairs et des relations apaisées.
Maîtriser les conduites qui sous-tendent à un échange professionnel réussi.

PUBLIC

Dirigeant, manager, équipes d'encadrement.

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ
Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session
Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66
Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr
Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE

Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.
Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

La langue, une source de malentendus
Les phénomènes liés aux filtres de l'interprétation
Les mots qui tuent : mots jugeants, mots chosifiants, mots négatifs
Langage et maladresses relationnels

Importance de l'écoute
Message compréhensible et message défectueux : de la nécessité de bien écouter
Savoir décoder les demandes des collègues
Les 3 types de reformulation

Dire pour exprimer une opinion
L'assertivité ou comment s'affirmer dans ses mots ?
Savoir dire : « Je ne suis pas d'accord. »
Savoir traiter une objection en toute délicatesse
L'importance du JE dans l'expression du sentiment
Des jugements à éviter dans l'expression d'une satisfaction ou d'une insatisfaction

Dire en toute diplomatie
Le langage + ou les mots au service d'une relation positive
La gestion des doléances
Répondre à une attaque verbale
Déconnecter la colère grâce au nouveau menu

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.
Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, …)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

29, 30 janvier 2024
22, 23 avril 2024
1, 2 octobre 2024
25, 26 novembre 2024

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants**

POUR ALLER PLUS LOIN

S'affirmer efficacement dans sa fonction.