

FORMATIONS QUALIFIANTES

A.D.E.A.

Communication et relations humaines



AIN

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mieux se connaître pour se positionner dans l'entreprise et vis-à-vis des partenaires extérieurs
- Communiquer efficacement dans sa vie professionnelle
- Trouver sa place en tant que collaborateur

Contenu de la formation

Le Schéma de base de la communication

- Les enjeux d'une relation, les objectifs des différents acteurs
- La communication orale et non verbale (regard, gestuelle...)
- La communication écrite (formulation, transmission de messages)

Les ressorts de la communication

- Les statuts, rôles, codes sociaux utilisés au sein de l'entreprise
- Les attitudes et les comportements
- Connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise

Les types de situations de communication rencontrés

- La place du collaborateur dans l'entreprise
- La relation avec le chef d'entreprise, avec les salariés
- La relation avec les clients, fournisseurs et autres partenaires

Les situations relationnelles

L'accueil

- La présentation et l'importance du premier contact
- Les éléments qui facilitent l'accueil

La conduite d'entretien

- Les types d'entretien : directif, semi-directif, le face à face...)
- L'écoute, la reformulation, le questionnement
- La synthèse et la transmission d'informations

L'analyse et la résolution de problèmes

- L'identification et la formulation du problème
- Les solutions possibles : application et analyse

La négociation

- Le démarrage d'une négociation
- L'argumentaire, le traitement des objections, la synthèse, la décision

Les échanges téléphoniques

- Ce qu'il faut dire ou ne pas dire
- L'attitude au téléphone, l'usage du répondeur

La prise de rendez-vous, le suivi des contacts

La circulation des l'information (affichage...)

La prise de parole en groupe (réunion, groupe de travail)

Moyens pédagogiques

- Formation alternant théorie et exercices pratiques favorisant une mise en situation réelle
- Contrôles continus notés durant la formation
- Remise de supports pédagogiques (documents, exercices...)
- Salle de cours – 12 places

Suivi et évaluation

- Evaluation et synthèse des acquis
- Remise d'une attestation de présence
- Validation du module par un examen comportant des épreuves écrites et/ou orales et prenant en compte les contrôles continus réalisés durant la formation
- Remise d'une attestation de réussite ou d'échec avec détail des notes obtenues

Public

Artisans, conjoints, salariés, demandeurs d'emploi

Prérequis

Niveau de 3^{ème} et 2 ans d'expérience
Ou Niveau V

Durée & horaires

10 jours soit 70 heures
9h00 à 12 h30 et 13 h30 à 17h00

Lieu et dates de formation

Chambre de Métiers et de l'artisanat à BOURG

→ Les mardis du 8 octobre 2019
au 17 mars 2020

Formateur

ALPES MEDITERRANEE FORMATION
Annie MOUTHIER – Possédant une expérience et des compétences en lien avec la formation dispensée

Tarifs

Artisan, conjoint collaborateur ou conjoint associé	175 €
Particulier	350 €
Salarié Demandeur d'emploi	1 050 €
Frais d'examen	20 €

→ RENSEIGNEMENTS

Contact : Danielle VAVRILLE

Tél 04 74 47 49 09 / d.vavrille@cma-ain.fr

CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE L'AIN

SIRET 180 120 016 00027 – APE 911 A – NAF 9411Z

N° déclaration d'existence : 82 01 P 000 601

