

Objectifs opérationnels :

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

- Améliorer sa capacité d'expression et d'écoute
- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs
- Gérer les conflits et favoriser une communication constructive

Public : Tout professionnel souhaitant améliorer ses compétences en communication

Prérequis : Savoir lire, écrire

Lieu : Rungis/Paris

Durée : 14 heures, soit 2 jours

Accessibilité des publics en situation d'handicap : Peut être accompagné, aidé par un Partenaire CAP EMPLOI, ou association qui prendra en compte les contraintes liées au poste de travail et à la formation

Moyens et Méthodes pédagogiques : En présentiel, à distance, Rétroprojecteur, matériel de démonstration, méthodes active et interactive, prise de notes, jeux de rôle, cas pratique, support de cours

Formateurs : Importante connaissance théorique et compétence pratique dans les domaines relevant des modules de la formation

CONTENU DE LA FORMATION :

Module 1 : Les fondamentaux de la communication

- La communication
- Les principes de base de la communication
- Repérer ses propres freins à l'écoute

Module 2 : Le comportement humain

- Le comportement humain
- Les comportements difficiles

Module 3 : Les caractéristiques et mécanismes d'un conflit

- Le conflit
- La maîtrise de soi
- L'après conflit

Evaluation :

Mesurer le degré de satisfaction et l'intérêt des participants et leur capacité à mettre en place le savoir et le savoir-faire acquis via des évaluations formatives (QCM, QUIZZ, Mises en situation ...)

Passage de la certification TP Employé Administratif et d'Accueil (jury)

Diplôme délivré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion