



# SAVOIR COMMUNIQUER

## L'EFFICACITÉ DANS UN CLIMAT DE CONFIANCE

**Public :** Cette formation s'adresse à toutes personnes qui doivent prendre la parole devant un groupe.

**Pré-requis :** Aucun.

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants seront capables de :

- Mieux se connaître pour mieux connaître l'impact de son comportement face aux clients et au personnel.
- Construire la confiance.
- Savoir optimiser ses qualités et ses compétences.
- S'adapter aux situations et gérer les situations difficiles.

### ÉTUDE DES COMPORTEMENTS COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES

La formation aborde ces thèmes : communication, importance des comportements sur l'efficacité et la réussite dans le travail, styles et comportements tant des clients que du personnel, comprendre les différences, développer l'empathie et la flexibilité, réactions des styles face aux tensions, différentes applications de management (entretien individuel, coaching, délégation, formation, construction de l'équipe), plan de perfectionnement du manager.

**1**  
**JOUR**

► INTER ENTREPRISES 6 À 12  
► PARTICIPANTS

#### Les différents comportements

- ▶ Des clients et du personnel
- ▶ Comprendre, écouter, dialoguer, s'adapter
- ▶ Modifications en fonction des situations

#### Réactions des styles face aux tensions

- ▶ Cycle de maintenance, spirale d'évolution
- ▶ Stratégie de modification

#### Pour le responsable

- ▶ Différentes applications de management
- ▶ Plan de perfectionnement du manager

#### VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES:

Supports audiovisuels, études de cas, mise en pratique, plan de perfectionnement.

#### INTERVENANTS:

Spécialisés en management et/ou en communication.