



LE PROGRAMME DE FORMATION : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Libellé de la formation : Mieux maîtriser la communication interpersonnelle

Public visé : tous

Objectifs :

- Fluidifier la communication interne entre les membres de l'équipe, faciliter les relations transversales et ascendantes au quotidien.
- Savoir analyser les différents types de personnalités et apprendre à mieux comprendre son propre fonctionnement.
- Savoir mobiliser ses collaborateurs en pratiquant l'écoute active et la reformulation.
- Apprendre à mieux gérer les clients, identifier leurs attentes, gérer leurs émotions.

Compétences acquises :

- Savoir mener un entretien ou une conversation en toute bienveillance et dans le confort de chacun.
- Apprendre à apaiser les situations de communication difficiles.
- Savoir gérer les situations de communication, spécifiques au manager.

Durée : 2 jours

Prérequis : aucun

Modalités : présentiel en intra entreprise

Validation : attestation nominative de formation

Suivi et évaluation : feuille d'émargement et fiche d'évaluation de la formation. Entretiens de suivi de formation.