



## **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.