

Programme du module Communication et relations humaines

Pré-requis

L'accès à la formation est soumis à deux conditions : deux ans d'expérience professionnelle dans l'entreprise artisanale et un niveau de formation générale équivalent à un niveau de celui de 3ème ou un niveau V

Durée

70 heures de formation (10 jours)

Objectif général

- 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

- les fondements de la communication : repères théoriques
- les situations relationnelles : analyse de situations concrètes et apprentissage de techniques

Méthode pédagogique

- applications concrètes, travaux individuels, mises en situation, jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprises artisanales
- utilisation de l'outil vidéo en cours de formation

◆ Sous module 1 : les fondements de la communication

☛ Objectif pédagogique :

- comprendre les bases de la communication en entreprise et son importance

☛ Cadrage du contenu :

- se limiter aux éléments théoriques indispensables à la compréhension des situations relationnelles traitées dans le sous-module 2
- se mettre le plus rapidement possible dans un contexte professionnel et plus particulièrement de petite entreprise artisanale

☛ Contenu :

1. Le schéma de base de la communication

- émetteur/message/récepteur : les enjeux d'une relation, les objectifs des différents acteurs, la communication orale (les niveaux de langage, la communication non-verbale (regard, gestuelle ...))
- la communication écrite (formulation et transmission de messages)

2. Les ressorts de la communication

- statuts, rôles, codes sociaux utilisés par chacun des acteurs de l'entreprise artisanale
- les attitudes et les comportements : faits et opinions, stéréotypes, représentations, identification et gestion des personnalités
- la connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise, la formulation de son rôle



3. Les types de situations de communication rencontrées dans et hors du champ de l'entreprise artisanale, identification et analyse

- la place du collaborateur dans l'entreprise
- la relation avec le chef d'entreprise
- la relation avec l'équipe (pilotage, évaluation, motivation, tensions ...)
- la relation avec le client
- la relation des employés avec les clients
- la relation avec les fournisseurs
- la relation avec les autres partenaires

4. L'environnement matériel des échanges

◆ **Sous module 2 : les situations relationnelles**

☛ **Objectif pédagogique :**

- améliorer ses prestations tant à l'interne qu'à l'externe en utilisant des techniques et des outils propres au domaine de la communication
- améliorer ses contacts avec l'extérieur et avec l'équipe, analyser les situations rencontrées dans ce domaine et apporter les moyens de les comprendre et d'y répondre, participer à la gestion des équipes (management)
- disposer de méthodes pour faire face aux types de relations les plus fréquentes en entreprise

☛ **Cadrage du contenu :**

- pratiquer l'enseignement sous forme de journées d'application et d'entraînement : travaux individuels et de groupe, mise en situation, jeux de rôle ... (l'usage de la vidéo est grandement recommandé)
- illustrer chacune des 9 situations (qui peuvent être complétées ou aménagées) par les cas les plus fréquemment rencontrés en entreprise et de la façon la plus exacte possible

☛ **Contenu :**

1. L'accueil

- l'analyse du contexte
- la présentation
- l'importance du premier contact
- les éléments qui facilitent l'accueil

2. L'entretien et la conduite d'entretien

- les différents types d'entretiens : l'entretien non directif, l'entretien semi-directif, l'entretien directif, l'entretien de face à face ; utilisations et techniques
- la conduite d'entretien
- l'écoute
- la reformulation
- le questionnement
- la synthèse
- la transmission d'informations



3. L'analyse et la résolution de problèmes

- l'identification et formulation du problème
- l'observation de faits
- les solutions possibles
- la résolution d'un problème en groupe
- l'application de la solution
- le contrôle des résultats et l'analyse des écarts
- la réponse à une réclamation

4. La négociation

- l'objet de la négociation
- le démarrage d'une négociation
- le dialogue, l'argumentaire
- le traitement des objections
- la synthèse
- la décision

5. Les échanges téléphoniques

- l'accueil téléphonique : ce qu'il ne faut pas dire, ce qu'il est important de noter
- l'attitude au téléphone
- l'usage du répondeur

6. La prise de rendez-vous

7. Le suivi des contacts

8. La circulation de l'information (affichage ...)

9. La prise de parole en groupe

- l'exposé
- l'intervention en réunion
- le travail en groupe