

COMMUNIQUER DE MANIERE EFFICACE



PARTICIPANTS :

Professionnels du secteur de la restauration

ORGANISATION :

Durée : 14 heures

Lieux : Campus du Lac

INTERVENANT(S) :

Formateur expert en communication

ÉLIGIBILITÉ :

AKTO - RESTAURATION RAPIDE

Mandataire : PURPLE CAMPUS

Formation disponible en INTER et en INTRA Entreprise

VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRACTIQUES :

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

CAMPUS DU LAC

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

campus@formation-lac.com

Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

campus@formation-lac.com

OBJECTIFS

Nature de l'action : Acquisition de compétences.

- Maîtriser et mettre en œuvre les principes d'une meilleure communication interpersonnelle
- S'affirmer ou mieux s'affirmer dans les relations et en appréhender les enjeux
- Gagner en qualité relationnelle en comprenant les critères et conditions favorisantes

MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

En présentiel

- Pédagogie active
- Méthodologie communicative, dynamique et interactive avec les apprenants
- Apports théoriques en collectif enrichis d'exercices personnalisés
- Mise en pratique live
- Evaluation continue des acquisitions des apprenants à l'aide de mise en application

PRÉREQUIS

Aucun.

CONTENU DU PROGRAMME

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX S'ADAPTER À SON ENVIRONNEMENT

- Apports sur la communication en général et sur les distorsions les plus fréquentes.
- Quelles précautions prendre pour ne pas provoquer des difficultés avec l'interlocuteur.
- Etude des champs personnels et des champs relationnels.
- Travail sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur.
- Fonctionnement et dissonance des messages
- Le verbal et le non verbal

MIEUX SE POSITIONNER DANS SON ENVIRONNEMENT : LE TABLEAU DES RESPONSABILITES

- Le tableau des responsabilités permet de se positionner précisément dans son entreprise et par rapport à ses responsabilités

COMMUNIQUER DE MANIERE POSITIVE

- Les outils de communication interpersonnelle à notre disposition
- Les transactions, les attitudes d'une bonne communication
- Eviter les mécanismes qui se développent en réaction
- La communication non violente et l'affirmation de soi
- Les outils de l'écoute active
- Le système de questionnement
- Mieux se connaître pour mieux communiquer

MAÎTRISER SES ÉMOTIONS DANS L'ACTION

- Les mécanismes biologiques des émotions
- Les différents types d'émotions
- Evaluation de son niveau d'expression des émotions
- Passer du refoulement des émotions à leur gestion
- Mieux gérer les émotions de l'autre