

Stage pratique de 2 jour(s)  
Réf : SEV

## Participants

Managers et collaborateurs.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

Prix 2020 : 1450€ HT

## Dates des sessions

### AIX

19 mar. 2020, 23 juil. 2020  
01 oct. 2020, 10 déc. 2020

### BORDEAUX

12 mar. 2020, 16 juil. 2020  
24 sep. 2020, 03 déc. 2020

### LILLE

05 mar. 2020, 09 juil. 2020  
17 sep. 2020, 26 nov. 2020

### LYON

02 mar. 2020, 06 juil. 2020  
14 sep. 2020, 20&23 nov. 2020

### NANTES

05 mar. 2020, 15 juil. 2020  
21 sep. 2020, 30 nov. 2020

### PARIS

23 jan. 2020, 26 mar. 2020  
14 mai 2020, 09 juil. 2020  
17 sep. 2020, 26 nov. 2020

### SOPHIA-ANTIPOLIS

05 mar. 2020, 15 juil. 2020  
21 sep. 2020, 30 nov. 2020

### STRASBOURG

19 mar. 2020, 23 juil. 2020  
01 oct. 2020, 10 déc. 2020

### TOULOUSE

12 mar. 2020, 16 juil. 2020  
24 sep. 2020, 03 déc. 2020

## Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

## Compétences du formateur

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

# Optimiser sa communication inter-services

*Un élément clé de la performance en entreprise est la qualité des relations humaines. En cohérence avec cette constatation, l'objectif de cette formation est de développer un état d'esprit positif et ouvert dans les échanges entre collègues afin de privilégier une communication plus saine, fluide et constructive.*

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Orienter sa façon de penser au quotidien "client interne"  
Adapter sa communication pour améliorer les relations  
Développer l'affirmation de soi  
Mieux gérer ses états internes et les situations difficiles

### 1) Cerner les enjeux de la relation client interne

### 2) Appliquer les règles principales de communication

### 3) Etre à l'écoute et adapter sa communication en interne

### 4) Développer un comportement assertif

### 5) Gérer les situations difficiles entre services

## Travaux pratiques

*Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités.*

## 1) Cerner les enjeux de la relation client interne

- Comprendre les enjeux de la satisfaction des interlocuteurs.
- Clarifier et hiérarchiser les niveaux d'exigence.
- Développer son empathie vis-à-vis de ses collègues et clients internes.
- Déterminer les sources de satisfaction et d'insatisfaction à l'établissement d'une relation durable.
- Identifier tous les freins internes à l'efficacité.

### Réflexion collective

*Travail individuel et partage sur des idées de mise en œuvre concrète.*

## 2) Appliquer les règles principales de communication

- Dire n'est pas communiquer, identifier les freins entre l'émetteur et le récepteur du message.
- Maîtriser les éléments clés d'une communication efficace entre services.
- Mieux se connaître pour bien s'adapter à ses collègues.
- Repérer les obstacles cognitifs et leurs antidotes.

### Mise en situation

*Exercice de réflexion en sous-groupes, partage d'expériences, jeux de communication.*

## 3) Etre à l'écoute et adapter sa communication en interne

- Comprendre le cadre de référence de ses interlocuteurs.
- Maîtriser l'art du questionnement et de l'écoute active.
- Découvrir le collègue, ses attentes et ses objectifs.
- Développer sa clarté pour mieux se coordonner.
- Différencier les faits, opinions et sentiments.

### Mise en situation

*Mise en situation portant sur l'écoute active analysée en groupe.*

## 4) Développer un comportement assertif

- Accepter d'être critiqué et accueillir le besoin correspondant.
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus.
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Comprendre les mécanismes du stress et développer sa résistance à la pression.

### Mise en situation

*Test d'auto-positionnement sur son niveau d'assertivité et mises en situation filmées. Débriefing.*

## 5) Gérer les situations difficiles entre services

- Analyser les causes et mécanismes des conflits entre collègues.
- Apprivoiser ses émotions et accompagner les interlocuteurs dans l'expression de leur état interne.
- Débloquent la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- Utiliser l'outil DESC.

### Mise en situation

*Mises en situation filmées avec utilisation du DESC et débriefing collectif.*

## Moyens pédagogiques et techniques

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.