CODE FORMATION

MGT-03-08

CATÉGORIE

MANAGEMENT

Connaissance de soi et impact relationnel

INFOS CLÉS

Durée
2 jours (14 h)

Public
Collaborateurs de tous services, managers, fonctions en relation client ou usager

Prérequis
Aucun

Effectif
4 à 8 participants

Lieu
Intra ou inter, présentiel ou distanciel

Délai d'accès
3 à 6 semaines

Tarifs sur demande

CONTACTEZ-NOUS :

09.87.71.50.79
contact@vicariance.fr

Attestation
Attestation de fin de formation

↑ Retour au sommaire

Communication et écoute active

Mieux écouter pour mieux se comprendre.

À L'ISSUE, LES PARTICIPANTS SAURONT

Comprendre les mécanismes de la communication, pratiquer l'écoute active, adapter leur message à leurs interlocuteurs et au canal utilisé (oral, écrit, visio) et limiter les malentendus.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les filtres qui déforment le message.
- Distinguer faits, opinions, ressentis et interprétations.
- Pratiquer la reformulation, le questionnement ouvert et le silence.
- Structurer un message clair, choisir le bon canal.

CONTENU DE LA FORMATION

- **Mécanismes de la communication :** émetteur, récepteur, filtres, verbal, paraverbal, non-verbal.
- **L'écoute active :** niveaux d'écoute, reformulation, questions ouvertes, attitudes de Porter, empathie.
- **S'exprimer avec clarté :** structurer son message, parler en « je », communication à distance et écrit professionnel.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports structurés, discussions interactives, exercices en binômes et trinômes (écoutant, parlant, observateur), études de cas, mises en situation.

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Test de positionnement en amont, évaluation continue, exercices et mises en situation, questionnaires à chaud et à froid (à 6 mois), attestation de fin de formation.

PRATIQUE

Informations pratiques

Devis, délais, lieux et formats, accessibilité, évaluation.

48 h
ouvrées pour une réponse à votre demande

15 jours
pour recevoir votre devis après l'analyse

3 à 6 sem.
de délai d'accès à la formation

4 à 8
participants par session (8 à 16 pour les PSSM)

DU PREMIER ÉCHANGE À LA FORMATION

01 — 02 — 03 — 04

Analyse de la demande
Chaque devis est réalisé après une analyse préalable de votre besoin.

Devis détaillé
Devis, modalités et contenus de formation transmis au plus tard 15 jours après l'analyse.

Calendrier
Calendrier prévisionnel établi avec le devis, validé à la signature du bon de commande.

Formation
Démarrage dans un délai de 3 à 6 semaines, au lieu et au format convenus.

LIEUX ET FORMATS

Intra ou inter-entreprise, en présentiel ou en distanciel.

Nous essayons au maximum de pratiquer toutes les modalités : se reporter au contenu de chaque fiche de formation.

CONDITIONS

Tarif.....sur devis

Dates.....nous consulter

Délai d'accès.....3 à 6 semaines

Effectif.....4 à 8 participants

8 à 16 pour les Premiers Secours en Santé Mentale

ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les publics présentant une déficience (physique, sensorielle, psychique), un point spécifique est réalisé avec les acteurs concernés (stagiaire, RH, encadrement de proximité, référent handicap) pour vérifier la compatibilité entre la déficience et le déroulé de la formation. Les adaptations sont mises en place avec les ressources internes de l'entreprise ou de Vicariance, ou avec des prestataires extérieurs. Nos lieux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Nous avons un partenariat avec un prestataire spécialisé (CARPACCESS), quelle que soit la déficience ; sa prise en charge financière reste à la charge du client. Référent Handicap pour Vicariance : Frédéric Darmon (Ergothérapeute D.E.).

ÉVALUATION

Auto-positionnement avant et après formation, quiz, études de cas, mises en situation, grilles d'évaluation des acquis, évaluation à chaud et à froid (à 6 mois). Le bilan, avec résultats quantitatifs et qualitatifs et verbatim des participants, est réalisé par session, par thématique et par animateur. Les données clients sont anonymisées avant toute communication ; les coordonnées d'autres clients peuvent être transmises sur demande, sous réserve de leur accord préalable.

Une question, un devis ?

contact@vicariance.fr · 09.87.71.50.79 · réponse sous 48 heures ouvrées