

Objectifs :

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

Public concerné et prérequis :

Managers et collaborateurs

Aucune connaissance particulière

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

21 heures.

11 stagiaires.

Programme :

Module 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.

Module 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.

Module 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.

Module 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.

Module 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.

Débloquer la situation en influençant positivement votre interlocuteur.

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation

Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs

Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription maximum 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

oui

Tarif :

740,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

87.32