

*Annexe 1*

**FORMATION COMMUNICATION MANAGERIALE**

**OBJECTIFS : - opérationnels :**

* Développer sa capacité d'écoute et d'influence
* Développer sa capacité à argumenter pour convaincre et motiver son équipe, utiliser les bons mots avec les bonnes personnes
* Mieux gérer les relations interpersonnelles au quotidien

**- d'apprentissage :**

* Connaître les techniques pour mieux communiquer
* Connaître les signaux et comportements d'adhésion et de désapprobation
* Développer les techniques managériales pour un management plus efficient
* Apprendre à s'adapter aux personnalités et gérer les situations difficiles

**PREREQUIS :** Etre Manager

**DATES ET DUREE :** 2 journées de 7 heures

**METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :**

* support de cours théorique
* exercices et jeux de rôle proposés par la formatrice en J1
* mises en situation de cas vécus par les stagiaires avec analyse collaborative et ludique en J2

**EVALUATION :**

* Questionnaire
* évaluation à chaud J1 et J2
* évaluation à froid J1 et J2
* Synthèse en début de J2 des évaluations à froid du J1
* Bilan global avec le client sur les remontées suite à la formation

**PROGRAMME :**

I) LA COMMUNICATION

1. Les fondamentaux de la communication
2. Les différents types de communication, le processus et les schéma
3. Les canaux de communication (verbal / non verbal / perception)
4. Argumenter pour convaincre, utiliser les bons mots
5. Les techniques pour mieux communiquer au quotidien (attitudes / posture / savoir clarifier une demande, un besoin / bien passer les messages / rendre compte)

II) LA CAPACITE D'ECOUTE ET D'INFLUENCE

1. Se connaître pour se comprendre et comprendre les autres
2. L'empathie
3. L'écoute active
4. Les signaux d'adhésion ou de désapprobation
5. Gérer ses émotions et celles des autres

III) MANAGER EFFICACEMENT

1. Les grands principes du bon management
2. Repérer les tensions et résoudre les conflits
3. Avoir la bonne posture managériale