

▶ Développement Personnel
 ▶ Formation en Intra-entreprise



La communication pour les assistantes

2 jours
 [14 heures]
 DPC0585

plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco585.aspx>

OBJECTIF

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de maîtriser les techniques de communication dans le cadre de ses fonctions et s'affirmer dans ses relations hiérarchiques.

La formation est articulée autour de deux axes essentiels pour une bonne communication : les comportements et les compétences.

PUBLIC

Les secrétaires désireuses d'évoluer vers un poste de secrétaire, ayant suivi les 3 premières journées de formation.

PÉDAGOGIE

Pédagogie active et personnalisée.

Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, des apports théoriques volontairement limités afin de favoriser l'action, mise en situation, réflexions collectives et individuelles.

Formation-action participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

RÔLE DU FORMATEUR

Le formateur est attentif à ce que chaque participant s'approprie méthodes et outils. Il pratique un accompagnement comportemental personnalisé à chaque apprenant par des méthodes d'écoute et de questionnement.

OUTILS UTILISÉS

selon les besoins de la Formation

Écoute active

P.N.L. (programmation neuro-linguistique) et A.T. (analyse transactionnelle) Systémique (analyse des systèmes)

Vidéo - jeux de rôles et analyse - Les jeux vidéos sont pris dans la pratique des personnes dans leurs vécus

Télévision et caméra

Un support de cours est distribué à chaque participant.

CONTENU

1 Qu'est ce que bien communiquer

- > Comment je communique

► Développement Personnel
► Formation en Intra-entreprise



La communication pour les assistantes

2 jours
[14 heures]
DPC0585



plan de cours disponible à l'adresse <http://www.adhara.fr/rh-dpco585.aspx>

- > L'avantage d'une bonne communication
- > Mon rôle pour une bonne communication

2 Les pertes en communication

- > L'écart entre ce que je dis
- > Ce que je crois dire
- > Ce que l'autre entend
- > Le rôle de l'émetteur
- > Le récepteur
- > Leurs rôles dans les échanges

3 Les fondamentaux en communication

- > Les bases d'une communication par outils d'experts
- > P.N.L. (Programmation Neurolinguistique)
- > A.T. (Analyse Transactionnelle)
- > Le système

4 L'entreprise

- > Ma place dans le système
- > Mon appartenance à ce système
- > Mon rôle
- > Mes tâches
- > Mes comportements

5 Les différents types de comportements

- > Connaître pour soi et l'autre les types de comportements de base :
- > Le bon comportement a adapté
- > L'anticipation de conflit pour une bonne communication