

PROGRAMME DE FORMATION

COMMUNIQUER AVEC EFFICACITÉ

PRÉSENTATION

Dans des contextes où la complexité et l'incertitude prédominent, **le manager pour assurer ses rôles de repère et de pilote doit mobiliser de nouvelles compétences : la compétence relationnelle** est stratégique pour assumer ces nouveaux rôles.

Être en mesure de maîtriser son mode relationnel et de trouver la juste distance entre affectivité et efficacité est un talent attendu et discriminant.

Ce talent nécessite d'abord **l'émergence d'une relation de qualité avec soi-même pour un positionnement approprié face à l'autre**, en termes de respect et d'écoute.

L'objectif de ce cycle de formation est de fournir les outils pour mieux se connaître, améliorer sa communication avec l'équipe et obtenir plus de plaisir et d'efficacité dans le management au quotidien.

Cela va passer par le développement de sa communication interpersonnelle : tout d'abord connaître et identifier son style de communication, et ainsi mieux se connaître. C'est aussi apprendre à repérer le style de communication des autres et savoir s'adapter à son interlocuteur afin de calibrer sa communication. C'est enfin apprendre à développer son assertivité dans ses relations avec les autres et à s'exprimer avec justesse en fonction des situations.

Cette formation permet de développer un style relationnel efficace et adapté au contexte actuel. Elle va ainsi permettre une amélioration de sa communication managériale en intégrant la maîtrise de la dimension émotionnelle très importante actuellement.

PUBLIC CIBLÉ

Dirigeant, tout manager hiérarchique ou transversal.

PRÉREQUIS

Aucun

PARCOURS DE FORMATION

En alternance, renouvelé 4 fois :

- Formation : ½ journée en présentiel
- Expérimentation : 2 semaines

Soit un parcours sur une durée de 2 mois. Ce parcours permet de prendre en compte les avancés du participant et ajuster la formation.

Ce parcours compétences spécifiques Covid-19 allie un parcours Management et Relation de relation client. Car dans l'hôtellerie la communication est aussi importante dans l'animation des équipes, que dans la relation avec les clients.

Le manager doit pouvoir accompagner ses collaborateurs pour les "remotiver" après une période très longue d'arrêt d'activité et dans un rythme de redémarrage d'activité discontinu.

Le manager doit également faire preuve d'un sens de l'écoute et d'une qualité de service plus accrue pour s'adapter à une clientèle plus exigeante, plus tendue après une période très éprouvante sur de multiples domaines (arrêt ou diminution de son activité professionnelle, relations sociales réduites, stress) et de ce fait très demandeuse de services divers et variés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Se familiariser avec les principes clés de la communication
- Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs (collaborateurs et client)
- Développer sa flexibilité relationnelle aux regards des besoins de chacun
- Développer un comportement assertif dans ses relations avec les autres
- Gérer les situations délicates

CONTENU DU PROGRAMME

I. COMPRENDRE SON STYLE DE COMMUNICATION

II. DÉVELOPPER SON AGILITÉ RELATIONNELLE

III. COMMUNIQUER AVEC ASSERTIVITÉ

IV. MIEUX GÉRER LE STRESS

Le détail des modules sera communiqué sur demande

LIEU DE LA FORMATION

Les séances de formation individuel sont réalisées en face à face dans les locaux de Horizon Talents Conseil à Veigné.

DURÉE – HORAIRES

Le programme se compose de 2 jours répartis en modules de 3 heures ½.

La durée : 2 journées (soit 14h)

Horaires : 9h - 12h30 ou 13h30 - 17h à choisir suivant les disponibilités du participant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active centrée sur la pratique pour rendre le participant acteur de son développement.

1. **La modalité pédagogique** : Présentiel
Notre formation se déroule en alternance d'apports théoriques et d'expérimentations, mises en situation et jeux de rôle, avec des temps de réflexion individuelle et des échanges.
Au-delà de la **mise en action du participant dans sa situation professionnelle pour pouvoir ajuster la formation**, la prise en compte de la globalité de la personne, tête, cœur, corps et la bienveillance comme posture de base, font partie de nos valeurs indispensables pour dispenser une formation de qualité et de l'efficacité.
2. **Le rôle du formateur** : apports théoriques, analyse des besoins, évalue et analyse les connaissances
3. **Les matériels utilisés** : support audiovisuel, PPT, vidéos, jeux de cartes des besoins, des forces
4. **Les documents remis** : support stagiaire
5. **Nature des travaux** : Exercices, Mise en situation, Cas pratiques, Jeux de rôles, Questionnaires, travail individuel, Vidéos

SUIVI ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Un entretien préalable et un questionnaire d'auto-évaluation au début de la formation et en fin de formation
- L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation (exercices, mises en situation)
- Une feuille de présence signée par le participant à l'issue de chaque séance individuelle
- Un questionnaire de satisfaction est remis au participant en fin de stage.

VALIDATION

Certificat de réalisation remis au participant à l'issue de la formation

DATES

A définir en fonction du planning du participant