Communiquer efficacement dans les fonctions administratives

Cours - Standard

Ref	Dates	Jours	Heures	Durée	Financement	CHF
335874	Sur demande			Durée Cours individuels et/ou cours entreprise - Variable en fonction des besoins		Prix sur demande

DÉFINITION

Le personnel administratif est confronté au quotidien aux enjeux de la communication que ce soit au sein d'une équipe, d'un service, d'un département ou encore d'une entreprise, à l'interne comme à l'externe.
Ce module vise le perfectionnement et la professionnalisation des compétences de communication interpersonnelle au sein de l'entreprise et de la communication interpersonnelle à tous niveaux (collègues, paires, n1+, clients etc.)

PRÉREQUIS

Exercer une fonction où la communication à l'interne ou à l'externe de votre entreprise est un facteur clé.

PRIX

Le montant de l'accompagnement est établi en fonction des besoins identifiés.

PUBLIC

Toute personne occupant une fonction administrative (réception, secrétariat, assistanat administratif ou assistanat de direction, toute autre fonction administrative) et désireuse de découvrir et pratiquer activement la communication interpersonnelle pour faire face à toutes les situations et défis du quotidien professionnel.

EVALUATION ET TITRE DÉCERNÉ

Une attestation de participation est délivrée à la fin du module.

OBJECTIFS

• Adopter une posture orientée solution

• Intégrer le fonctionnement et les mécanismes de la communication pour éviter les pièges de l'interprétation

• Gagner en aisance et adapter son message aux divers contextes communicationnels en entreprise (collègues, supérieurs, clients, fournisseurs…).

• Intégrer le principe de confidentialité, ce à quoi il s'applique, à quel niveau ainsi que la manière de le traiter selon le fonctionnement de l'entreprise

• Formuler une remarque de manière constructive et restituer un feed-back favorisant la progression

• Utiliser différents outils de communication interpersonnelle applicables à diverses situations spécifiques

CONTENU

• Les mécanismes de base de la communication interpersonnelle

• Les composants de la communication et leurs impacts et influences

• La gestion des situations délicates

• Le principe de confidentialité ; sur qui, sur quoi et comment le traiter

• Les outils du quotidien

Méthode

Travail individuel, en sous-groupe ainsi qu'en plénière. Apports théoriques, mise en situation, simulation, jeux de rôle, vidéos, activités pédagogiques, cas pratiques.

INTERVENANTS

Professionnel de la communication.

DURÉE ET ORGANISATION

Durée Cours individuels et/ou cours entreprise - Variable en fonction des besoins

PROCHAINE RENTRÉE

Sur demande

REMARQUES

Les outils et méthodologies de la communication efficace s'appliquent à tout type de fonction. Si vous n'êtes pas du milieu administratif et que cette formation vous intéresse, ce cours vous est ouvert.

CONTACT

E : geraldine.ruedin@ifage.ch
T : +41 (0)22 807 3075