Communication interpersonnelle, en interne et avec les clients et partenaires

Objectifs de formation

- Identifier les interlocuteurs et organismes partenaires
- Conduire des échanges à visée professionnelle avec les clients et partenaires de l'entreprise en utilisant les canaux et outils de communication afin d'établir un climat de confiance et d'écoute
- Diffuser les informations relatives aux activités de l'entreprise en fonction des besoins des membres de l'équipe et de la réglementation en vigueur

Programme détaillé

Les interlocuteurs et partenaires spécifiques au secteur du bâtiment

- Les missions et modalités d'interpellation des organismes consulaires et patronaux
- Les missions des organismes liés à la santé, à la sécurité des salariés et artisans : Pro-BTP,OPPBTP, Caisse de congés payés, RSI, INRS, CARSAT …

Les prestataires de l'entreprise artisanale du bâtiment

- Les prestations et le rôle du banquier, de l'expert-comptable, de l'assureur
- L'importance de la mise à jour des contrats en fonction de l'évolution de l'entreprise

Les principes de la communication interpersonnelle

- Le schéma de la communication interpersonnelle
- Les enjeux et conditions d'une bonne communication

Les spécificités de la communication selon les différents outils :

- Le choix du média en fonction de l'interlocuteur
- La structuration des messages et le style rédactionnel
- Le mode de communication adapté en fonction du média utilisé : téléphone, web...

✔ ***Durée** : 3 jours – 21 heures*

✔ ***Public visé** :*

Chefs d'entreprise, conjoint(e) salarié(e) ou conjoint(e) collaborateur ou salarié(e)

✔ ***Pré-requis** :*

Aucun

✔ ***Animation** :*

Formateur qualifié et expérimenté.

✔ ***Moyens pédagogiques** :*

● Remise d'un support de formation
● Exercices de mise en situation

✔ ***Moyens techniques** :*

● Salle équipée avec vidéo-projecteur

✔ ***Evaluation et sanction de la formation** :*

● Feuilles d'émargement collectives
● Attestations individuelles de présence
● Vérification des acquis par des exercices tout au long de la formation

Le traitement des situations relationnelles délicates

- L'importance du traitement des réclamations pour l'entreprise
- Les techniques de traitement des situations difficiles

Mise en œuvre d'actions de communication interne

- Les besoins en information des différents membres de l'équipe, les circuits décisionnels
- Classement et accès aux documents professionnels, veille et actualisation
- Partage d'informations au sein de l'entreprise par l'utilisation notamment d'outilsnumériques (agenda partagé, serveurs, applications de partage d'information, …)