

### OBJECTIFS EN TERMES DE COMPETENCES A ACQUERIR

- Appréhender l'importance d'un bon relationnel
- Identifier les différents types de communication
- Développer une qualité d'expression et mieux adapter son comportement afin de gagner en efficacité

### PROGRAMME

#### 1/ Etre entendu par le destinataire

- Le schéma synthétique de la communication
- La voix : volume, rythme, articulation, débit
- Ecoute
- Temps de parole
- .

#### 2/ Etre compris par le récepteur

- Dire ce que l'on entend
- Dire ce que l'on voit
- Construire un message cohérent
- Les différents niveaux de langue
- Le cadre de référence
- Feed back ou rétroaction

#### 3/ Adopter un comportement en adéquation à la situation

- Gestion de l'espace et de l'environnement
- Expressions du visage
- Expressions gestuelles
- Attitudes corporelles
- Maîtrise de soi/parler devant un public

#### 4/ Transmettre une consigne

- Cas concrets,
- Synthèse Les codes couleurs du matériel et des produits dans l'entreprise
- Les règles de sécurité pour l'utilisation du matériel et des produits, les EPI
- Les Eco gestes : eau, électricité
- Les conséquences d'une mauvaise utilisation de produits : pour le consommateur, pour l'utilisateur, pour l'entreprise.

#### 6/ QCM + évaluation de satisfaction

#### Publics et prérequis

Savoir lire et écrire en français

Groupe : 5 à 10 pers max.

#### Modalités techniques et pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et pratiques  
Exercices de mises en situation  
Jeux pédagogiques

**Durée : 1 j : 7 heures**  
horaires à définir avec le client

**Période : A définir avec le client**

**Lieu : CFPPA ou au sein de l'entreprise**

#### Suivi et évaluation

**Attestation de fin de formation**

Documents d'évaluation de satisfaction et des acquis

Emargement et attestation de formation individualisée

#### Coût /J

**(Pour un groupe)**

1 000 € net de taxes /jour

+ frais de déplacement du formateur (si plus de 50 km de Périgueux)