

# Réussir sa communication orale et écrite

## OBJECTIFS

Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelles adaptées. Identifier les acteurs, comprendre les demandes de l'interlocuteur et valoriser son entreprise. Être en mesure de contextualiser une situation afin de mettre en place des actions appropriées.

## PROGRAMME

### S'initier à la technique de communication interpersonnelle (CIP)

Qu'est-ce que la CIP ? Ses composantes majeures (émetteur, récepteur, message canal...)

Les différents types de communication (visuelle, écrite, verbale et non verbale)  
Le poids des mots, notre interprétation

### Utiliser les techniques de communication professionnelle

Apprendre à se connaître pour mieux communiquer (tests de personnalité)

Savoir dire « non »

Découvrir les fondamentaux de l'accueil téléphonique et physique (écoute active)

Comprendre son interlocuteur pour améliorer sa communication (adopter une attitude courtoise y compris en situation délicate, respecter les règles de confidentialité)

### Traiter l'information avec efficacité

Restituer l'information au format adéquat (nature, origine, source...)

Choisir le mode de transmission adapté (courriel, présentation PowerPoint, notes...)

Rédiger dans un style professionnel

Utiliser de manière efficiente et sécurisée les systèmes d'information

Prendre en compte et respecter les délais de transmission et la confidentialité



**Pour optimiser les compétences**  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

#### Méthodes et moyens

**pédagogiques :**

**Présentiel**

Apports théoriques, études de cas, partage d'expériences et mise en perspective.

Remise de support individuel de formation par mail ou plateforme de partage.

#### **Pré requis :**

Aucun

#### **Public :**

Assistant -e de direction,  
Assistant -e administratif/ve

#### **Durée :**

21 heures.

Formatrice spécialisée dans les fonctions supports de Managers et Processus administratifs organisationnels

#### **Recommandations :**

Aucune

#### **Modalités d'évaluation :**

QCM. Enquêtes satisfaction

#### **Validation des acquis :**

Un Certificat de réalisation individuel sera délivré

MAJ Janvier 2023