



# DÉVELOPPER SON SAVOIR-ÊTRE : UNE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE



Attestation de compétences  
Certificat de réalisation

## DATE(S)

À déterminer

## LIEU

CCI DU CHER  
Avenue d'Issoudun  
18000 BOURGES

## DURÉE

2 jours soit 14 heures

## PUBLIC(S)

Entreprises  
Salariés  
Demandeurs d'emploi  
Reconversion

## OBJECTIFS

- » S'approprier les clés d'une communication réussie
- » Savoir décoder, prévenir et éviter les situations à risque
- » Convaincre et faire passer ses messages

## COMPÉTENCES VISÉES

- » La bonne communication : les règles de la communication
- » L'identification de son propre comportement
- » L'affirmation dans sa communication
- » L'anticipation et la gestion des situations difficiles

## EMPLOIS VISÉS

Optimisation des outils et pratiques dans ses missions quotidiennes

## MODALITÉS D'ACCÈS

- » Bulletin d'inscription
- » Entretien d'étude du besoin
- » Questionnaire de positionnement
- » Convention de formation
- » Clôture des inscriptions 15 jours avant

## PRÉREQUIS

Aucun



### TAUX\*

Taux de satisfaction	94,80%
Taux de certification	100%
Taux de rupture	non concerné
Taux d'insertion à 3 mois	non concerné
Taux d'insertion à 6 mois	non concerné
Taux de poursuite d'étude	non concerné

\*Taux de satisfaction global des formations du parcours développement des compétences calculé en 2023

### ACCESSIBILITE HANDICAP

Etude des besoins spécifiques  
au cas par cas  
Aide à la constitution des dossiers  
Adaptations spécifiques.  
**Contactez notre référente handicap  
pour plus d'informations :**



**Nathalie BONNARD**  
nathalie.bonnard@cher.cci.fr  
02 48 67 55 55

### TARIFS

850€/personne (Net de TVA)  
Prise en charge OPCO sous conditions

### CONTACTS CCI FORMATION<sup>18</sup>

**Diane HAPPE**  
**Fadila EL MEZOUARI**

cciformation18@cher.cci.fr | 02 48 67 80 64  
CCI du cher - Avenue d'Issoudun  
CS 70237 - BOURGES CEDEX

**cher.cci.fr**

### PÉDAGOGIES & MOYENS

- » Intervenant.e.s professionnels et issus du secteur
- » Participative et directement opérationnelle
- » Activité centrée sur les spécificités de l'entreprise
- » Distanciel possible si conditions l'exigent
- » Groupe de 5 à 12 personnes

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- » Evaluation de l'acquisition des compétences via des mises en pratique et exercices pendant la formation
- » Evaluation de la formation à chaud par chaque participant
- » Evaluation à froid (entre 3 et 6 mois)
- » Evaluation par l'intervenant du groupe et de la bonne acquisition des compétences + réponse aux objectifs



# PROGRAMME DÉTAILLÉ DE FORMATION\*

\*Des modifications peuvent intervenir pour répondre au mieux aux attentes de l'entreprise et des salariés formés.

## Les modules

### 1. MIEUX COMMUNIQUER : LES RÈGLES DE LA COMMUNICATION

Comprendre et s'approprier les fondamentaux

Distinguer fait, opinion, jugement

Utiliser les potentialités du langage verbal et non verbal

Repérer et éviter les pièges de la communication

Développer l'écoute active : écoute / questionnement – reformulation

### 2. REPÉRER SES PROPRES COMPORTEMENTS

Comprendre les différents profils de communication

Identifier son propre profil

S'adapter aux profils de ses interlocuteurs

### 3. S’AFFIRMER DANS LA COMMUNICATION

Développer son assertivité

Savoir dire non avec empathie

Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle

Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

### 4. ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

Identifier et analyser les situations délicates

Prévenir les tensions

Relancer une dynamique constructive : les mots et les attitudes