



Communication et Relations Humaines

10 jours - 70 heures

v17082020



OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître et s'approprier les outils de communication efficaces dans l'entreprise,
- Appliquer les principes de la gestion des ressources humaines.
- Trouver sa place en tant qu'assistant(e) du dirigeant(e) .

PROGRAMME

- **Analyse de la fonction** : Les situations d'entreprise de chaque participant, les points forts, les points de vigilance
- **Les bases de la communication**
 - L'écoute et la reformulation
 - Le feed-back
 - Le schéma de la communication
 - La perception
- **L'accueil téléphonique**
 - Les critères de l'accueil
 - Analyse des pratiques de chacun
 - Mises en situation
 - Les registres du discours
- **Le recrutement**
 - Les différentes étapes
 - L'élaboration d'une fiche de poste
 - La rédaction d'une annonce
- **Gestion Ressources Humaines**
 - La motivation
 - La gestion des conflits

MATÉRIEL ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation inter-entreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction.
- Travail en groupe et suivi individualisé
- Salles de formation équipées pour une pédagogie active.
- Formation mixte (présentiel et distanciel),

FORMATEURS

Formateurs diplômés avec une expérience pédagogique et une connaissance du secteur artisanal,

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Deux contrôles continus (écrit et oral)
- Examen final : épreuve écrite et orale

ACCESSIBILITÉ

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation; gestion du handicap y compris cognitif) à définir avec notre référent Handicap à votre disposition : Béatrice de FERAUDY, 04.72.43.43.54

LES +

- Connaître et appliquer les outils de communication et de la gestion des ressources humaines
- Formation diplômante de niveau 4
- Formation modulaire
- Formation éligible [CPE](#) et [V.A.E.](#)

PUBLICS

- Conjoint(e), Salarié(e), Chef(fe) d'entreprise
- Demandeurs d'emploi
- 12 personnes

PRÉREQUIS

Avoir un niveau de formation générale de niveau 5 ou deux ans d'expérience Professionnelle

A distance en classe virtuelle :
PC équipé de CHROME ou FIREFOX à jour avec une connexion internet. - micro et haut-parleur. A minima casque audio prise jack ou USB. - Une webcam (facultative mais conseillée) - Une adresse mail consultable
NB : Il est également possible de se connecter via un smartphone.

LIEU

Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône, 10 rue Paul Montrochet 69002 Lyon

DATES / HORAIRES [Voir notre site internet](#)

TARIF [Voir notre site internet](#)

Prise en charge possible selon votre statut (artisan, salarié, demandeur d'emploi...etc.)

DÉLAI D'ACCÈS

Date limite d'inscription: 8 jours avant la date de démarrage de la formation

Effectif minimum requis pour l'ouverture sur stage : 7 personnes

CONTACT

Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Rhône, 10 rue Paul Montrochet
69002 Lyon
Laurence GUYOT 04.72.43.43.54
formations@cma-lyon.fr

N° SIRET : 18692001300080

N° déclaration O.F : 8269P002569

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat"



[Consulter nos conditions générales de vente](#)