



Animer et accompagner l'amélioration continue

PUBLIC

Toute personne susceptible d'organiser et coordonner l'amélioration de la qualité des produits et services sur l'ensemble des processus.

OBJECTIFS

- Accompagner le personnel dans la mise en place d'actions qualité (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action...)
- Mettre en place des actions de communication

PRE-REQUIS

Aucun

POSITIONNEMENT

Aucun

DUREE

Durée : 6 jours

EVALUATION DES ACQUIS

Attestation de présence

MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques et concrets liés aux situations vécues par les stagiaires. Le candidat sera mis en situation sur les différentes relations professionnelles qu'il pourra rencontrer dans le cadre ses activités (clients, fournisseurs, collaborateurs à différents niveaux hiérarchiques...).

NOMBRE DE STAGIAIRES/SESSION

Mini 4 / Maxi 8

PROGRAMME

Communication interpersonnelle

- o Mieux comprendre les relations interpersonnelles
- o Adopter un comportement efficace dans les échanges
- o Renforcer ses qualités d'écoute et d'adaptation
- o Optimiser ses compétences en communication orale.

Améliorer son leadership

- o Mieux se connaître.
- o Développer confiance et affirmation de soi.
- o Réagir efficacement dans une relation.
- o Faire face aux comportements négatifs
- o Traiter les désaccords.

Développer les comportements coopératifs

- o Apprendre à prévenir les situations difficiles
- o Faire face aux situations délicates et complexes
- o Se protéger psychologiquement

Prise de parole en public

- o Adapter ses comportements verbaux et non verbaux aux contextes et à ses différents interlocuteurs.
- o Présenter ses idées, exposer un projet devant un auditoire, de façon claire, structurée, convaincante et en fonction d'un objectif précis.
- o Mieux maîtriser son émotivité lors d'une prise de parole en public.
- o Développer ses capacités à animer une réunion ou un groupe de travail grâce à des outils et des techniques adaptés et gagner en efficacité

V0-2018