

C1M2

COMMUNICATION

E-LEARNING : 7 heures

PRÉSENTIEL : 1 journée

Ce module de formation est composé d'un parcours de 7h en e-learning et d'une journée en présentiel.

Chaque parcours en e-learning est découpé en chapitres avec une durée définie. Chaque chapitre comprend un contenu théorique et des tests d'autoévaluation.

La journée en présentiel s'intègre à la fin du parcours e-learning. Elle vise principalement à apporter une mise en perspective des apports théoriques par des exercices, des jeux de rôles et des échanges d'expériences.

À la fin du parcours, l'acquisition des connaissances sera validée par un test en ligne noté.



OBJECTIFS

- Connaître l'importance du relationnel dans la profession d'expert-comptable
- Savoir identifier les atouts et les obstacles à une bonne communication
- Maîtriser les principales techniques de communication orale
- Savoir mobiliser ses ressources en vue d'un objectif défini
- Savoir vendre ses prestations



CONTENU

CONTENU E-LEARNING

1/ ENJEUX DE LA COMMUNICATION

- Rôle de la communication en milieu professionnel
 - Impact du relationnel dans les relations de travail
- Prendre conscience des différents registres de communication

2/ ART DE COMMUNIQUER

- Cadre de référence
- Qu'est-ce que le filtre de perception ?

3/ TECHNIQUES DE BASE EN COMMUNICATION

- Questionnement, écoute, reformulation

4/ PRÉPARATION D'UN ENTRETIEN

- Mise en condition
- Premières étapes de l'entretien professionnel
- Pratiquer l'écoute active

5/ GESTION DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Réussir le démarrage
- Qu'est-ce qu'avoir confiance en soi ?
- Découvrir l'interlocuteur
- Présenter une offre à un client
- Conclure l'entretien

CONTENU PRÉSENTIEL

- *Communication orale* : pourquoi la maîtriser dans notre profession ?
- *Communication orale* : comment assurer la communication descendante ?
- *Communication orale* : comment assurer l'entretien professionnel ?

» Chacune de ces thématiques sera animée par des échanges, des mises en situation et des cas pratiques



PÉDAGOGIE

- Exposé
- Étude de cas
- Tests d'auto-évaluation
- Échange d'expériences
- Jeux de rôles
- Travail en sous-groupes
- Mini cas d'application
- Évaluation de l'acquisition des connaissances
- Séquences vidéo