

La communication citoyenne : de difficile à coopérative

Objectifs de la formation

Être initié à un ensemble de notions et d'outils qui permettront de bien identifier les différents modes de communication et d'interactions avec les citoyens, afin de mieux comprendre ou anticiper leurs comportements.

Reconnaître sa propre façon de communiquer et de réagir lors d'échanges avec les citoyens.

Mettre en pratique des techniques et comportements qui permettront de faire face à tous types de situations afin de générer une forme de coopération menant à des interventions de qualité, favorables aux deux parties.

Compétences acquises

- Se familiariser avec les différentes composantes de la communication et ses archétypes de base;
- Mettre en pratique un langage et des outils de communication adaptés selon le type de clientèle;
- Reconnaître son propre mode de compréhension et d'apprentissage afin de mieux saisir celui des autres et ainsi s'adapter à toutes situations;
- Distinguer les 5 types de clients difficiles et apprendre à mieux y faire face;
- Détecter les situations dangereuses et problématiques, tout en établissant nos limites pour ainsi les désamorcer.

Formateur : Denis Ladouceur, coach professionnel, formateur, BSc, DRH

Déroulement

- Présentation multimédia;
- Exercices pratiques;
- Mises en situation;
- Échanges et périodes de questions;
- Apprentissage par le biais du vécu et des attributs de chacun;
- Cahier de formation remis à chaque participant.

Durée : 8 heures – Introduction de 1 heure et une journée de 8h30 à 16h30.

Mode : Introduction asynchrone et formation en présentiel.