

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

Durée – 9, 5 heures

La formation se déroule sur deux jours:

- Jour 1 de 8h30 à 12h en mode virtuel
- Jour 2 de 9h00 à 16h00 en mode présentiel

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.

Loi du 1% en formation

Les dépenses de formation sont admissibles à la Loi du 1% de la masse salariale (Loi 90). SAE est un organisme formateur.

Nombre de participants

Nous limitons le nombre de participants à nos formations. Nous souhaitons ainsi nous assurer de bien répondre aux attentes des participants et de favoriser des échanges de qualité au sein du groupe.

Inscription

Pour confirmer votre présence, vous devez remplir le formulaire d'inscription disponible sur le site internet www.saenviro.com et nous le faire parvenir soit par télécopieur : au 514-453-3032 ou par courriel : à Ldorion@saenviro.com

Renseignements : Veuillez contacter Luc Dorion au 514-453-2500 ou à Ldorion@saenviro.com