

Formation : Optimiser sa communication inter-services

Cours pratique - 2j - 14h00 - Réf. SEV

Prix : 1590 € H.T.

★★★★☆ 4,8 / 5

Blended

Un élément clé de la performance en entreprise est la qualité des relations humaines. En cohérence avec cette constatation, l'objectif de cette formation est de développer un état d'esprit positif et ouvert dans les échanges entre collègues afin de privilégier une communication plus saine, fluide et constructive.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Orienter sa façon de penser au quotidien "client interne"
- ✓ Adapter sa communication pour améliorer les relations
- ✓ Développer l'affirmation de soi
- ✓ Mieux gérer ses états internes et les situations difficiles

Public concerné

Managers et collaborateurs.

Prérequis

Aucune connaissance particulière.

Méthodes et moyens pédagogiques

Travaux pratiques

Mises en situation et débriefing personnalisé et en groupe, réflexion individuelle sur ses forces et ses potentialités.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

PARTICIPANTS

Managers et collaborateurs.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

1 Cerner les enjeux de la relation client interne

- Comprendre les enjeux de la satisfaction des interlocuteurs.
- Clarifier et hiérarchiser les niveaux d'exigence.
- Développer son empathie vis-à-vis de ses collègues et clients internes.
- Déterminer les sources de satisfaction et d'insatisfaction à l'établissement d'une relation durable.
- Identifier tous les freins internes à l'efficacité.

Réflexion collective

Travail individuel et partage sur des idées de mise en œuvre concrète.

2 Appliquer les règles principales de communication

- Dire n'est pas communiquer, identifier les freins entre l'émetteur et le récepteur du message.
- Maîtriser les éléments clés d'une communication efficace entre services.
- Mieux se connaître pour bien s'adapter à ses collègues.
- Repérer les obstacles cognitifs et leurs antidotes.

Mise en situation

Exercice de réflexion en sous-groupes, partage d'expériences, jeux de communication.

3 Etre à l'écoute et adapter sa communication en interne

- Comprendre le cadre de référence de ses interlocuteurs.
- Maîtriser l'art du questionnement et de l'écoute active.
- Découvrir le collègue, ses attentes et ses objectifs.
- Développer sa clarté pour mieux se coordonner.
- Différencier les faits, opinions et sentiments.

Mise en situation

Mise en situation portant sur l'écoute active analysée en groupe.

4 Développer un comportement assertif

- Accepter d'être critiqué et accueillir le besoin correspondant.
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus.
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Comprendre les mécanismes du stress et développer sa résistance à la pression.

Mise en situation

Test d'auto-positionnement sur son niveau d'assertivité et mises en situation. Débriefing.

5 Gérer les situations difficiles entre services

- Analyser les causes et mécanismes des conflits entre collègues.
- Apprivoiser ses émotions et accompagner les interlocuteurs dans l'expression de leur état interne.
- Débloquent la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- Utiliser l'outil DESC.

Mise en situation

Mises en situation avec utilisation du DESC et débriefing collectif.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

Options

Blended : 105 € HT

Approfondissez les connaissances acquises en formation grâce aux modules e-learning de notre [Chaîne e-learning management](#). Un apprentissage flexible et complet, à suivre à votre rythme dès le premier jour de votre présentiel.

Solutions de financement

Plusieurs solutions existent pour financer votre formation et dépendent de votre situation professionnelle.

Découvrez-les sur notre page [Comment financer sa formation](#) ou [contactez votre conseiller formation](#).

Horaires

Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

Les participants sont accueillis à partir de 8h45. Les pauses et déjeuners sont offerts.

Pour les formations de 4 ou 5 jours, quelle que soit la modalité, les sessions se terminent à 16h le dernier jour.

Dates et lieux

CLASSE À DISTANCE

2026 : 19 mars, 15 juin, 28 sep., 16 nov.

LYON

2026 : 15 juin, 28 sep.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 15 juin, 28 sep., 16 nov.

NANTES

2026 : 28 sep.