

Optimizar la comunicación entre servicios

Curso práctico de 2 días - 14h

Ref.: SEV - Precio 2025: 1 090€ sin IVA

Un factor clave del rendimiento empresarial es la calidad de las relaciones humanas. De acuerdo con esta observación, el objetivo de este curso de formación es desarrollar un estado de ánimo positivo y abierto en los intercambios entre colegas para promover una comunicación más sana, fluida y constructiva.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

Al término de la formación, el alumno podrá:

Reorientar la forma de pensar sobre los "clientes internos" en el día a día

Adaptar la comunicación para mejorar las relaciones

Desarrollar la asertividad

Gestionar mejor los estados y las situaciones difíciles

Juego de roles individual y en grupo y debriefing, reflexión individual sobre los puntos fuertes y el potencial.

PROGRAMA

última actualización: 02/2024

1) Identificar los retos de las relaciones con los clientes internos

- Comprender los retos de la satisfacción del cliente.
- Aclarar y priorizar los niveles de exigencia.
- Desarrollar la empatía con los compañeros y los clientes internos.
- Identificar las fuentes de satisfacción e insatisfacción a la hora de establecer una relación duradera.
- Identificar los obstáculos internos a la eficacia.

Reflexión colectiva : Trabajo individual y puesta en común de ideas para su aplicación práctica.

2) Aplicar las principales reglas de la comunicación

- Decir no es comunicar, identificar las barreras entre el emisor y el receptor del mensaje.
- Dominar los elementos clave de una comunicación eficaz entre departamentos.
- Conocerse mejor a uno mismo para adaptarse bien a los compañeros.
- Identificar los obstáculos cognitivos y sus antídotos.

Escenario : Ejercicios de reflexión en subgrupos, intercambio de experiencias, juegos de comunicación.

3) Escuchar y adaptar sus comunicaciones internas

- Comprender el marco de referencia de nuestros contactos.
- Dominar el arte de preguntar y escuchar activamente.
- Informarse sobre los compañeros, sus expectativas y objetivos.
- Desarrollar la claridad para mejorar la coordinación.
- Diferenciar entre hechos, opiniones y sentimientos.

Escenario : Un juego de rol sobre la escucha activa analizado por el grupo.

4) Desarrollar un comportamiento asertivo

- Acepte las críticas y acoja la necesidad correspondiente.

PARTICIPANTES

Directivos y empleados.

REQUISITOS PREVIOS

No se requieren conocimientos especiales.

COMPETENCIAS DEL FORMADOR

Los expertos que imparten la formación son especialistas en las materias tratadas. Han sido validados por nuestros equipos pedagógicos, tanto en el plano de los conocimientos profesionales como en el de la pedagogía, para cada curso que imparten. Cuentan al menos con entre cinco y diez años de experiencia en su área y ocupan o han ocupado puestos de responsabilidad en empresas.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

El formador evalúa los progresos pedagógicos del participante a lo largo de toda la formación mediante preguntas de opción múltiple, escenificaciones de situaciones, trabajos prácticos, etc. El participante también completará una prueba de posicionamiento previo y posterior para validar las competencias adquiridas.

MEDIOS PEDAGÓGICOS Y TÉCNICOS

- Los medios pedagógicos y los métodos de enseñanza utilizados son principalmente: ayudas audiovisuales, documentación y soporte de cursos, ejercicios prácticos de aplicación y ejercicios corregidos para los cursillos prácticos, estudios de casos o presentación de casos reales para los seminarios de formación.
- Al final de cada cursillo o seminario, ORSYS facilita a los participantes un cuestionario de evaluación del curso que analizarán luego nuestros equipos pedagógicos.
- Al final de la formación se entrega una hoja de presencia por cada media jornada de presencia, así como un certificado de fin de formación si el alumno ha asistido a la totalidad de la sesión.

MODALIDADES Y PLAZOS DE ACCESO

La inscripción debe estar finalizada 24 horas antes del inicio de la formación.

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

¿Tiene alguna necesidad específica de accesibilidad? Póngase en contacto con la Sra. FOSSE, interlocutora sobre discapacidad, en la siguiente dirección psh-accueil@orsys.fr para estudiar de la mejor forma posible su solicitud y su viabilidad.

- Saber hacer una petición delicada, formular una negativa.
 - Sustituya el comportamiento escapista, agresivo o manipulador por la asertividad.
 - Comprender los mecanismos del estrés y desarrolle su resistencia a la presión.
- Escenario : Test de autoevaluación sobre su nivel de asertividad y juegos de rol filmados.*
Sesión informativa.

5) Gestión de situaciones difíciles entre departamentos

- Analizar las causas y los mecanismos de los conflictos entre colegas.
- Controla tus emociones y ayuda a las personas a expresar su estado interior.
- Salga del punto muerto influyendo positivamente en su interlocutor.
- Utilice la herramienta DESC.

Escenario : Rodaje de juegos de rol utilizando el ESCR y sesión informativa en grupo.

FECHAS

Contacto