

**Durée :**

**2 jours (14 h.)**

**Les participants et leur pré-requis :**

Toute personne souhaitant s'affirmer dans ses relations professionnelles et communiquer avec autorité et impact.

Le caractère de ce stage suppose un engagement personnel des participants pour une meilleure efficacité.

**Notre intervenant :**

Formateur en techniques de communication et développement personnel.

**L'organisation :**

**Lieu :** A déterminer Occitanie

**Dates :** à déterminer

**Horaires :** 08h30 17h00

**Coût par participant :**

**710 € HT**  
**(852 € TTC)**

**Renseignements et inscriptions :**

**Sabine ACCO**

**LES OBJECTIFS :**

- Déterminer une stratégie de communication pour faire front en amont de la crise et faire face lorsqu'elle intervient
- Développer ses capacités à communiquer en période de crise

**NOTRE CHOIX PEDAGOGIQUE ET LES MODALITES D'EVALUATION:**

Repose sur une alternance d'apports théoriques, de grilles d'auto-diagnostics et d'entraînements pratiques. Les outils sont empruntés à la Programmation Neuro Linguistique, à l'Analyse Transactionnelle et aux techniques de l'Assertivité. Un support de cours sera remis à chaque participant.

Evaluation qualitative et quantitative effectuée par les participants en fin de formation

**LE CONTENU DE LA FORMATION :**

■ **La crise**

- Qu'est-ce qu'une crise ?
- Les différentes phases d'une crise
- Les enjeux de la communication dans cette situation

■ **Une communication qui se prépare en amont**

- Identifier les risques potentiels
- Définir des rôles et former les équipes
- Définir les publics visés
- Bâtir une stratégie de réponse

■ **Manager en interne communiquer et sur communiquer quand la crise n'est pas encore là !**

- Les réunions
- Favoriser les temps d'échange
- Ecouter et observer le point de vue de l'autre
- Donner du feed back sur l'entreprise/le service/l'équipe/l'individu

■ **De La mise en oeuvre d'une politique de communication à la communication pendant la crise**

- Maintenir la relation et les échanges
- Définir une stratégie
- Annoncer les mauvaises nouvelles
- Faire passer son message

- Savoir être face à l'agression
- Rassurer son équipe et tenter de maintenir ou rétablir la confiance
- Utiliser les différents outils de communication oraux et/ou écrits : intranet, réunion, rencontre individuelle...

■ **Mesurer l'impact de votre communication sur le terrain et rétablir la confiance**

- Evaluer les retours et signaux faibles
- Garder de la vigilance sur les dérapages éventuels
- Assurer un retour d'expérience pour capitaliser et anticiper les prochaines crises