

IMAGE DE L'ENTREPRISE, GESTION DES CONFLITS, COMMUNICATION : (MPM-053)

Contexte :

Le participant sera amené à comprendre les mécanismes d'une bonne communication et de la gestion de conflits, afin de contribuer à la valorisation de l'image de marque de l'entreprise et prendre conscience de l'importance de son attitude à cet égard.

Structure de la formation :

La formation se compose de 7h00 de théorie

Les sujets suivants sont abordés :

- ✓ L'image de l'entreprise
 - C'est quoi l'image de l'entreprise
 - Qu'est ce qui représente un bon chauffeur / impact sur l'entreprise
- ✓ La communication
 - Définition
 - Le langage verbal et non verbal
 - Les principaux obstacles à la communication
 - Les outils pour une communication efficace
- ✓ L'agressivité et la gestion de conflits
 - L'agressivité
 - Le conflit
 - La communication verbale lors d'un conflit
 - Les bons comportements lors d'un conflit
 - Les phases de l'agressivité
 - Attitudes face aux différents types d'agressivité

Spécifications :

Durée de la formation : 7 heures de formation théorique – (FC = 7 points)

Max. 15 candidats par formation

Module se rapportant au **troisième thème** des annexes de l'arrêté royal du 4 mai 2007

