



COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

ACQUERIR UN DIPLOME

Objectif	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Connaître et s'approprier les outils de communication efficaces dans l'entreprise ✚ Connaître et appliquer les principes de la gestion des ressources humaines ✚ Trouver sa place en tant qu'assistante du dirigeant
Public visé	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Collaboratrice/collaborateur du Chef d'Entreprise
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Avoir un niveau de formation générale ou avoir deux ans d'expérience professionnelle
Programme	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Analyse de la fonction <ul style="list-style-type: none"> · Les situations d'entreprise de chaque participant, les points forts, les points de vigilance ✚ Les bases de la communication <ul style="list-style-type: none"> · L'écoute et la reformulation · Le feed-back · Le schéma de la communication · La perception ✚ L'accueil téléphonique <ul style="list-style-type: none"> · Les critères de l'accueil · Analyse des pratiques de chacun · Mises en situation · Les registres du discours ✚ Le recrutement <ul style="list-style-type: none"> · Les différentes étapes · L'élaboration d'une fiche de poste · La rédaction d'une annonce ✚ GRH <ul style="list-style-type: none"> · La motivation · La gestion des conflits ✚ Validation <ul style="list-style-type: none"> · Contrôle continu : 3 notes / coefficient 1 · Examen final : 1 épreuve écrite + 1 épreuve orale / coefficient 1
Méthode pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Groupe de 8 personnes ✚ Formation basée sur des études de cas d'entreprise
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Durée : 10 jours (70 heures) – 1 jour par semaine ✚ Lieu : Lyon ou Villefranche
Coût (2010-2011)	<ul style="list-style-type: none"> ✚ TNS : 105 € (déductible de vos charges) ✚ Salarié : 1085 € (Prise en charge à faire auprès de votre OPCA)
Renseignements	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Martine Gravayat : 04 72 43 43 27 Courriel: m.gravayat@cma-lyon.fr ✚ Lovia Mickoto : 04 72 43 43 54 Courriel: formation.continue@cma-lyon.fr