

ORGANISME DE FORMATION DE LA CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE LA SOMME

Cité des Métiers et de l'Artisanat – 7 rue de l'Île Mystérieuse - 80440 BOVES,

N° déclaration activité 22 80 P 0003 80 auprès du préfet de région 02-60-80, SIRET : 18800860100034

NATURE ET CARACTERISTIQUES DES ACTIONS DE FORMATION

- **Durée : 70 heures** en centre de formation soit 10 jours non consécutifs.
- **Lieu de formation : Antenne de** BOVES ABBEVILLE PERONNE
- **Pré requis :** Niveau V (BEP, CAP)
- **Public visé :** Chef d'entreprise – Conjoint collaborateur ou associé – Salarié(e)s chargé(e)s de la gestion administrative, comptable et commerciale de l'entreprise, demandeur d'emploi.
- **Objectif pédagogique :**
 - ✧ Participer à l'administration de l'entreprise

CONTENU DE FORMATION

Les fondements de la communication dans l'entreprise

- Le schéma de base : émetteur, message, récepteur
 - Les enjeux de la communication
 - Les différents types de communication : verbale, non verbale, écrite
- Les ressorts de la communication
 - Attitudes et comportements
 - Connaissance et affirmation de soi et de son rôle dans l'entreprise
- Les relations dans l'entreprise : les acteurs et leur positionnement (motivation, délégation)
- L'information dans l'entreprise

Les situations relationnelles

- L'accueil
- L'entretien et la conduite d'entretien
- L'analyse d'un problème et la recherche de solutions
- La négociation
- Les échanges téléphoniques
- La prise de rendez-vous
- Le suivi des contacts
- La circulation de l'information
- La prise de parole en groupe

A Savoir :

Le module communication constitue l'un des 4 modules de la formation d'Assistant(e) de Dirigeant(e) d'Entreprise Artisanale diplôme de niveau IV, enregistrée au RNCP par arrêté du 19 novembre 2013 paru au JO du 29 novembre 2013.

Cette formation d'ADEA est composée de 4 modules professionnels pour une durée de 483 heures :

- Communication (70h)
- Secrétariat Bureautique (112h)
- Gestion de l'entreprise artisanale (203h)
- Stratégies et techniques commerciales (84h)

Le titre s'obtient par capitalisation des **4 modules indépendants et complémentaires**.

Vous avez 5 ans pour les valider et obtenir le titre.

VALIDATION DE LA FORMATION

Certification Attestation de compétences Attestation de suivi de formation

MODALITES D'ORGANISATION DE LA FORMATION

- Enseignement présentiel
- Moyens pédagogiques et techniques : Il est convenu que les stagiaires se verront remettre un support pédagogique reprenant les différentes séquences de formation découlant du programme. L'exposé des thèmes relatifs à l'action de formation se déroulera sous la forme d'applications concrètes, de travaux individuels, de mises en situation, de jeux de rôle à partir d'études de cas liés à des problématiques d'entreprise artisanale.
- Moyens de suivi de l'exécution de l'action de formation : Feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, et ce, par demi-journée de formation.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.
- Chaque module est évalué sous la forme de productions écrites et/ou orales par des contrôles continus et un examen final.

CONDITIONS MATERIELLES DE LA FORMATION

- Salles de cours équipées d'un vidéoprojecteur si nécessaire.
- Utilisation de l'outil vidéo en cours de formation