

# PILOTER ET ANIMER LA COMMUNICATION DE SON SERVICE - BLOC DE COMPÉTENCES

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS TOUTES LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Piloter et animer la communication de son service revêt plusieurs réalités. Le collaborateur en charge de cette activité véhicule les valeurs de l'entreprise, fédère et anime son équipe avec agilité et bienveillance en assurant la circulation de l'information. Il structure les modalités de partage des informations vers l'équipe en choisissant les circuits de communication adaptés. Il anime l'innovation et l'intelligence collective. Il représente son unité en interne, auprès de sa hiérarchie, des instances et des autres services de l'entreprise. Il contribue à la valorisation de son unité auprès des interlocuteurs extérieurs (sous-traitants, clients). Il fait aussi remonter les informations importantes auprès de sa direction et alimente, à son niveau, l'élaboration de la stratégie de l'entreprise.

### OBJECTIFS

Accroître son aisance relationnelle pour aborder avec efficacité la diversité des situations managériales

S'affirmer par une communication assertive

Savoir susciter l'intérêt et fédérer

### La certification

Ce bloc de compétences est capitalisable dans le parcours diplômant :

- Responsable en management d'unité et de projet, certification professionnelle enregistrée au RNCP au niveau 6 (codes NSF 300, 310p), par décision de France compétences du 24/03/2022 publiée le 25/03/2022

Vise le bloc de compétences intitulé au RNCP : Piloter et animer la communication de son service

### Système d'évaluation

La validation du bloc de compétences repose sur l'évaluation d'une application réelle ou simulée des compétences acquises

#### Un rythme adapté à vos contraintes personnelles et professionnelles

Des modules possibles en distanciel

Une pédagogie axée sur une mise en application concrète et immédiate

Un coaching individuel intégré

Des formateurs experts du domaine

Des temps de partage entre pairs

Des blocs certifiants reconnus

Des compétences capitalisables dans un parcours long

#### BLOC DE COMPÉTENCES

Durée : 6,5 jours

sur 3 mois

Code WEB : MGT210A

#### Public

Managers hiérarchiques ou fonctionnels en activité, en situation d'évolution professionnelle ou de prise de poste

#### Prérequis

- Aucun prérequis exigé

#### Modalités d'admission

- Admission sur bulletin d'inscription. Un échange sur les objectifs individuels est prévu.
- La décision d'admission est communiquée au candidat sous un mois par CESI.

#### Rythme de formation

La formation alterne des séquences pédagogiques en présentiel d'une journée et des séquences en classe virtuelle à distance d'une ou plusieurs heures.

#### Frais de scolarité

2 600 euros

3 120 euros TTC

Tarif applicable pour toute inscription réalisée en 2026.



### **Communication interpersonnelle**

Principes de bases de la communication interpersonnelle  
On ne peut pas ne pas communiquer  
Equilibre contenu/relation  
Importance du non-verbal  
Distinction fait, opinions, sentiment et jugement  
Développer une communication virtuelle efficace  
Identification de son profil de communicant et de celui de son interlocuteur  
Découverte des différents registres de communication  
Autodiagnostic de son propre style  
Identification des différents interlocuteurs et de leur mode de communication  
Adaptation de la communication aux interlocuteurs et aux situations  
Obstacles à la communication : comment les déjouer?  
Identification et analyse des situations de tension  
Utilisation des registres adaptés  
Ecoute active : techniques de reformulation, signes de reconnaissance et feedback  
Utilisation des différentes techniques de reformulation : miroir, inductive, écho, clarification  
Enjeux et utilisation des 4 signes de reconnaissance  
Objectifs et entraînement aux feedbacks : encourager, modifier un comportement, recadrer...  
Gestion des réactions émotionnelles au feed-back

### **Prise de parole en public**

Analyse des enjeux de la situation de prise de parole  
Identification des cibles de la communication et de leurs attentes  
Prise en compte des risques liés à la situation  
Définition de ses propres enjeux  
Objectifs de la prise de parole  
Définitions des résultats à atteindre à l'issue de la prise de parole  
Choix des arguments et éléments de langage pour répondre aux attentes de l'auditoire  
Préparation et réalisation de l'intervention  
Elaboration d'un support structuré, percutant et pédagogique

Construction d'un argumentaire s'appuyant sur des faits qui renforcent le discours

Rythme et story telling les leviers pour maintenir l'attention de l'auditoire  
Authenticité et spontanéité comme base de l'aisance dans la prise de parole en public  
Relation avec l'auditoire  
Implication et participation de l'auditoire  
Réponse aux questions  
Traitement des objections et des réactions  
Gestion des émotions  
Outils de gestion du stress adaptés à la maîtrise de la voix, du débit  
Centrage sur l'objectif  
Techniques de respiration

### **Reporting efficace**

Choix de son reporting  
Identification des objectifs et des besoins liés à son reporting  
Sélection des indicateurs et informations pertinents à formaliser dans un reporting auprès des personnes concernées (hiérarchie, équipe, services,...)  
Définition de la périodicité de mise à jour en fonction du type de reporting  
Conception et outils de reporting?  
Transformation de la donnée en information à transmettre  
Différents formats et mises en forme pour un reporting efficace et attractif  
Technique de synthèse  
Reporting?: Rôle de relais du manager?  
Au-delà de l'intention : structuration et verbalisation du message  
Transmission d'une consigne ou d'une décision de sa direction auprès des équipes  
Mobilisation et information de la hiérarchie ainsi que des services concernés en fonction des situations

### **Validation Piloter et animer la communication de son service**

Évaluation du bloc de compétences

## **OUVERTURES DANS NOS CAMPUS**

**Contactez nos campus pour en savoir plus.**

Aix-en-Provence, Montpellier, Nancy, Reims, Rouen, Strasbourg, Toulouse

