

# 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

### 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.

### 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



### **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

