

## COMMUNICATION ET LEADERSHIP

### Objectif

- Saisir les points forts et les points faibles de leurs styles de commandement
- Améliorer leurs habilités en matière de communication avec des collaborateurs
- Susciter plus facilement l'adhésion et la motivation de leurs collaborateurs

### Population

Tout responsable indépendamment de sa position hiérarchique

| Code | Durée    | Date    | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|---------|---------------|-----------|
| C-01 | 03 Jours | Janvier | Hôtel à Tunis | 950 DT    |
|      |          | Juin    |               |           |

### Programme

#### 1- La communication : Le pilier de la gestion des équipes de travail et du leadership

- Ce qu'il faut connaître sur la dynamique des équipes de travail
- Ce qu'il faut connaître sur les styles d'animation
- Les moyens à la disposition du responsable pour améliorer la communication au sein du groupe
- Les qualités exigées pour une communication efficace
- Les trois fonctions liées à l'animation

#### 2- Les fondements du leadership ou les apports des approches axées sur les traits

- Leadership : pouvoirs de l'expert et de l'exemple
- Les différents styles de commandement (la grille de Black et Mouton)
- Avoir une orientation plus axée sur les compétences relationnelles
- De la délégation et du partage de la responsabilité

#### 3- Les styles de leadership à l'épreuve des résultats et du changement.

- Identifier le niveau de maturité des collaborateurs à travers la matrice d'Hersey et Blanchard
- Développer un style approprié de direction des collaborateurs ;
- Le leadership en situation de changement ou les qualités requises du leadership visionnaire

## STRATEGIE DE COMMUNICATION DIGITALE SUR LES MEDIAS SOCIAUX

### Objectif

- Savoir élaborer une stratégie de communication digitale.
- Intégrer les médias sociaux dans sa stratégie de communication.
- Acquérir les leviers pour réussir : évènements, publicités, liens avec blogs et communication de crise sur les médias sociaux

### Population

- Responsable de la communication digitale.
- Responsable, chargé(e) de communication.
- Cadre en charge de la communication externe ou globale.
- Attaché(e) de presse.
- Chargé(e) de Relations Publiques.

| Code | Durée    | Date     | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|----------|---------------|-----------|
| C-02 | 03 Jours | Février  | Hôtel à Tunis | 950 DT    |
|      |          | Novembre |               |           |

### Programme

#### 1- Elaborer sa stratégie de communication digitale

- Mettre en place son dispositif de veille
- S'adapter aux comportements et usages sur les médias sociaux et les sites participatifs.
- Bâtir un plan de communication : quels medias et réseaux sociaux pour quels objectifs ?
- Définir des indicateurs de mesure et de performance (KPI).

#### 2 - Communiquer sur les médias et réseaux sociaux

- Les nouveaux métiers : community manager, consultant SMO, Social media manager.
- Les 6 missions à mettre en place pour piloter une stratégie "social media".
- Point sur l'évolution des différents médias sociaux : Facebook ; Twitter ; Instagram...

#### 3 - Réaliser un évènement sur les médias sociaux

- Intervenir dans les communautés - Monter un évènement en ligne
- Créer un dispositif cross-media pour valoriser un évènement.
- Les nouveaux outils pour les journalistes : social media release et pressroom.

#### 4 - Identifier les opportunités publicitaires

- Business models des réseaux et médias sociaux - Le ROI attendu.
- Les régies publicitaires : Facebook, Twitter, LinkedIn.

#### 5 - Mesurer les actions de communication digitale

- Connaître les différentes métriques : like, share, reach, impressions, RT, followers...
- Le Edgerank de Facebook - La mesure de l'engagement et du ROI - Le Social Media Management System (SMMS).

#### 6 - Repérer et communiquer avec les blogueurs influents

- Comprendre l'économie des blogs - Construire la relation Marque-Blogueurs
- Monétisation des espaces sur les blogs : billets sponsorisés, affiliation, publicité.

#### 7 - Gérer la communication de crise en ligne

- Les typologies de crise sur Internet : fail, bad buzz, crise...
- Anticiper et savoir réagir : Dark site ou blog de crise.
- Processus de réponse sur les réseaux sociaux.

## LES 6 COMPETENCES ESSENTIELLES DU MANAGER

### Objectif

- Maîtriser les compétences essentielles du manager
- Identifier et mettre en valeur les caractéristiques d'un bon manager

### Population

- Responsable de communication
- Responsable de marketing
- Manager
- Chef d'agence
- Chef de groupe

| Code | Durée    | Date | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|------|---------------|-----------|
| C-03 | 03 Jours | Mars | Hôtel à Tunis | 950 DT    |
|      |          | Mai  |               |           |

### Programme

#### I- Compétences générales

##### 1-S'exprimer et communiquer

- Le management des relations

##### 2- Résoudre des problèmes

- Le management de l'information, de la décision et de l'action

##### 3- Gérer son temps

- Le management du temps

##### 4-Négocier

- Les missions et les fonctions
- Les objectifs
- Les délégations
- L'analyse des résultats
- Les changements

##### 5-Animer

- Une réunion de travail
- Un groupe d'expression
- Un cercle de qualité
- Un groupe de projet

##### 6-Former

- En stage
- Par des séances de formation
- Sur le terrain

#### II- Compétences en situation

## COMMUNICATION ET TRAVAIL D'EQUIPE

### Objectif

- Elaborer et mettre en œuvre les composantes de base et les apports de la communication stratégique.
- Elaborer et mettre en œuvre les méthodes et les outils de la communication stratégique.
- Identifier et mettre en valeur les caractéristiques d'une équipe performante.

### Population

- Responsables des ressources humaines et leurs collaborateurs
- Chefs d'agence
- Chef de groupe

| Code | Durée    | Date | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|------|---------------|-----------|
| C-04 | 03 Jours | Mai  | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

#### 1- Les composantes de base de la communication

- Distinction de l'information et de la communication.
- Les dimensions de la communication.
- Le processus de la communication.
- Les codes de la communication.

#### 2- Les apports de la communication stratégique

- La communication stratégique est un pilier de la gestion stratégique de l'entreprise.
- La communication stratégique est un vecteur de la mobilisation du personnel

#### 3- Les outils et les méthodes de la communication stratégique

- Les circuits de la communication stratégique.
- Les supports de la communication stratégique.
- Les méthodes favorisant le développement de la communication stratégique.
- Identification et maîtrise des barrières à la communication stratégique.

#### 4- Les caractéristiques d'une équipe performante

- Sa constitution, sa structure et ses objectifs.
- Son énergie, son ambiance et ses valeurs

#### 5- Le fonctionnement d'une équipe performante

- La vie du groupe : convergences et divergences.
- La dynamique du groupe : le changement et la résistance au changement.
- Les rôles et les compétences du chef du groupe : le meneur des Hommes.

#### 6- Les techniques de mobilisation d'une équipe performante

- La gestion par objectif et l'évaluation des performances.
- La gestion, la négociation et la résolution des conflits.
- L'amélioration des relations humaines et professionnelles.

## ASSURER UN ACCUEIL ET UNE COMMUNICATION DE QUALITE

### Objectif

- Les bases de la communication interprofessionnelle.
- Les règles et les méthodes d'un bon accueil professionnel.
- Les capacités de l'expression orale et écrite.
- Les méthodes d'adaptation à des profils de clients différents.

### Population

- Responsables des ressources humaines et leurs collaborateurs
- Chefs d'agence
- Chef de groupe

| Code | Durée    | Date      | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|-----------|---------------|-----------|
| C-05 | 03 Jours | Jun       | Hôtel à Tunis | 950 DT    |
|      |          | Septembre |               |           |

### Programme

#### 1- Les composantes de la communication :

- Distinction entre information et communication
- Les dimensions, les codes, les supports et le processus de la communication
- La fonction écoute et le feed-back

#### 2- Comment préparer son accueil

- Comprendre l'importance d'un accueil de qualité
- Situer son rôle et ses missions
- S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter l'accueil
- Se préparer psychologiquement

#### 3- Savoir communiquer et s'adapter à chaque type de client (les différents profils de clients).

- Développer ses capacités linguistiques
- Maîtriser les qualités de l'expression orale et écrite.
- S'entraîner à la fluidité verbale.
- Comment identifier les attentes du client ?
- Comment gérer les clients difficiles et les situations délicates ?
  - Maîtriser ses émotions.
  - Traiter positivement une réclamation.
  - Apprendre à calmer l'agressivité d'autrui.
  - Garder la main sur l'entretien

#### 4- Assurer un accueil et une communication de qualité

- Vérifier sa tenue vestimentaire
- Réussir le premier contact : gestes, voix, message.
- Ouvrir le dialogue
- Ecouter avec efficacité
- Répondre à la demande avec justesse
- Prendre congé positivement

## TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET RESOLUTION DES PROBLEMES

### Objectif

Les apprenants seront capables d'acquérir et de renforcer leurs capacités de communication en vue de :

- Transmettre de façon adéquate les objectifs de leur entreprise à leurs collaborateurs.
- Obtenir l'adhésion de ces derniers (par l'écoute, le soutien, le conseil, la valorisation, la fermeté,...).
- Mettre à niveau leurs modes de management et de communication.
- Résolution des problèmes.

### Population

- Secrétaires
- Agents d'accueil
- Agents de guichets

| Code | Durée    | Date    | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|---------|---------------|-----------|
| C-06 | 03 Jours | Juillet | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

**1- Introduction :** l'importance de la communication dans la vie de l'entreprise

**2- Notions de base sur la communication dans l'entreprise :**

- Les dimensions, les codes, les supports et le processus de la communication
- La fonction écoute et le feed-back

**3- Analyse de la structure de circulation de l'information :**

- L'information ascendante, descendante, latérale et oblique

**4- Identifier et maîtriser les barrières à la communication :**

- Les barrières sémantiques, psychologiques, personnelles et organisationnelles

**5- Les techniques pour développer les capacités individuelles et collectives de communication dans l'entreprise :**

- Les entretiens chefs – collaborateurs - Les réunions d'information et de concertation
- La boîte à suggestions - Les agents de liaison et d'information

**6- Les pratiques de l'entretien professionnel :**

- L'accueil physique et la prise en charge des clients (la règle des 5 C).
- La mise en confiance des clients,
- L'écoute active des clients et des tiers (organismes externes).
- La méthode DIPA.
- Le feed back, la reformulation et l'art du questionnement.
- La synthèse de l'entretien et la prise de décision (la recherche de consensus).

**7- Le processus de résolution des problèmes**

- Choisir un sujet - Poser le problème
- Définir la situation désirée
- Décrire la situation existante
- Rechercher les causes
- Chercher et vérifier les solutions

## COMMUNICATION, ANIMATION DES EQUIPES DE TRAVAIL ET CONDUITE DES REUNIONS

### Objectif

- Reconnaître leurs points forts et les points à améliorer dans leur façon de conduire un groupe de travail
- S'approprier des techniques de conduite des réunions : gestion du temps, de l'espace, des imprévues, des situations difficiles
- Saisir l'importance de construire une équipe de travail en vue d'atteindre les objectifs qui leur sont assignés.

### Population

- Responsables des ressources humaines et leurs collaborateurs
- Chefs d'agence
- Chef de groupe
- Secrétaires
- Agents d'accueil
- Agents de guichets

| Code | Durée    | Date      | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|-----------|---------------|-----------|
| C-07 | 03 Jours | Septembre | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

#### 1- La communication : Le pilier de la gestion des équipes de travail

- Ce qu'il faut connaître sur la dynamique des équipes de travail
- Ce qu'il faut connaître sur les styles d'animation
- Les moyens à la disposition du responsable pour améliorer la communication au sein du groupe
- Les qualités exigées pour une communication efficace
- Les trois fonctions liées à l'animation

#### 2- Les aspects influents sur l'animation des équipes de travail et leur efficacité :

- La cohésion : une priorité pour le responsable d'équipe
- Le cycle de vie du groupe et les phénomènes d'influence au sein des équipes de travail
- Le style d'animation et son effet sur l'efficacité des équipes de travail
- Le style le plus approprié pour développer l'esprit d'équipe et la cohésion
- Les difficultés à surmonter pour résoudre les rivalités inter groupes.

#### 3- Maîtriser le déroulement d'une réunion :

- Adopter les comportements en fonction du type de réunion ainsi que du rôle qui leur incombe au cours des réunions
- Favoriser les échanges entre les différents collaborateurs par une bonne utilisation des techniques de questionnement, le diagramme de Pareto....
- Gérer des situations imprévues en cours des réunions

## COMMUNICATION EFFICACE ET GESTION DES CRISES

### Objectif

- Créer et renforcer les liens entre les acteurs.
- Montrer et faciliter la contribution de chacun aux objectifs communs.
- Mettre en valeur la dynamique et la qualité de vie en entreprise à travers une communication efficace et constructive.
- Etablir une stratégie de communication pour faire face à la crise médiatique

### Population

- Responsable de communication
- Responsables des ressources humaines
- Chefs d'agence
- Chef de groupe
- Secrétaires
- Agents d'accueil
- Agents de guichets

| Code | Durée    | Date    | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|---------|---------------|-----------|
| C-08 | 03 Jours | Octobre | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

#### 1- Notions de base sur la communication dans l'entreprise

#### 2- Analyse de la structure de circulation de l'information :

- L'information ascendante et descendante
- L'information latérale et oblique

#### 3- Identifier et maîtriser les barrières à la communication :

- Les barrières : sémantiques, psychologiques, personnelles, organisationnelles

#### 4- Les techniques pour développer la communication dans l'entreprise :

- Les entretiens chefs – collaborateurs
- Les réunions d'information et de concertation
- Le journal d'entreprise
- La boîte à suggestions
- Les agents de liaison et d'information

#### 5- Les outils d'une communication efficace et constructive :

- Argumenter et avoir de l'impact
- Préparer ses arguments en fonction de l'objectif et du contexte.
- Anticiper les objections, les questions.
- Défendre son projet.
- S'entraîner à la discussion
- Développer son esprit d'à-propos, s'entraîner à la réplique, improviser.
- S'exprimer sans agressivité.



## COMMUNIQUER POUR ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

### Objectif

- Disposer des clés pour préparer la communication autour du changement.
- Alternier communication écrite et orale en fonction des cibles et des étapes de la démarche de changement.

### Population

- Manager en charge d'un projet de changement.
- Organisateur, consultant
- Chargé(e) de mission.

| Code | Durée    | Date     | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|----------|---------------|-----------|
| C-09 | 03 Jours | Novembre | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

#### 1 - Identifier la portée du projet de changement

- Définir le changement.
- Repérer les facteurs clés de réussite d'un changement.
- Identifier l'impact du changement sur les hommes.
- Dessiner les étapes du changement individuel et collectif.

#### 2 - Construire un plan de communication associé à la conduite du changement

- Faire le bon choix des modalités de communication.
- Décider des acteurs pour communiquer sur le changement.
- Cerner les rôles : suivi des délais, budgets, indicateurs.

#### 3 - Préparer sa communication écrite et orale pour accompagner le changement

- Utiliser les bons leviers pour atteindre son objectif.
- Construire son intervention en veillant aux enjeux du changement.

#### 4 - Savoir gérer les émotions et la relation aux personnes

- Être attentif à la communication interpersonnelle.
- Envisager les conséquences individuelles d'un changement.

#### 5 - Gérer les situations tendues liées au changement

- Détecter les signaux d'alerte.
- Permettre les "sorties négociées".
- Valoriser les aspects positifs.

## GERER ET PARTAGER L'INFORMATION AVEC DES OUTILS DIGITAUX

### Objectif

### Population

-Organiser l'information en prenant en compte tous les flux et supports de communication.  
-Tirer parti des outils digitaux pour renforcer la collaboration.  
-Accompagner et impliquer l'équipe.

Assistant(e), Secrétaire, Assistant(e) de direction, Office Manager.

| Code | Durée    | Date     | Lieu          | Prix H.T. |
|------|----------|----------|---------------|-----------|
| C-10 | 03 Jours | Décembre | Hôtel à Tunis | 950 DT    |

### Programme

#### 1 - Mettre en place une organisation fiable, efficace et évolutive

- Faire l'inventaire des informations transmises et réceptionnées.
- Prendre en compte chaque canal de diffusion : mails, intranet, espaces collaboratifs, téléphone.
- Hiérarchiser l'information et décider de sa gestion.
- Choisir et organiser les supports de communication : plan de classement, procédure, charte.

#### 2 - Tirer parti des outils digitaux pour faciliter la collaboration

- Planifier et organiser une réunion en ligne.
- Partager des notes, des documents en mode synchrone ou asynchrone.
- Favoriser l'émergence d'idées à l'aide de cartes mentales ou de murs digitaux.
- Créer un questionnaire en ligne pour recueillir des informations ciblées, effectuer un sondage.
- Marquer les esprits avec une vidéo, un tutoriel, un nuage de mots, des apps ludiques.

#### 3 - Accompagner et impliquer l'équipe

- Se positionner comme personne "Ressources" pour l'équipe.
- Être proactive et trouver des solutions innovantes.
- Accompagner les changements de pratique avec pédagogie.
- Impliquer l'équipe.