

# CATALOGUE Communication

---

2023

6 fiches

---

de formation  
proposées

NOVEA



### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

### OBJECTIFS

Acquérir une aisance et une confiance dans sa communication chez le client  
Acquérir les bases pour bien communiquer

### MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

### MODALITES D'ÉVALUATION :

Tests écrits individuels  
Évaluations individuelles par mise en situation

### DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

### PROGRAMME

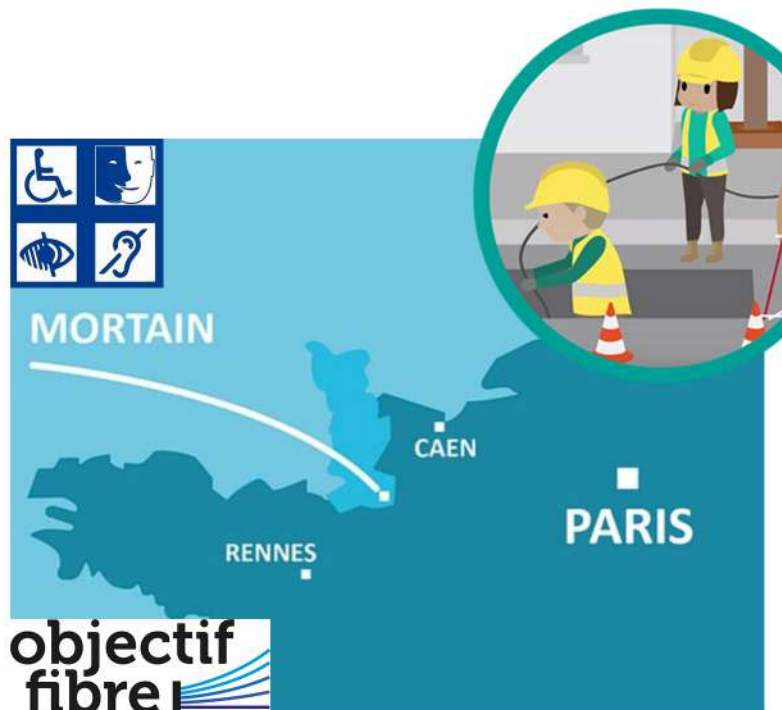
Les bases de la communication

Affirmation de soi et connaissance de l'autre (profils et personnalités)

Identification de la demande et reformulation

Communiquer sur son intervention chez le client

Écoute et prise en compte des demandes client



m.a.j le 09/03/2023

### CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40

## PREREQUIS

Pas de prérequis

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

## OBJECTIFS

Appréhender les différents types de réclamations  
Savoir mettre en place des actions

## MODALITES DE SUIVI

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

## MODALITES D'ÉVALUATION

Tests écrits individuels  
Évaluations individuelles par mise en situation

## DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

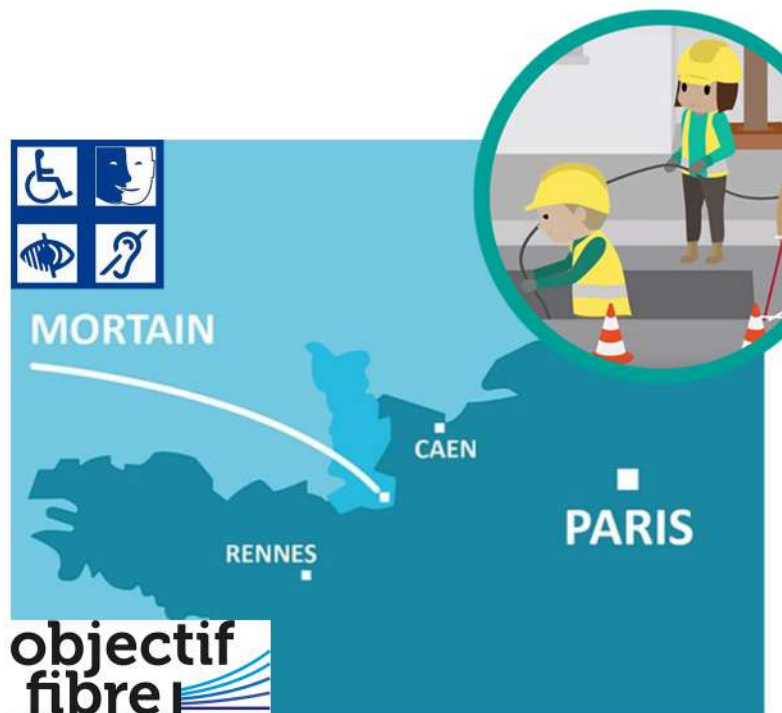
## PROGRAMME

Types de réclamations

Écouter et reformuler

Informier et proposer

Suivi des actions correctives



m.a.j le 09/03/2023

## CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40

### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines  
de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

### OBJECTIFS

Acquérir les moyens et outils à la rédaction  
d'un compte-rendu  
Savoir rédiger un compte-rendu en bonne et  
due forme

### MODALITES DE SUIVI

En présentiel, à distance ou en mixte  
(blended-learning, synchrone ou asynchrone)

### MODALITES D'EVALUATION

Tests écrits individuels  
Evaluations individuelles par mise en  
situation

### DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

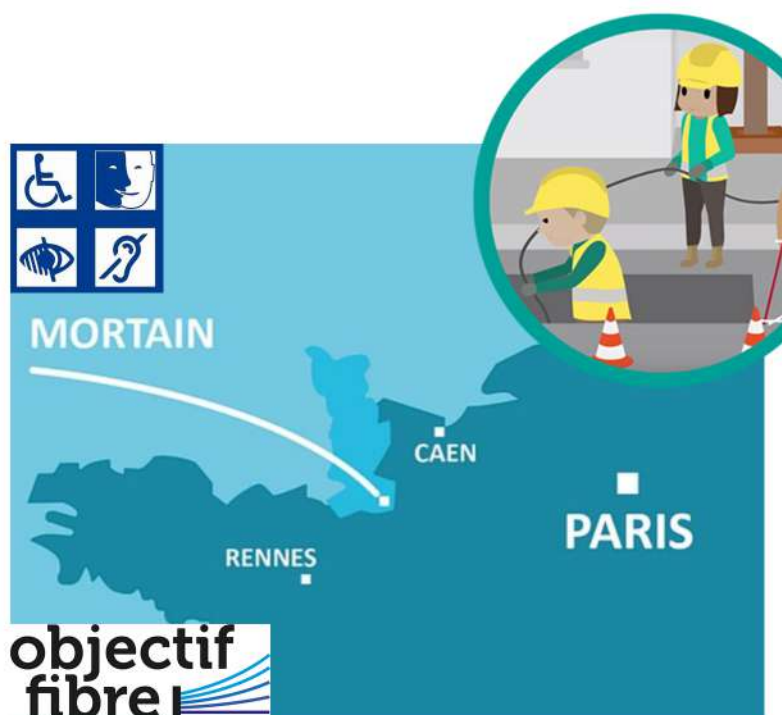
### PROGRAMME

Identification/formalisation de la  
demande

Les moyens et outils du compte-rendu

Le contenu et la forme du  
compte-rendu

La validation de l'intervention



m.a.j le 09/03/2023

### CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40

### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

### OBJECTIFS

Appréhender les outils et les clés de la communication  
Savoir gérer ses équipes

### MODALITES DE SUIVI

En présentiel, à distance ou en mixte (blended-learning, synchrone ou asynchrone)

### MODALITES D'EVALUATION

Tests écrits individuels  
Evaluations individuelles par mise en situation

### DURÉE DE LA FORMATION

3 journées

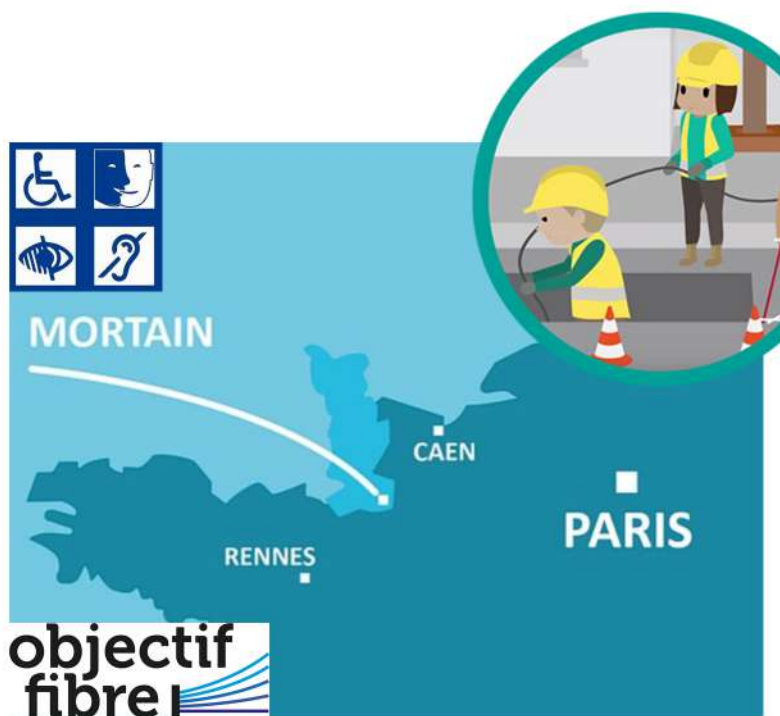
### PROGRAMME

Eléments fondamentaux du management (outils et clés de la communication)

Atelier management situationnel

Gestion des réunions d'équipe (étapes, documents associés, cas pratique...)

Évaluation des équipes



m.a.j le 09/03/2023

### CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40

### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines  
de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

### OBJECTIFS

Identifier les personnalités  
Savoir gérer les conflits  
Acquérir des méthodes de négociation pour  
la gestion de conflits

### MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte  
(blended-learning, synchrone ou asynchrone)

### MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels  
Evaluations individuelles par mise en  
situation

### DURÉE DE LA FORMATION

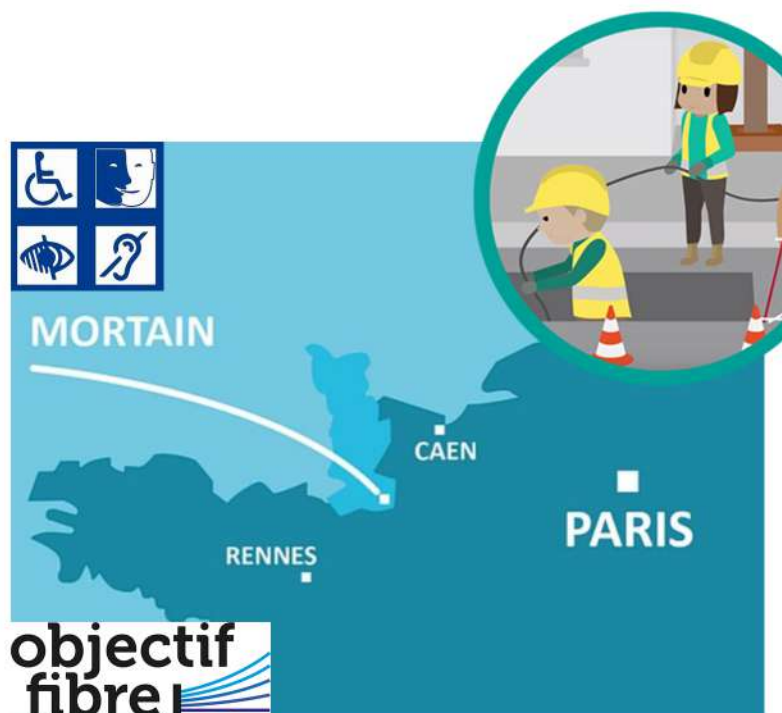
1 journée

### PROGRAMME

Profils et personnalités

Méthodes ERIC et DESC

Mises en situation



objectif  
fibre

m.a.j le 09/03/2023

### CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40

### PREREQUIS

Pas de prérequis

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Exposés  
Travaux pratiques  
Dossier technique remis à chaque stagiaire  
Des formateurs experts dans leurs domaines  
de compétences  
2000m<sup>2</sup> de plateaux techniques

### OBJECTIFS

Acquérir des méthodes pour développer  
son leadership  
Savoir être convainquant

### MODALITES DE SUIVI :

En présentiel, à distance ou en mixte  
(blended-learning, synchrone ou asynchrone)

### MODALITES D'EVALUATION :

Tests écrits individuels  
Evaluations individuelles par mise en  
situation

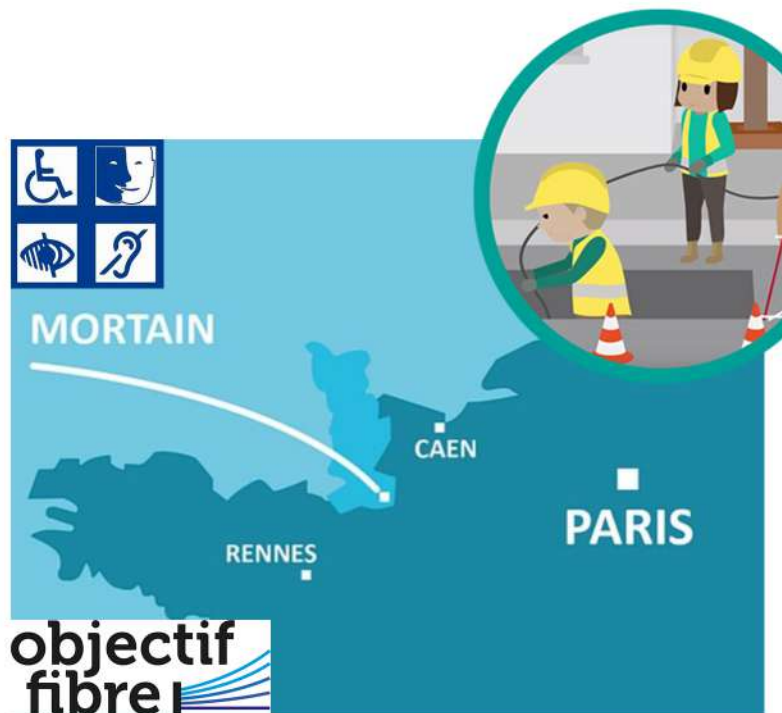
### DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

### PROGRAMME

Méthodes Hersey et Blanchard

Mises en situation



m.a.j le 09/03/2023

### CONTACT :

formation@novea.asso.fr  
Tél : 02.33.79.51.40