

# ASSISTANT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE



## MODULE COMMUNICATION ET RELATIONS HUMAINES

Formation éligible au CPF

### ■ Objectifs pédagogiques

**Mieux se connaître** pour se positionner dans l'entreprise en tant que collaborateur et vis-à-vis des partenaires.

**Communiquer** efficacement dans sa vie professionnelle, **faciliter** la circulation de l'information au sein d'une équipe et améliorer vos relations.

### ■ Contenu

#### Les fondements de la communication (28 heures)

- Le schéma de base et les ressorts de la communication, attitude et comportements
- Les enjeux de la communication
- les types de communication : identification et analyse
- Se positionner dans l'entreprise (équipe, dirigeant) et vis-à-vis des partenaires (clients, fournisseurs)

#### Les situations relationnelles (42 heures)

- Accueil
- Prise de parole en groupe
- Entretien et conduite d'entretien
- Analyse et résolution de problèmes
- Négociation
- Échanges téléphoniques
- Prise de rendez-vous
- Prise de parole en groupe
- Circulation de l'information

■ **Durée** : 70 heures  
(une journée par semaine)

■ **Lieux de formation** : Orléans, Montargis, Pithiviers (sous réserve d'un nombre minimum d'inscrits)

### ■ Frais d'inscription

Coût public artisanal : 100 €  
Coût autre public : 1 600 €

### ■ Public concerné

Chef d'entreprise artisanale (toutes activités), associé, conjoint collaborateur, salarié, auxiliaire de vie, personne en recherche d'emploi...

### ■ Prérequis

Aucun

### ■ Prise en compte des acquis et positionnement

Un entretien individuel est proposé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté. Il est remis à chaque candidat un programme détaillé, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription, un devis ou une convention de formation simplifiée.

Un questionnaire est complété en amont pour chaque futur stagiaire afin d'identifier son parcours passé, définir ses objectifs, positionner ses attentes dans le but de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un candidat a un lien avec la formation et reste confidentielle.

### ■ Méthodes et moyens pédagogiques

Une pédagogie active où le formateur utilise des études de cas réels, des entraînements qui permettent d'acquérir et consolider les nouvelles compétences. Il alterne des méthodes démonstratives et des méthodes de découverte par le stagiaire sur les bases d'exercices individuels ou en groupe, usage de la vidéo, mise en situation, jeux de rôle.

Tous les espaces de formation sont équipés de vidéo projecteur et d'une connexion internet et wifi.

SESSION  
DE SEPTEMBRE À JUIN

#### Lieu de formation

CMA LOIRET - Service formation continue  
44 rue du Faubourg Bourgogne • 45000 ORLEANS  
☎ 02 38 68 08 68 • www.cma45.fr

### ■ Les espaces formation :

Salle de réunion-réception : capacité de 60 places, 6 salles de réunion-formation de 12 à 24 places et une salle informatique avec 8 postes stagiaires. Un espace pause-café (cafétéria).

### ■ Documents remis

Des documents de synthèse sont remis à chaque participant, celui-ci reprend les apports théoriques abordés lors de la formation ainsi que les outils d'aide à l'application.

### ■ Formatrice

Appel d'offres formateur en cours.

### ■ Evaluation et validation du module

**Contrôle continu** 50% de la note finale (3 écrits et 2 oraux)

**Contrôle terminal** constitué de 2 épreuves : une étude de cas de 4h. Les candidats devront analyser une situation, choisir et appliquer une démarche pour favoriser et améliorer la communication. L'évaluation portera sur l'analyse, la pertinence de la démarche, la cohérence du raisonnement, la présentation et la structuration de l'écrit. L'épreuve orale constituée de 20 min d'un temps de préparation écrite et de 20 min se porte sur une étude de cas où il présente sa démarche pour atteindre l'objectif défini, développe son argumentaire, répond aux objections et conclut. Validation du module avec une note de 10/20. Il est remis le détail des notes obtenues et une attestation de réussite à la fin du module.

Validité du module obtenu : 10 ans

**Le taux de réussite à l'examen 2019 est de 100 %.**

### ■ Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

Une enquête de satisfaction est à compléter lors de la dernière séance de formation sur le déroulement et le contenu de la formation. Avec l'appui externe de la société HORIZONTAL SOFTWARE, un questionnaire à « chaud » est envoyé dans les 10 jours puis un questionnaire à « froid » dans les 2 mois après la formation pour évaluer les compétences acquises et leur mise en œuvre.

### ■ Livret d'Accueil / Règlement intérieur

Il est remis au stagiaire un livret d'accueil et le règlement intérieur en début de formation. Ce règlement est affiché à la cafétéria et dans le hall d'accueil.

### ■ Financement

Pour connaître les modalités de financement et/ou les dispositifs de prise en charge en fonction de votre statut, contactez notre conseillère formation.

### ■ Contact (information-orientation-inscription)

Service Formation Professionnelle de la CMA Loiret  
44, rue du Faubourg Bourgogne  
45000 ORLEANS

N° SIRET : 130 027 980 000 23

N° déclaration d'existence : 24450381045



#### + d'info

Séverine DOKOSSİ ☎ 02 38 42 12 75

✉ s.dokossi@cma-loiret.fr

SESSION  
DE SEPTEMBRE À JUIN

#### Lieu de formation

**CMA LOIRET - Service formation continue**  
44 rue du Faubourg Bourgogne • 45000 ORLEANS  
☎ 02 38 68 08 68 • [www.cma45.fr](http://www.cma45.fr)

