

Intervenant : Expert en restauration  
Sanction : Attestation de fin de formation

## Lieux :

Dans les locaux de votre entreprise.

## Dates :

Nous consulter.

## Tarifs :

Nous consulter.

## Durée : (2 + 1)

3 journées au total, réparties en  
2 premières journées, suivie à + 2  
mois de la 3ème et dernière

## Qui est concerné?

Les services de restauration collective  
hospitalière, scolaire et d'entreprise.

## Les stagiaires : 6 à 10

participants (nombre pair de préférence  
et permettant de faire des sous-groupes  
de 2).

# Programme de formation :

Réf.: INTR12  
Intra-entreprise

- 1 / VERBAL ET NON VERBAL, SUPPORTS DE LA COMMUNICATION.
- 2 / LE CADRE DE RÉFÉRENCE ET L'ÉCOUTE ACTIVE.
- 3 / L'IMPACT DES ÉMOTIONS DANS LA COMMUNICATION. RESENTIR ET ASSUMER SA POSITION HIÉRARCHIQUE.
- 4 / GÉRER SON PROPRE STRESS DANS LES SITUATIONS DÉLICATES.
- 5 / IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INEFFICACES.
- 6 / DÉLÉGUER, RECTIFIER UNE TÂCHE, UN GESTE, UN COMPORTEMENT.
- 7 / AVANT DE MOTIVER, ÉVITER DE DÉMOTIVER.
- 8 / LES SIGNES DE RECONNAISSANCE.
- 9 / APPRENDRE À DIRE « NON », SANS ENTRAINER D'OPPOSITION, L'ASSERTIVITÉ.
- 10 / FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ, LA MÉDIATION DANS LE CONFLIT.

# Axes principaux :

- ✓ Progresser et s'épanouir dans son management.  
Les relations interpersonnelles dans les équipes sont fondamentales au sein d'un établissement, tant du point de vue de l'atteinte des objectifs, que celui du bien être de chacun. Il convient donc, de proposer aux personnes en charge d'un encadrement de proximité les repères d'une communication efficace et « non violente ».

A l'issue des deux premières journées, chacun définira un plan d'action à mettre en œuvre durant l'inter session. Durant la dernière journée de formation, les retours d'expérience seront mis en commun, les difficultés de mise en œuvre commentées, et des pistes d'amélioration seront proposées et expérimentées par des jeux de rôles. Cette formation sera volontairement dynamique et pratique (ni Power Point, ni supports écrits, ni questionnaire de personnalité !).

## Objectifs pédagogiques :

- ✓ Pratiquer une communication adaptée aux situations.
- ✓ Identifier les comportements inefficaces.
- ✓ Produire des consignes compréhensibles par l'équipe.

Communiquer avec son équipe  
Formuler des consignes précises  
Améliorer la communication

## Les prérequis :

Pas de prérequis.

## Pédagogie :

A partir de situations de communication issues du quotidien de la restauration collective, les participants échangeront leurs expériences et expérimentent à travers des jeux de rôles, de nouvelles approches dans la relation à l'autre.

## Matériels :

Paper board - Vidéo projecteur - Salle de formation pour le débriefing.