

## Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication

Présentation

Nombre de stagiaires maximum : 30

### Responsable

Sylvie ALEMANNO-PARRINI, professeure des universités, Cnam

### Public, conditions d'accès et prérequis

Auditeurs du Cnam inscrits dans les diplômes de premier cycle du Cnam et dans les licences Sciences du travail et de la société.

Toutes les personnes souhaitant améliorer leurs capacités à communiquer oralement et par écrit.

**Pas de prérequis**

**Cursus :** [Conseiller/Conseillère en insertion : Chargé.e d'accompagnement social et professionnel](#)

### L'avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation pour cet enseignement :

[Fiche synthétique au format PDF](#)

### Présence et réussite aux examens

Pour l'année universitaire 2021-2022 :

Nombre d'inscrits : 153

Taux de présence à l'évaluation : 76%

Taux de réussite à l'évaluation : 93%

### Objectifs

Savoir se situer dans un groupe (entretien, réunion),  
Apprendre à argumenter oralement et par écrit.

**Enquête de satisfaction**

Cnam Entreprises étant dans une démarche d'amélioration continue, une enquête de satisfaction devra être complétée à la fin de la formation par chacun des stagiaires. Dans le cas d'un cursus, chaque unité d'enseignement (UE) sera évaluée individuellement.

## Voir aussi les formations aux métiers de

[Responsable de structure d'accueil social](#)

## Voir aussi les formations en

[Négociation individuelle](#)

[Accueil](#)

---

Programme

### Programme

Les concepts de la communication interpersonnelle,  
La notion de cadre de référence, de système de valeur, de croyances et de représentations,  
Les principes de base de l'entretien, les enjeux des premiers instants de l'entretien, le positionnement du chargé d'accompagnement,  
L'écoute, la reformulation, les attitudes qui favorisent la communication,  
La gestion de l'émotivité, la gestion de la situation de conflit,  
Les outils de la transmission de l'information et de la communication écrite et orale (la fiche de liaison, l'écriture électronique, l'entretien téléphonique).

### Moyens pédagogiques

Étude de cas – Exposés/débats - Participation et implication active.

### Moyens techniques

Vidéoprojecteur. Support de cours. Tableau blanc

### Modalités de validation

Évaluation sur la base du contrôle continu

---

Informations pratiques

### Contact

Posez-nous vos questions via [ce formulaire \(cliquer ici\)](#) ou en appelant le 01 58 80 89 72  
Du lundi au vendredi, de 09h30 à 17h00

### Centre(s) d'enseignement

[Cnam Entreprises Paris](#)

### Complément lieu

292 rue Saint Martin  
75003 Paris

## Code Stage : CCE003

### Tarifs

1 596 € net

Individuels : vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge ou vous êtes demandeur d'emploi ?

[Découvrez nos tarifs adaptés à votre situation](#)

### Nombre d'heures

42

## Faire financer sa formation



[Les dispositifs de financement : mode d'emploi](#)

## Une question ?

[Remplir le formulaire de demande](#) ou appeler le  
01 58 80 89 72

*Du lundi au vendredi  
(hors jours fériés)  
De 09h30 à 12h00  
et de 13h30 à 17h00*

## Votre inscription

2 possibilités :

[S'inscrire en ligne](#)

[Bulletin d'inscription à télécharger](#)

et à renvoyer par courrier à :

Cnam Entreprises  
Service inscription - Case B2B01

292 rue Saint-Martin  
75003 Paris

ou par e-mail à : [entreprises.inter@lecnam.net](mailto:entreprises.inter@lecnam.net)

## Dates du stage

### Dates à venir

N'hésitez pas à [prendre contact avec nous](#) pour être informé.e de la prochaine session.

## Une question ?

[Remplir le formulaire de demande](#) ou appeler le  
**01 58 80 89 72**

[Cliquez ici pour appeler le CNAM Entreprises](#)

*Du lundi au vendredi*

*(hors jours fériés)*

*De 09h30 à 12h00*

*et de 13h30 à 17h00*

## Votre inscription

**2 possibilités :**

**S'inscrire en ligne**

[Bulletin d'inscription à télécharger](#)

et à renvoyer par courrier à :

Cnam Entreprises  
Service inscription - Case B2B01  
292 rue Saint-Martin  
75003 Paris

ou par e-mail à : [entreprises.inter@lecnam.net](mailto:entreprises.inter@lecnam.net)

```
/**/ a.customlink:hover, a.customlink, a.customlink:visited { text-decoration: none; } a.customlink:visited, .button:active  
a.customlink { color: #857761; } .button:hover a.customlink { color: #333333; } /**/
```

## MISSION HANDI'CNAM

Aider les auditeurs en situation de handicap