

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

Présentation

Nombre de stagiaires maximum : 30

Responsable

Sylvie ALEMANNI-PARRINI, professeure des universités, Cnam

Intervenants : Sylvie ALEMANNI-PARRINI, professeure des universités, Cnam

Haud GUEGUEN-PORCHER, enseignante, Cnam, chaire d'expression et culture au travail

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.

Cursus : [Titre RNCP de niveau III Chargé d'accompagnement social et professionnel](#)

Objectifs

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

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

Session(s)

du 12 mai 2022 au 2 juin 2022

12, 13, 24 et 25 mai, 1^{er} et 2 juin 2022

Code Stage : CCE003

Tarifs

1470 € net

Particuliers : 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

12 mai 2022 - 2 juin 2022

Dates du stage

Du 12 mai au 2 juin 2022

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

`/**/ 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