

HSE006 - Bases de la communication en santé au travail dans les entreprises

Présentation

Objectifs pédagogiques

- Connaître pour mieux communiquer :

Savoir écouter pour mieux repérer les attentes des entreprises et identifier les besoins
Savoir prendre le recul nécessaire pour optimiser son efficacité relationnelle

- Maîtriser les outils de la relation :

Appréhender les concepts de la psychologie qui constituent les fondements des comportements
Maîtriser les outils nécessaires pour repérer, analyser, interpréter les composantes de l'environnement économique et social de l'entreprise afin d'élaborer une offre de service

- Maîtriser les techniques de traitement et d'exploitation de l'information (les outils de la bureautique, l'informatique communicante-internet-, l'informatique d'optimisation personnelle -agenda, fichiers, classement, gestion-)

Compétences

- Etre capable de participer à la promotion de la santé au travail, des prestations du service
- Etre capable de comprendre le fonctionnement d'un groupe et de son environnement.
- Etre capable d'analyser les comportements des entreprises pour enrichir sa relation avec elle (évaluation des enjeux, compréhension des liens interpersonnels, intégration des buts et objectifs de la structure)
- Pouvoir mettre en œuvre des actions de communication et de promotion des services
- Participer à la promotion de la santé au travail sous l'angle de la prestation de services.
- Appréhender la diversité des services et la transformer en " offre-produit "
- Etre capable de mener une relation d'échange professionnelle à savoir : se préparer, présenter son offre, argumenter, convaincre, répondre aux objections

Programme

Contenu

La récupération et la mise en forme des informations (lettre et correspondance, compte rendu de réunion, de visite, rédaction de rapport de synthèse ...)

Les techniques de la relation

Les outils psychologiques de la communication (la connaissance de soi, l'utilisation de ses points forts)

La compréhension des mécanismes de la communication à travers l'écoute, l'argumentation, la démonstration et la conclusion de l'échange

L'optimisation de la relation grâce à la gestion de son fichier de prospects, à la gestion de son temps, à la gestion de l'information et des données ainsi qu'à leur évaluation (satisfaction, coût, rentabilité ...)

L'informatique et l'informatique relationnelle

Les logiciels Excel®, Word® pour l'exploitation opérationnelle des données" et PowerPoint® pour la communication

Les technologies de l'information : utilisation d'Internet en particulier pour la recherche d'information, la communication e-mailing et son traitement

L'entreprise : approche psychosociologique des organisations

La relation avec les entreprises

Les fondements de la Relation Client.

Les outils de la relation et de l'échange : choix des contacts, préparation des contacts, déroulement de l'entretien, conclusion et suivi

Mis à jour le 09-04-2024



Code : HSE006

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

Responsabilité nationale :

EPN07 - Chimie Vivant Santé /
Sylvie ZNATY

Contact national :

Risque Santé Sécurité (RS2)

2-RDC, 292 rue Saint-Martin

75141 Paris cedex 03

01 40 27 25 65

Isabelle Corbeau

secretariat.chaire-hs@cnam.fr ,

isabelle.corbeau@lecnam.net

Elaboration d'un plan de " prospection ", analyse des attentes et des besoins, présentation d'une offre

Elaboration d'un plan de communication, les objectifs, les messages, les moyens de communication, les supports et leur sélection

Modalités de validation

- Projet(s)
- Examen final

Description des modalités de validation

Mise en situation de relation avec l'adhérent : épreuve orale individuelle