



Programme : Formation Communication en établissement recevant du public

ACTEURS EN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SAIN : COMMUNICATION EN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

Présentation : les établissements recevant du public sollicitent leur personnel afin qu'il soit apte à communiquer et maintenir la confiance envers les clients, patients, leur famille leurs confrères et leur hiérarchie. Cette formation ludique permet dans une ambiance de jeu d'aborder et d'appréhender une communication adaptée en passant par la connaissance de soi et des autres. Elle permet aussi d'aborder les facteurs qui engendrent un stress et donc des difficultés relationnelles.

Pour cette formation nous utilisons l'outil SERUM, voici sa présentation ainsi qu'un lien vidéo :

SERUM est un outil innovant qui révèle les soft skills et aptitudes relationnelles d'une personne. Grâce à une analyse approfondie, il cartographie les compétences comportementales, identifie forces, motivations et axes de progrès.

Avec 16 807 profils différents, il offre une précision exceptionnelle et évolue dans le temps selon le développement personnel et l'expérience. Destiné aux particuliers, professionnels de l'accompagnement et entreprises, il donne une lecture claire du comportement, éclaire la prise de décision et favorise l'épanouissement dans divers contextes.

C'est un outil innovant conçu pour comprendre la personnalité et les modes de communication **sans recours à la psychologie**. Pratique pour optimiser le management, le recrutement, la connaissance de soi, la gestion du stress, la communication ou l'orientation professionnelle.

[Vidéo de présentation](#)

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre les bases de la communication interpersonnelle
- Identifier ses propres modes de communication et ceux des autres grâce aux types de personnalité (Jung - Profil SERUM)
- Connaître les facteurs qui sont favorables à nos propres stress
- Développer une écoute active et une expression claire
- Expérimenter la communication adaptée aux différents profils

PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel en contact avec le public

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel ludique avec 2 escape game

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région
Nouvelle Aquitaine



Programme : Formation Communication en établissement recevant du public

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est demandé

MOYENS HUMAINS

Oihana LAMOTHE, formatrice et éducatrice spécialisée certifiée en gestion de crise et du conflit aujourd'hui coordinatrice au Pôle d'Accompagnement à la persévérance scolaire (PAPS) sur Bayonne, Formatrice spécialisée outil SERUM

Carine DARENGOSSE, consultante et formatrice spécialisée dans les comportements, la communication, la négociation de crise, les troubles de l'apprentissage et l'organisation professionnelle

Contact : carinedarengosse@workinspirit.fr

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir des besoins spécifiques pour suivre la formation. N'hésitez pas à nous contacter pour en discuter.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La démarche progressive est construite sur une pédagogie active qui intègre les différents modes d'apprentissage rythmée par deux escape game

Dynamique, active, ludique et participative
Affirmative + exercice et / ou jeu de rôle

Fourniture de ressources en ligne et de fiche outils pratiques (fiches repères, schéma d'un plan d'action)

Formation en face à face

Etude de cas pratiques, analyse des pratiques professionnelles

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Nous contacter afin d'évaluer ensemble les délais d'accès et votre besoin

Délais :

Intra Entreprise : entre 15 Jours à 6 mois

Interentreprise : inscription possible jusqu'à 7 jours avant le démarrage de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES

Un livret apprenant est distribué lors de la formation.

Une évaluation Serum sera proposée à chaque participant avant la formation

Présentation Exercices

Mise en situation

Etude de cas pratiques (outils vidéo, etc).

Travaux en sous groupes

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région
Nouvelle Aquitaine



Programme : Formation Communication en établissement recevant du public

CONTENU PEDAGOGIQUE	MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS
<u>Matinée</u> <u>Démarrage immersif Escape Game "Le Coffre des 4 clés" 1h30</u> <u>(Introduction - Jeu - Debriefing)</u> <u>1. Les fondamentaux de la communication</u> - Schémas de la communication - Canaux - Obstacles <u>2. L'écoute active</u> <u>3. La connaissance de soi clé d'une communication qui maintient la confiance</u> - <u>Evaluation Serum et approche Jung</u> <u>Après-midi</u> <u>1. Les styles de communication et personnalités</u> - Test assertivité de Chalvin - Définition et approche des modes de communication (Assertivité, Passivité, Agressivité, Manipulation) Mise en parallèle avec les types de personnalités et le profil Serum <u>2. Escape Game 2 – « La mission de l'équipe idéale »</u> Objectif : expérimenter la complémentarité des profils dans une mission collective.	Suivi d'assiduité : feuille d'émargement signée par demi-journée par le stagiaire et le formateur en ligne Evaluation tout au long de la formation sous forme d'exercices et de mises en situation Nécessité d'adresse de messagerie de chaque stagiaire

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région
Nouvelle Aquitaine



Programme : Formation Communication en établissement recevant du public

3. Développer une communication assertive

**Techniques : message en « je »,
approche de résolution de problèmes
(TKI), feedback constructif**

Jeux de rôle : adapter son message à des interlocuteurs de profils différents

Préparation d'un plan d'action individuel avec les priorités

DURÉE

7 heures

RECONNAISSANCE VISÉE

Attestation de formation

EFFECTIFS

Minimum : 6 Maximum : 8

TARIF

Formation dans vos locaux
Tarif formation de groupe : nous contacter
Tarif individuel : 350 € TTC

Contactez-nous pour un devis personnalisé, la réalisation d'une convention.

DATES ET LIEU

Nous consulter

Dates possibles dès Novembre 2025

HORAIRES

9H00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Intra Entreprise : nous consulter,
formation possible dans vos locaux
(Validation du lieu d'installation préalable
nécessaire pour les Escape Game.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Pour tout renseignement contactez- nous au : 06-84-35-68-65, par mail carinedarengosse@workinspirit.fr ou consultez notre site internet : www.workinspirit.fr

Accessibilité

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région
Nouvelle Aquitaine



Programme : Formation Communication en établissement recevant du public

Formation assurée en présentiel : WORK IN SPIRIT s'assure par une visite préalable (ou tout mode d'information adapté) que le lieu prévu est accessible aux personnes à mobilité réduite et équipé de tout le matériel nécessaire au bon déroulement de la formation.

Formation assurée à distance : WORK IN SPIRIT met à disposition des stagiaires dans un espace partagé les documents nécessaires au suivi de la formation. A la demande, un envoi par mail est également réalisé.

Pour toute information complémentaire sur les questions d'accessibilité, nous vous invitons à nous contacter pour exprimer vos besoins.

Assiduité et continuité

Les actions formatives de WORK IN SPIRIT favorisent l'engagement des bénéficiaires et évitent les ruptures de parcours par la diversité des méthodes pédagogiques et l'implication des participants dans la définition des objectifs de formation. De plus, en cas de force majeure, les dates de présentiels peuvent être modifiées. Dans le cas d'un empêchement sur une longue durée, en accord avec l'entreprise, il peut être proposé au participant de rejoindre un autre groupe de formation.

INFORMATION SATISFACTION

En 2024, 94,94% des stagiaires ont été satisfaits des formations Work in Spirit

Références Document Créé: 01.06.2025 Maj : - I/O/19 Version 1

WORK IN SPIRIT

N° SIRET : 888 236 676 00019

Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 75400176640 auprès du Préfet de Région
Nouvelle Aquitaine