

# Descriptif et compétences spécifiques pour la formation « CAllog 2300 – Communiquer efficacement par téléphone et rédiger/gérer ses e-mails »

## Descriptif de la formation

### Compétences

#### SAVOIR

Au terme de la formation, les participants connaissent/savent :

- les divers aspects de l'orthographe, de la syntaxe, de la ponctuation et de l'usage ;
- les techniques qui permettent de s'assurer que les lecteurs d'un texte comprennent et retiennent son contenu ;
- ce que veut dire communiquer de manière efficace et conviviale.

#### SAVOIR-FAIRE

Au terme de la formation, les participants peuvent :

- résumer des textes administratifs, juridiques et techniques ;
- écrire des e-mails pertinents ;
- communiquer par téléphone de manière efficace et conviviale ;
- transmettre les informations adéquates de manière concise, correcte et courtoise.

#### SAVOIR-ÊTRE

- Adopter une attitude et une présentation correctes, adaptées à la situation
- Faire preuve du sens des responsabilités et d'un esprit créatif
- Être convaincu de l'utilité d'un texte bien écrit et intelligible et s'efforcer de mettre ceci en pratique à tout instant.

## SAVOIR-DEVENIR

- Adopter une attitude autodidacte en consultant diverses sources d'information afin de rester informé des dernières évolutions en matière de connaissances de la langue, etc.

### **Objectifs concrets et contenu**

#### **Orthographe**

- Comprendre l'utilité de rédiger des e-mails intelligibles
- Utilité et mise en contexte de l'orthographe
- Dresser un aperçu de la nouvelle orthographe

#### Contenu

- Introduction
- Nouvelle orthographe

#### **Communiquer par téléphone de manière efficace et conviviale**

Peaufiner les techniques nécessaires pour fournir un accueil de qualité

#### Contenu

Examiner en détail les aptitudes communicatives nécessaires pour téléphoner. Un certain nombre de cas spécifiques sont également abordés, afin de montrer comment assurer une communication téléphonique efficace dans diverses situations (avec des civils, en cas de plaintes, en situation de crise, ...).

- Introduction
- Communication (verbale/non verbale)
- Communication (convaincre et argumenter)
- Communication efficace
- Téléphone
- Synthèse/Discussion

#### **Rédiger et gérer ses e-mails**

Le candidat doit être capable de rédiger un e-mail intelligible.

#### Contenu

- Stratégies rédactionnelles pour des e-mails conviviaux avec des exemples pratiques
- Quelques astuces pratiques pour obtenir de meilleurs résultats au niveau du contenu, de la forme et de la langue
- Comment écrire un e-mail bref et concis qui ne donne pas l'impression d'un ton sec ?
- Quelle terminologie utiliser dans un e-mail ?

Volume horaire : 3 jours (22 heures) + 2 heures d'évaluation certificative.

Public :

La formation s'adresse aux membres du personnel CALog de niveau Calog de niveau D – groupe de fonction Gestion générale, communication et information (à titre exceptionnel, les membres du personnel Calog de même niveau appartenant à un autre groupe de fonction peuvent également participer à cette formation)

Lieu de formation : Mons, Morlanwelz

Horaire : en journée

## **Exigences spécifiques pour les formations CALog**

Il est impératif de respecter ce qui est mentionné dans le dossier d'agrément de la formation. Ce dossier est fourni au formateur. Celui-ci reprend le profil de compétences à la fin de la formation, le programme de formation, la méthode de formation et la validation certificative.

## **Compétences spécifiques pour la formation « CALog 2300- Assertivité et gestion des conflits»**

La méthodologie est essentiellement basée sur des exposés et du dialogue formatif ainsi que la réalisation d'exercices.

Cette formation est destinée à un public disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou d'aucun diplôme. La majorité des participants exercent une fonction rattachée au groupe « Gestion générale, communication et information ». Le formateur veillera à adapter ces exemples et exercices en fonction des participants. Le formateur pourra justifier de compétences en lien avec la thématique de formation.

Pour toute question, vous pouvez adresser un courriel à l'adresse suivante :  
vanessa.iserbyt@hainaut.be