

COMMUNIQUER EN ÉQUIPE



14h00



93%



Objectifs

- Identifier les rôles, attentes et contraintes de chacun.
- Structurer et transmettre une information claire et traçable.
- Formuler et recevoir un feedback sans tension.
- Construire des règles communes de communication et de coopération.
- Consolider la cohésion du trinôme autour d'objectifs partagés.

Public

Petites équipes mixtes terrain/bureau (jusqu'à 3 personnes)

Pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire. Travailler ensemble dans la même structure.

Profil du formateur

Experte en management, communication et accompagnement d'équipes, Lucie s'appuie sur plus de 15 ans d'expérience de direction dans les secteurs transport, logistique, bâtiment et ressources humaines.

Ancienne formatrice aux Compagnons du Devoir, elle a animé de nombreuses formations pour les TPE et PME artisanales. Elle a également construit et créer des formations en communication et coopération auprès de grandes enseignes telles que Kering, Printemps et les Hôpitaux de Tours.

Elle construit toujours ses interventions à partir du réel des équipes, pour que chaque apprentissage soit utile, applicable et durable.

Les + de nos formations

+ Adapté à vos spécificités. Ce programme est proposé au sein de vos locaux. Il est donc adapté aux spécificités de votre établissement. C'est la garantie d'une formation personnalisée et à visée opérationnelle immédiate.

+ Nous intervenons en France Entière

+ Nous formons depuis plus de 10 ans

Contenu

MODULE 1 – Identifier les rôles et les circuits d'information

Objectif

Identifier les zones de friction et clarifier la circulation de l'information entre bureau et terrain.

Contenu

- Missions et contraintes de chaque poste.
- Parcours de l'information du client au chantier.
- Points de rupture fréquents et leviers d'amélioration.

Activités clés

- Cartographie du circuit d'information réel.
- Analyse de situations vécues : retard, oubli matériel, malentendu client.
- Mise à plat des rôles et des attentes de chacun.

Livrables

- Schéma du circuit d'information interne.

MODULE 2 – Mieux se parler pour mieux se comprendre

Objectif

Améliorer la qualité des messages et prévenir les incompréhensions.

Contenu

- Structurer une consigne complète et claire.
- Choisir le canal le plus pertinent.
- Dire les choses avec clarté et respect.

Activités clés

- Analyse de messages réels : décryptage et reformulation.
- Mise en pratique sur des situations issues du quotidien.
- Construction d'un guide commun "message clair".

Livrables

- Check-list de communication interne.

MODULE 3 – Feedback et régulation au quotidien

Objectif

Installer une communication de retour simple et constructive pour maintenir la confiance.

Contenu

- Feedback positif, informatif et correctif.
- Dire ce qui ne va pas sans conflit.
- Accueillir un retour sans se justifier.
- Instaurer un réflexe d'amélioration continue.

Activités clés

- Jeux de rôle "dire sans tension".
- Cas réels : retour sur un chantier ou une tâche.
- Élaboration d'une grille de feedback adaptée au trinôme.

Livrables

- Grille de feedback interne.
- Modèles de formulation pour retours oraux et écrits.

MODULE 4 – Renforcer la cohésion et la confiance dans le trinôme

Objectif

Consolider le fonctionnement collectif et ancrer des réflexes de coopération durable.

Contenu

- Identifier les réussites du trinôme et les points à capitaliser.
- Poser des règles de fonctionnement communes.
- Valoriser les complémentarités entre profils.
- Construire un protocole simple de suivi et de coordination.

Activités clés

- Atelier “forces et points d'appui de notre équipe”.
- Co-construction d'une mini-charte d'équipe.
- Plan d'action “2 semaines : on teste, on ajuste”.

Livrables

- Charte d'équipe validée par le trinôme.
- Protocole de communication consolidé.
- Plan de test sur 2 semaines avec suivi CSB.

MODULES OPTIONNELS

Gérer les situations tendues et les désaccords

Objectif

Apprendre à désamorcer les tensions et retrouver une communication apaisée.

Contenu

- Identifier les signes avant-coureurs de conflit.
- Transformer un désaccord en recherche de solution avec méthode DESC

Activités clés

- Étude de cas réels (chantier, client, priorités).
- Entraînement à la reformulation apaisante.

Livrables

- Fiche “outils de régulation” (DESC, écoute active, reformulation).

Accueillir et intégrer un nouveau collaborateur

Objectif

Structurer l'accueil et la transmission des savoirs pour renforcer la cohésion d'équipe.

Contenu

- Les étapes clés de l'intégration.
- Répartition des rôles : qui transmet quoi.
- Créer un parcours d'intégration express.

Activités clés

- Construction du parcours d'accueil “maison”.
- Simulation d'un briefing d'arrivée.
- Rédaction d'une fiche d'intégration terrain.

Livrables

- Check-list d'intégration pour trinôme.

Mieux communiquer avec les clients et partenaires

Objectif

Renforcer la cohérence du message entre les membres du trinôme et améliorer la qualité des échanges avec les clients, fournisseurs et sous-traitants.

Contenu

- Les bases de la relation client dans une petite structure.
- Aligner le discours entre bureau et terrain : ce qui se dit, quand et comment.
- Gérer les situations délicates : retard, malfaçon, réclamation, désaccord.
- Valoriser l'image de l'entreprise par la posture et les mots choisis.

Activités clés

- Analyse de cas réels (appels, devis, réclamations).
- Atelier “1 message – 3 interlocuteurs” : coordonner les versions.
- Entraînement à la communication positive et factuelle.

Livrables

- Guide pratique “message client” (formulations types + bonnes pratiques).
- Grille de cohérence client (ce qu'on dit / ce qu'on fait / qui le dit).

Méthodes utilisées

La formation-action alterne des temps d'acquisition de connaissances et des temps de mises en pratique sur des projets réels, au plus proche de la réalité des apprenants :

Auto-évaluation en début de formation

Retour d'expériences

Apports théoriques et pratiques avec des méthodes actives

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis théoriques et pratiques dans différentes situations de travail est réalisée à la fin de la formation sur la base d'exercices pratiques. Un entretien de suivi post formation à 1 mois pourra être proposé.

Un Certificat de réalisation sera remis à la fin de la formation pour chacun des participants.

Moyens logistiques

PC + vidéoprojecteur. Salle pouvant accueillir l'ensemble des stagiaires.

Accessibilité

Pour tout besoin d'aménagements spécifiques (physique ou pédagogique) merci de prendre contact avec notre organisme

Tarif

Un diagnostic est nécessaire en amont. Toute demande fera l'objet d'un devis.

Modalités d'inscription

Pour toute inscription ou demande de devis personnalisé, contactez-nous :

☎ 02 47 88 06 29

✉ contact@csb-formations.fr



INTRA



**ANYTIME
ANYWHERE**



**10 PARTICIPANTS
MAXIMUM**