

Durée :

2 jours (14 heures)

Objectifs de la formation

- Améliorer sa communication
- Adopter une attitude positive en communication
- Identifier les mécanismes essentiels de la communication interpersonnelle
- Structurer de manière claire et efficace ses messages
- Gagner en aisance dans toutes les situations de communication

À qui s'adresse t-on?

Tous ceux qui, dans l'entreprise, souhaitent mieux communiquer avec leurs collègues, collaborateurs, pairs, hiérarchiques, clients ou collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Les + de la formation

- 50 % d'apports théoriques et 50 % d'exercices pratiques
- Méthode pédagogique interactive
- De nombreuses mises en situations filmées avec analyse individualisée..

Situation de handicap

Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous

Le déroulement

1 – Visiter les fondamentaux de la communication

- Définir les enjeux de sa mission
- Schéma et règles de base de la communication : émetteur, message, récepteur, interférences
- Dire n'est pas communiquer. Les éléments clés d'une communication efficace
- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication
 - Les écarts entre ce qu'on dit et ce qui est compris

2 – Identifier les composantes de son image

- Prendre conscience des comportements non verbaux
- L'expression du visage
- L'utilisation de la voix : le ton, le débit
 - DIRR COMS CEDI
- Le volume, l'articulation, la respiration
- Le sourire et la gestuelle
- Les postures et les gestes : leur signification

3 – Etablir des attitudes positives au quotidien

- Identifier ses profils dominants intrinsèques et comprendre les différentes personnalités rencontrées (PAE)
- Maîtriser ses émotions et celles des autres
- Développer son assertivité
- Distinguer les faits, les opinions et le ressenti dans la relation
- Utiliser un vocabulaire positif
- Faire face aux critiques sereinement
- Être et parler positivement

4 – S'exprimer pour convaincre

- Bien démarrer sa prise de parole
- Structurer son message et valoriser ses idées
- Choisir ses mots
- Savoir argumenter (argumenter n'est pas justifier)
- Adapter ses comportements aux situations (gestes, regards, etc.)

5 – Soutenir une position claire

- Savoir dire non
 - Les circonstances où l'on peut dire non
- Dire non sans entacher la relation
- S'approprier la méthode pour dire non

Evaluation et suivi :

- Chaque chapitre est validé par des tests, des QCM, des cas pratiques ou des mises en situations
- Des conseils personnalisés de l'intervenant pour accompagner la progression de chaque participant

Forfait intra :

- 3150,00 € HT
- Délai d'accès : 2 à 4 semaines

Prix inter entreprises :

- 995,00 € HT
- Pausas et déjeuners inclus
- 8 participants maximum

Dates et villes des inters entreprises :

- Nantes : 4-5 juillet
- Paris : 15-16 septembre
- Nice : 22-23 novembre
- Horaires :
9h00-12h30 / 14h00-17h30

Formation en Visio :

- Nous contacter

Supports pédagogiques remis aux stagiaires :

- 1 support de formation (diaporama power point)
- 1 work book cahier d'exercices

Réf. : P-1221-10

Le déroulement

6 – Savoir dialoguer avec diplomatie et souplesse

- Développer une écoute active
- Questionner pour bien comprendre
 - Les questions ouvertes et fermées
 - Les questions alternatives, relais, factuelles etc.
- Les avantages de la reformulation
- Reformuler pour être en phase
 - Les différentes techniques de reformulation
 - Les circonstances où il faut reformuler

7 – Communiquer efficacement... même en situation difficile

- Développer son assertivité
- Ecouter et s'adapter à son interlocuteur
- Savoir se reconcentrer en cas de déstabilisation
- Garder un recul permanent sur les événements et les attitudes
- Remplacer le « tu » par les messages « je »
- S'affirmer sans agressivité
- Être ferme en restant constructif
- Débloquent la situation en influençant positivement son interlocuteur

8 – Gérer les situations délicates

- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi
- Trouver la juste émotion
- Émettre une critique recevable
- Accepter d'être critiqué
- Formuler un refus
- Savoir faire une demande délicate
- Utiliser la méthode DESC
- Calmer les tensions et rétablir la communication
- Les mots et attitudes positifs