

Objectifs :

S'approprier les clés d'une communication réussie
Faire passer mes messages et convaincre
Décoder, prévenir et dépasser les situations à risques

Public concerné et prérequis :

Toute personne souhaitant faire évoluer la qualité et l'efficacité de ses communications personnelles et professionnelles
Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Qualification des intervenants :

Formation animée par un consultant spécialisé

Moyens pédagogiques et techniques :

Vidéo-projecteur, Paper-board,
Evaluation au début de la formation sur les attentes
Théorie, Mises en situation, Cas Pratiques
Exercices
Support de cours envoyé par mail

Durée, effectifs :

14 heures.
11 stagiaires.

Programme :

Mieux communiquer : les fondamentaux et les astuces
M'approprier les fondamentaux
Déterminer l'objectif de l'échange
Etre clair dans mon discours
Langage verbal et non verbal : bien les utiliser
Ecouter activement
Questionner judicieusement
Reformuler efficacement

Jeux de rôle : les étapes clés d'une situation de communication

Identifier mon profil de communicant

Découvrir le modèle
Identifier mon propre profil
Comprendre les différents profils de communication
M'adapter aux profils de mes interlocuteurs

Autodiagnostic : diagnostic individuel et pistes pour adapter mon discours à mon interlocuteur

Une clé de réussite : l'adaptation
Analyser ma position : demandeur ou sollicité
Distinguer fait/opinion/jugement
Identifier les attentes de mon interlocuteur
Filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication
Développer une stratégie appropriée

Exercice pratique : adapter ma communication selon les enjeux et les personnes dans plusieurs situations

Convaincre et faire adhérer
Raisonnement « intérêt pour l'autre » pour convaincre mon interlocuteur
Choisir mes mots
Argumenter avec pertinence : développer mon argumentaire et l'adapter

Mise en situation filmée : m'entraîner sur le choix des mots, la qualité de l'argumentaire, la gestuelle, la synchronisation

Anticiper les situations difficiles et les dépasser
Identifier et analyser les situations délicates
Prévenir les tensions
Jeux réagir quand on est « agressé »

Mise en situation filmée : communiquer sur une situation de blocage

M'affirmer dans la communication
Dire non avec empathie
Ecouter une communication qui se prolonge
Formuler mes désaccords de manière non conflictuelle
Exprimer des critiques non agressives
Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec mon interlocuteur

Jeux de rôle : m'entraîner activement à la communication interindividuelle
Exercice de synthèse : récapituler les points clés d'une communication de qualité

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation tout au long de la formation
Evaluation en fin de formation sur l'atteinte des objectifs
Evaluation à froid de 15 jours à 2 mois après la fin de la formation

Sanction visée :

Une attestation de stage sera remise à chaque participant.

Matériel nécessaire pour suivre la formation :

Délais moyens pour accéder à la formation :

Inscription au plus tard 15 jours avant le démarrage de l'action

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Oui

OUI

Tarif :

520,00 €

Taux de satisfaction de la formation :

88.36