

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Identifier les différentes composantes de la communication afin d'améliorer ses compétences et d'avoir des échanges efficaces
- Décoder, prévenir et éviter les situations à risque
- Convaincre et faire passer ses messages

Public

Toute personne souhaitant assurer la qualité et l'efficacité de ses communications professionnelles

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

2 journées (14 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention

Méthode active et participative

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques

Approche basée sur l'expérience des participants

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur

Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant

Complétion par l'intervenant-e d'une grille d'évaluation des acquis en fin de formation

Les fondamentaux de la communication

- Communication verbale et non verbale
- L'écoute active, le silence et la reformulation
- Communication et motivation
- Appréhender l'influence du non-verbal dans la communication
- Déjouer les pièges de la communication

Apprendre à écouter

- S'adapter à son interlocuteur
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Savoir apporter un feed-back sans heurter
- Savoir déceler les incohérences dans un discours et les recadrer

Optimiser les échanges

- Communiquer avec cohérence sur les trois canaux (verbal, para-verbal, non-verbal)
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Identifier les attentes de son interlocuteur
- Décoder et traduire les messages
- Trouver un langage commun
- Animer l'échange

Convaincre et faire adhérer

- Le traitement des objections
- La communication indirecte
- Argumenter avec pertinence

Désamorcer et résoudre les situations difficiles

- Identifier et analyser les situations délicates
- Prévenir et désamorcer les tensions et blocages
- Faire face à une résistance
- Savoir recevoir une critique
- Relancer une dynamique constructive : les mots et les attitudes

S'affirmer dans la communication

- Savoir dire non
- Écourter une situation qui se prolonge
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives