

Programme **"Améliorer sa communication"**

- Public** Manager, cadre ou toute personne de l'entreprise amenée à être en contact avec différents interlocuteurs.
- Pré-requis** Aucun.
- Durée** 2 jours soit 14 heures.
- Coût** En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.
En intra et sur mesure, nous consulter.

Objectifs généraux

- Faciliter les relations de coopération et de confiance entre les différents acteurs internes et externes à l'entreprise par la mise en œuvre d'outils et techniques de communication.

Objectifs opérationnels / Aptitudes et compétences visées

- Appliquer les bases d'une communication responsable.
- Utiliser les différentes facettes de la communication.
- Communiquer avec aisance et précision : gérer les situations difficiles.

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions-réponses, feed-back (dire et faire dire),
- Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôles (faire et faire faire) restitués par vidéo,
- Les jeux de rôles permettent une prise de conscience des habitudes, automatismes et croyances ainsi qu'une meilleure mémorisation et intégration de la méthode.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
 - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
 - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

Contenu pédagogique

I - Test initial d'évaluation

II - Les bases de la communication

- La communication verbale
- La communication non verbale
- L'écoute active / passive
- Le feed-back

III - Utiliser ses sens pour communiquer

- Observer son interlocuteur
- Ecouter les mots
- Se synchroniser
- Calibrer

IV - Communiquer par les questions

- Les différents types de questions
- La reformulation

V - Gérer les communications difficiles

- Développer son assertivité
- Faire preuve d'empathie
- Savoir traiter les objections
- Savoir dire "non"
- Avoir une attitude bienveillante

VI - Test final d'évaluation