

FORMATION OPTIMISER VOTRE COMMUNICATION

Objectifs de la formation

Se perfectionner dans l'art de communiquer
Adapter vos mots au profil de l'interlocuteur
Développer votre assertivité et votre empathie, donner de l'énergie à vos idées
Renforcer votre conviction, vous exprimer avec aisance et contourner les situations de blocage

Durée et horaires de la formation

32 heures sur 4 jours
Matin : de 8h30 à 12h30 – Après-midi : de 13h30 à 17h30

Personnes concernées

Toute personne en relation avec les clients, acheteurs, prescripteurs...

Pré requis

Aucun

Moyens et méthodes pédagogiques

De la théorie vers la pratique, à travers des échanges interactifs.
Alternance d'apports de connaissances et d'échanges avec les stagiaires sur des applications concrètes issues de l'expérience de notre formateur.
Formation animée en vidéo projection et illustrée par des exemples de documents.
Il est demandé aux stagiaires d'amener leur problématique afin qu'elle fasse l'objet d'application pratique.

Validation

Suivi après stage J+3 mois pour valider la mise en œuvre de la formation dans le cadre des activités du salarié, repérer les écarts et les analyser.

Aptitudes

- Capacité d'élocution
- Capacité d'écoute
- Capacité d'analyse

Compétences

- Savoir se mettre à l'écoute.
- Mettre de la conviction dans ses idées.
- Avoir pour souci de bien comprendre l'autre.

Délai d'accès moyen à la formation

Le délai est d'un mois en moyenne entre la demande du stagiaire et son entrée en formation.

Tarifs

INTER 500€ ht / stagiaire (groupe de 3 à 6 personnes)
INTRA 2000€ ht (groupe de 2 à 4 personnes)

Accessibilité

Pour les publics en situation de handicap, il y a une place de stationnement réservé devant le centre de formation et pour les personnes à mobilité réduite une rampe d'accès sans marche permet d'accéder à la salle de formation.

Mise à jour de la formation

Janvier 2024

Indicateurs de résultats

Taux de participation : 100%
Taux d'abandon : 0%
Taux d'engagement : 95%
Taux de satisfaction globale : 9/10
Nombre de stagiaires formés en 2023 : 9

Financement de la formation

Plan de formation de l'entreprise (OPCO)

Détails des modules

1. Connaître les principes de base de la communication

Schéma et règles de base de la communication : émetteur, message, récepteur, interférences.

Dire n'est pas communiquer. Les éléments clés d'une communication efficace.

Les positions de vie : instaurer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et les autres.

Comprendre sa propre vision du monde : «la carte n'est pas le territoire».

Les obstacles cognitifs.

2. Mieux se connaître pour bien communiquer

Autodiagnostic sur sa forme d'intelligence. Son intelligence émotionnelle.

Evaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress.

Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration en termes de communication verbale et non verbale.

3. Développer un comportement assertif

Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement : légitimité, crédibilité, reconnaissance.

Apprendre à critiquer de manière constructive.

Accepter d'être critiqué.

Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.

Savoir faire une demande délicate, formuler un refus grâce à la méthode DESC.

Distinguer faits, opinions, sentiments.

4. Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication

Signification des gestes que l'on croit inconscients : autocontact, hétérocontact, positionnement optimal des mains.

Prise d'espace et déplacements : savoir habiter son cercle magique.

Posture : une position stable pour la respiration, la fluidité d'expression et l'assurance.

Expressions du visage. Regard. Voix.

5. Prendre la parole avec aisance

Identifier les différents types d'intervention : la conférence, l'exposé, le débat, la réunion...

La maîtrise de soi.

Calmer le jeu : check-list à mettre en place pour évaluer la maîtrise du corps

Utiliser les outils de projection mentale.

Dominer sa respiration.

Projeter sa voix et la moduler.

Bien démarrer et structurer son discours.

Choisir ses mots percutants et argumenter

6. Vendre ses idées

Evaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre.

Ecouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit.

Trouver des arguments pour convaincre.

Organiser ses idées de manière claire et structurée.

Lever les résistances, comprendre les zones de blocage.

Distinguer compromis et consensus.

7. Choisir le meilleur canal de communication

Déterminer le type de message le plus adapté à la situation.

S'interroger sur le récepteur et ses attentes.

Définir les spécificités de la communication écrite par rapport au téléphone et au face à face.

Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique.