

OPTIMISER SES APTITUDES EN COMMUNICATION

Par groupe de 6 personnes maxi

Public concerné : managers, commerciaux, techniciens, assistantes,... Toute personne ayant besoin de faire passer des messages

Durée : 3 journées (21h)

Horaires : 9H à 12H30 13H30 à 17h

Modalités : inter ou intra - présentiel (sur demande en distanciel

Dates : à définir

Lieu : locaux clients ou locaux CIF)

Prérequis : aucun, uniquement la volonté de s'inscrire dans la démarche

OBJECTIFS :

Etre capable de :

- **Intégrer** les bases de la communication pour construire son message
- Comprendre ce qui se passe dans les situations difficiles
- Identifier et comprendre les types de personnalités pour adapter son message
- Utiliser les outils de l'assertivité pour exprimer son point de vue, son ressenti, sans agressivité, passivité, ni manipulation

CONTENU :

Intégrer les bases de la communication pour construire son message »

- Maîtriser les bases de la communication
- Qu'est-ce que le cadre de référence ?
- Comment se construisent les filtres de la communication ?
- Savoir analyser les feedbacks
- Construire son message et valider sa compréhension
- Prendre conscience de l'importance de la forme et du fond
- Identifier l'impact des mots (mots à éviter)

Reformuler et faire reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension

- Maîtriser l'art du questionnement efficace
- Identifier les canaux de communication efficaces
- Comment faire passer un message en réunion ?
- Quel message privilégié en face à face ou au téléphone ?



**APPORTS
THÉORIQUES**



**DISCUSSIONS/
ECHANGES**



**MISE EN
SITUATION**



**CONSEILS
PERSONNALISÉS**



**SUPPORTS DE
FORMATION**

OPTIMISER SES APTITUDES EN COMMUNICATION

Par groupe de 6 personnes maxi

CONTENU (suite) :

« Identifier ses modes de comportements et leur impact sur ses interlocuteurs » Herrmann

Identifier son profil : Mieux se connaître soi-même

- A l'aide du profil HERRMANN, mieux comprendre son mode de fonctionnement - En situation « normale » et « sous contrainte »
- Mieux comprendre ses interlocuteurs
- Lister les différents types de personnalités, les différences de perceptions,
- Comprendre l'impact de ses perceptions sur soi, sur les messages communiqués aux autres

Gérer ses émotions pour bien communiquer et éviter de la transmettre

- Identifier ses sources de pression,
- Apprendre à relativiser
- Comprendre l'utilité des émotions,
- Comprendre les réactions à chaud,
- Dissocier faits, opinions et jugements,
- Comprendre les transactions entre 2 interlocuteurs : « le comportement de l'un induit celui de l'autre »
- Identifier les particularités du message écrit
- Savoir utiliser les mots justes
- Travailler son sens de la répartie et sa réactivité
- Repérer les signes avant-coureurs et anticiper les dérives



**APPORTS
THÉORIQUES**



**DISCUSSIONS/
ECHANGES**



**MISE EN
SITUATION**



**CONSEILS
PERSONNALISÉS**



**SUPPORTS DE
FORMATION**

OPTIMISER SES APTITUDES EN COMMUNICATION

Par groupe de 6 personnes maxi

CONTENU (suite) :

Gérer la pression pour communiquer de manière assertive

- Identifier les situations de tension
- Apprendre à relativiser : Distinguer l'acte et l'individu (faire la part des choses entre moi et l'entreprise)
- différencier le comportement assertif, des comportements refuges
- Oser exprimer ses ressentis, oser dire non lorsque cela est nécessaire,
- Savoir dire « non » lorsque c'est nécessaire
- Recevoir des critiques : les analyser et les transformer en pistes d'amélioration

Utiliser les outils de l'assertivité pour gérer les situations difficiles

- Identifier les attitudes et comportements efficaces
- Savoir comment ramener un climat favorable ?
- Développer l'écoute active
- Savoir être ferme et s'affirmer sans agresser
- Communiquer des informations difficiles,
- Etre capable de diriger, écouter si nécessaire et conclure un entretien



**APPORTS
THÉORIQUES**



**DISCUSSIONS/
ECHANGES**



**MISE EN
SITUATION**



**CONSEILS
PERSONNALISÉS**



**SUPPORTS DE
FORMATION**

- Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques (individuels ou collectifs) qui permet aux participants d'adopter rapidement les reflexes adéquats pour un management efficient.
- Des mises en situations filmées et commentées permettront à chacun de voir ses points d'amélioration et les corriger,
- Discussions, **échanges** d'expériences, exercices pratiques individuels et de groupe,
- conseils personnalisés donnés par la formatrice / coach
- Document de synthèse en pdf envoyé par mail

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION :

- Quiz d'acquisition des concepts,
- Corrections des exercices en session,
- test de personnalités,
- Evaluation des acquis lors des mises en situation,
- formulaire d'auto-évaluation sur acquisition des compétences,
- Evaluation à chaud de la satisfaction des participants à la formation,
- Suivi post-formation : la formatrice / coach s'engage à répondre aux questions liées au thème de la formation pendant une durée de 3 mois après la formation.

MOYENS TECHNIQUES :

- Salle disposée en U
- Vidéoprojecteur et écran,
- PC, caméra & haut-parleurs

DELAI D'ACCES : Les inscriptions doivent se faire minimum 1 mois avant la date souhaitée

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES :

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble la possibilité de suivre cette formation

EVALUATION À CHAUD ET À FROID



QUIZ D'ACQUISITION DES CONCEPTS



SUIVI POST FORMATION



MODALITES SPECIFIQUES AUX FORMATIONS EN LIGNE :

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES :

- Pédagogie active alternant apports théoriques et exercices pratiques (individuels ou collectifs) qui permet aux participants d'adopter rapidement les reflexes adéquats pour un management efficient.
- Des mises en situations et débriefing en classe virtuelle pour pointer les points positifs et points d'amélioration,
- Discussions, échanges d'expériences, exercices pratiques individuels et de groupe,
- conseils personnalisés donnés par la formatrice / coach
- Document de synthèse en pdf envoyé par mail

MODALITES DE SUIVIS ET D'EVALUATIONS :

- Quiz au démarrage à la fin et au démarrage de chaque session pour validation des acquis et vérification de la progression,
- Correction des exercices en classe virtuelle,
- Auto-évaluation des participants en fin de module sur les compétences acquises
- Evaluation tout au long de la formation par les jeux de rôle
- Suivi formation : La formatrice s'engage à répondre aux questions des participants (par mail) en lien avec le programme, 3 mois après la formation

MODALITES D'ORGANISATION ET D'ASSISTANCE PEDAGOGIQUE, TECHNIQUE, MISE A DISPOSITION DES PARTICIPANTS :

- Procédure de connexion transmise au participant avec l'invitation,
- Numéro de téléphone et contact mail de la formatrice transmis dans les invitations, engagement de celle-ci de répondre aux demandes du stagiaire dans les 24H,
- Explications en classe virtuelle du fonctionnement de la plateforme,
- Envoi des supports pédagogiques, exercices par mail au préalable

EVALUATION À CHAUD ET À FROID



QUIZ D'ACQUISITION DES CONCEPTS



SUIVI POST FORMATION

