

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Objectifs pédagogiques :

Permettre aux collaborateurs :

- D'appréhender l'importance de la communication dans les échanges professionnels
- De développer un comportement assertif
- De s'adapter ! clé de réussite
- De s'affirmer
- D'anticiper les situations difficiles
- D'établir un bon contact en société et en milieu professionnel.

Public et pré requis :

- Groupe max : 6 stagiaires
- Public concerné : Tout public
- Nécessite une bonne maîtrise de la langue française (ou anglaise si la formation est dispensée dans cette langue)

Suivi et évaluation des résultats :

- Document d'évaluation de satisfaction / évaluation des acquis
- Attestation de présence
- Attestation de formation individuelle

Date et lieu :

- 21h de formation
- Dates à définir
- Locaux de votre entreprise ou Accents Langues, Belley

Programme :

1. La communication

- Les éléments d'une communication
- Les champs de la communication
- Les outils
- La communication verbale, para-verbale
- Communiquer par son image
- L'écoute active

2. Les causes et les freins d'une mauvaise communication

- La voix, le ton, le débit, la puissance
- La langue, la phraséologie
- Les erreurs de langage
- Le contact visuel, la proxémie
- Le manque de connaissances professionnelles
- le manque d'écoute et d'adaptabilité
- Les formules de politesse, l'empathie
- Les vecteurs de l'image : image de soi, l'image de l'entreprise

3. Les conséquences

- Les enjeux de fiabilité
- Les enjeux de visibilité
- Les enjeux économiques
- Les enjeux d'utilité et de valorisation de l'entreprise

4. Optimiser sa communication

- Faire preuve de pro-activité
- Maîtriser ses émotions, ses attitudes
- Contrôler ses gestes, postures
- Faire preuve d'empathie
- Apprendre à écouter, à reformuler, à anticiper
- Développer le feed back
- Instaurer une relation de confiance et de respect
- Véhiculer une image positive de soi et de l'entreprise

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Supports didactiques et audio, échanges /discussions, jeux de rôle, exercices pratiques
- Remise de supports "papier" et "informatisés"
- Intervenants : Ysobel HARDY