

### Prérequis

- ▶ Maîtrise de la langue française & Être en contact avec la clientèle.

### Pour qui

- ▶ Toute personne souhaitant renforcer l'impact de sa communication interpersonnelle en situation professionnelle.

### Méthode pédagogique

- ▶ Alternance d'apports théoriques et d'études de cas fondés sur l'expérience des participants.
- ▶ Mises en situation.
- ▶ Travail participatif : Les participants doivent être les acteurs de leur formation, c'est notre engagement.



**1 Journée**  
7h présentiel

Dans vos locaux  
ou  
Classe virtuelle

8 à 12 personnes  
maximum



### Objectifs professionnels

- ▶ Comprendre les enjeux et bénéfices de l'assertivité dans les contextes personnels et professionnels.
- ▶ Prendre conscience que notre propre attitude va déterminer le comportement de l'autre
- ▶ S'exprimer, défendre ses droits sans anxiété et de manière transparente
- ▶ Avoir comme objectif la résolution de la situation, et non pas l'autodéfense.

### Plan de cours

#### ▶ Prendre conscience de nous-mêmes :

Quels sont les échanges qui se passent bien, quels sont ceux que je souhaite améliorer ?  
Quel est mon style de communication en situation de tension ?  
Identifier les besoins non exprimés qui sont source d'inconfort ?  
Définir ce que nous voulons vraiment communiquer et les enjeux cachés de cette communication (recadrage d'objectif)  
Identifier et gérer nos émotions  
S'autoriser à influencer avec respect et authenticité  
Appliquer l'assertivité pour les recadrages ou la gestion de conflit

#### ▶ Synchronisation entre la communication verbale et la communication non verbale (synchronie interactionnelle)

#### ▶ S'affirmer par le corps et la communication non verbale :

Comprendre la primauté de la forme sur le fond  
Saisir l'impact de la communication non verbale

### Évaluation

- ▶ Débriefing individuel et collectif.
- ▶ Évaluation à froid par l'intranet de l'entreprise.
- ▶ Contrôle de l'appropriation des outils.