

Prérequis

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



Pour qui

- Toute personne souhaitant appuyer la dimension relationnelle de son activité professionnelle sur une meilleure maîtrise de la communication.

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

- Analyser les différentes clés de compréhension de soi, les forces et les axes d'amélioration de sa communication pour mobiliser ses ressources personnelles et bâtir une communication efficace.
- La communication, comme activité de compréhension réciproque.
- Connaître les freins et les leviers d'une communication efficace : Comprendre le phénomène de la déperdition du message et l'importance du feed-back
- Être attentif à la communication non verbale (les expressions du visage, la gestuelle, le ton employé...)
- Créer de l'harmonie avec son interlocuteur grâce à la synchronisation...

Plan de cours

- La forme c'est du fond qui remonte à la surface : les 2 niveaux de l'interaction
- Utiliser les techniques de perception des messages implicites et non verbalisés dans sa communication pour mieux cerner les intentions et les besoins non formulés.
- Les 5 principes de l'École de Palo-Alto
- L'Analyse Transactionnelle et la PNL
- Décoder les mécanismes nuisibles à une bonne communication : Interprétations, sélections, généralisation.
- « L'Assertivité » une technique au service de la relation
- Faire face positivement à la contradiction.
- Les formulations conciliatrices

Évaluation

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