

### 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
- ▶ 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
- ▶ Utiliser les techniques de perception des messages implicites et non verbalisés dans sa communication pour mieux cerner les intentions et les besoins non formulés.

### Évaluation

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