



COMMUNIQUER EFFICACEMENT

PROGRAMME DE FORMATION

INTERVENANTE

STÉPHANIE VAUTRIN

Formatrice diplômée
Improvistrice professionnelle
06-25-89-43-79
stephanie@improvyourself.fr
www.improvyourself.fr

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'impact de sa communication
- Poser les questions appropriées pour rechercher l'information utile
- Inciter son interlocuteur à communiquer en confiance
- Eviter les incompréhensions mutuelles
- Maintenir un équilibre relationnel en cas de désaccords
- Donner du poids à son argumentation

Les plus de la formation

1. Jeux de rôle filmés et analyses individualisées :

Ce type d'approche permet une prise de recul et une remise en question de la part des participants.

2. Cas pédagogiques et du terrain des participants :

Applications concrètes des enseignements afin d'optimiser l'ancrage des acquis .

3. Accompagnement du stagiaire :

A chaque étape de la formation, le participant est suivi afin de s'assurer de sa montée en compétences.

4. Intervenante expérimentée :

Formatrice et coach en communication ayant une expérience significative du monde de l'entreprise.

Programme

SÉQUENCE 1 : QUELLE EST L'IMPACT DE MA COMMUNICATION?

- Le schéma de la communication : le filtre et ses obstacles
- Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- 3 points clés de la communication : impact dans la transmission d'un message

SÉQUENCE 3 : COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT EN SITUATION DELICATE

- Analyser les situations difficiles pour les résoudre
- Anticiper et prévenir les situations conflictuelles
- Intervenir à bon escient en situation de conflit
- Prendre du recul pour valider les bonnes pratiques en situation
- Capitaliser, partager pour progresser et définir des bonnes pratiques

SÉQUENCE 2 : COMMENT J'INTERAGIS AVEC L'AUTRE?

- Les caractéristiques de l'écoute active : la recherche de la note finale
- Les compléments à l'attitude d'écoute active
- Le principe de la reformulation
- Les questions ouvertes et fermées
- Les 3 forces des question
- La communication ping-pong et sa limite à la sphère sociale

SÉQUENCE 4 : MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'ARGUMENTATION

- Les attitudes face aux objections
- La logique d'addition à la place de la logique d'opposition
- Le principe de l'accusé-réception
- Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
- La trame FOSIR en 5 étapes