

MANAGEMENT

## Formation améliorer sa communication au quotidien

Durée : 2 jours (14 h)

Public : Managers, responsables d'équipe et collaborateurs.

	Code produit	Tarifs *	Participants	Modalités spécifiques
INTRA	M2027	2 500 € pour 1 groupe	De 1 à 8 participants	
INTER	M2097	1 180 € par participant	De 1 à 8 participants	

\* Les tarifs sont nets de TVA, les formations en INTRA engendrent des frais > Nous consulter

### Objectifs :

- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Atteindre ses objectifs dans ses séquences d'échange.
- Avoir une meilleure aisance relationnelle dans sa communication professionnelle.

### Programme :

#### 1. Comprendre les bases de la communication : verbale et non verbale

- Décoder le schéma de base de la communication et ses enjeux.
- Distinguer la communication verbale et non verbale.
- Identifier l'impact de la communication non verbale dans les échanges professionnels.
- Apprendre à adapter sa posture et son langage corporel pour renforcer son message.

#### 2. Maîtriser les techniques de questionnement, d'écoute active et de reformulation

- Poser des questions ouvertes et fermées pour orienter efficacement les échanges.
- Développer l'écoute active pour mieux comprendre les attentes explicites et implicites.
- Repérer les non-dits et ajuster son discours en conséquence.
- Utiliser la reformulation pour valider la compréhension et clarifier les échanges.

#### 4. Développer une communication assertive et alignée

- Apprendre à s'affirmer positivement tout en respectant ses interlocuteurs.
- Se sentir aligné entre ce que l'on pense, ce que l'on dit et ce que l'on fait.
- Exprimer ses opinions avec confiance et diplomatie sans tomber dans la passivité ou l'agressivité.
- Gérer les situations délicates en restant professionnel et calme.

#### 5. Travailler son positionnement professionnel dans la communication quotidienne

- Adopter une posture claire et professionnelle dans toutes les situations.
- Savoir adapter son discours en fonction des interlocuteurs (collaborateurs, clients, managers).
- Maintenir une attitude constructive pour renforcer la crédibilité et l'influence.



## 6. Piloter ses émotions pour maîtriser ses comportements

- Reconnaître et réguler ses émotions dans les échanges sensibles.
- Gérer les réactions spontanées face à des critiques, tensions ou incompréhensions.
- Appliquer des techniques pour garder son sang-froid et conserver une posture professionnelle.

## 7. Identifier et maîtriser les séquences d'échange

- Structurer les différents types d'échanges :
  - Passage de consignes : clarté et précision pour éviter les malentendus.
  - Entretiens de recadrage : objectivité et respect pour traiter les écarts de manière constructive.
  - Réunions d'information : organisation et clarté pour capter l'attention.
  - Réunions de co-construction : favoriser l'intelligence collective et l'implication.
  - Échanges informels : gérer les conversations spontanées pour maintenir un climat positif.

## 8. Préparer ses échanges pour atteindre ses objectifs

- Définir des objectifs SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporels).
- Organiser ses idées et structurer ses messages pour rester clair et pertinent.
- Anticiper les besoins et attentes des interlocuteurs pour une meilleure efficacité.

## 9. Maîtriser ses réactions en situation d'incompréhension, tension ou conflit

- Reconnaître les signaux avant-coureurs des tensions et conflits.
- S'appuyer sur des techniques de gestion des émotions pour garder son calme.
- Désamorcer les incompréhensions et tensions par une écoute empathique et des reformulations.
- Apprendre à répondre de manière constructive face à des critiques ou objections.

## 10. Gérer le stress et les objections

- Identifier les sources de stress dans la communication et leur impact sur les échanges.
- Mettre en place des stratégies pour réduire la pression avant, pendant et après une interaction tendue.
- Gérer efficacement les objections en maintenant une attitude ouverte et professionnelle.

## 11. Approfondir les bases de la PNL (Programmation Neurolinguistique)

- Comprendre les principes fondamentaux de la PNL et leur application dans la communication.
- Utiliser des techniques comme le rapport, la synchronisation et la reformulation positive.
- Adapter son discours en fonction des représentations et modes de perception de ses interlocuteurs (visuel, auditif, kinesthésique).



### **Prérequis :**

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

### **Moyens techniques et pédagogiques :**

- Salle équipée de chaises et tables permettant la projection de supports informatiques (écran ou mur blanc)
- Ordinateur et vidéoprojecteur
- Un tableau

### **Intervenant et moyens d'encadrement :**

- Les formateurs / consultants en management sont spécialisés dans l'optimisation des performances, offrant des solutions stratégiques et opérationnelles adaptées aux besoins des entreprises.

### **Modalités d'évaluation :**

Mises en situation

### **Informations complémentaires :**

A l'issue de la formation, les participants recevront un compte-rendu ainsi que les supports utilisés lors de la formation

### **Certification Qualité :**



**CATEGORIE D'ACTION CONCERNEE :**

**L. 6313-1 – 1 : Les actions de formation**

