

## LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### Formation Inter

- Référence : **COMMUN1**
- Durée : 2 jours soit 14 heures en présentiel
- Tarif : 990€ HT - 1.188 € TTC – Les dates sont disponibles sur notre site

### Formation Intra

- Référence : **COMMUN2**
- Durée : 2 jours /Possibilité de personnaliser aux besoins spécifiques
- Tarif : Sur devis

### Objectifs pédagogiques

- Développer une communication efficace
- Gagner en assurance pour s'exprimer avec aisance dans ses échanges professionnels
- Apprendre à s'affirmer avec bienveillance et respect
- Etablir des relations de qualité dans son environnement professionnel
- Savoir adapter sa communication dans les situations délicates

### Public concerné

- Toutes les personnes qui souhaitent développer une communication efficace pour construire des relations professionnelles de qualité

### Programme de formation

#### CONNAITRE LES BASES DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Comprendre l'importance de la communication dans nos relations professionnelles
- Connaître le schéma de la communication avec les règles de base
- Identifier les obstacles à une bonne communication

#### EVALUER SON FONCTIONNEMENT RELATIONNEL

- Prendre conscience de l'impact de ses attitudes relationnelles
- Comprendre le processus qui est à l'origine de nos comportements et qui influence la qualité de nos relations
- Identifier son mode de communication préférentiel dans son environnement professionnel

#### DEVELOPPER UN COMPORTEMENT ASSERTIF POUR S AFFIRMER DANS LES ECHANGES

- Connaître les composantes et les avantages de l'assertivité
- Identifier les comportements inefficaces ' fuite, manipulation, agressivité'
- Découvrir le processus pour développer un comportement assertif

#### ADOPTER UNE POSTURE CONVAINCANTE FACE A VOS INTERLOCUTEURS

- Créer un climat de confiance (stratégie gagnant-gagnant)
- Définir le cadre et l'objectif de sa communication
- Maîtriser son langage corporel pour gagner en crédibilité
- S'approprier les techniques d'expressions orales pour donner de l'impact à son message
- Adopter un vocabulaire clair, précis et positif
- Identifier la communication de son interlocuteur et s'adapter

#### CREER DES ECHANGES CONSTRUCTIFS POUR RENFORCER LES RELATIONS

- Formuler des demandes efficaces
- Contrôler la bonne compréhension de son message
- Développer sa capacité d'écoute et son empathie pour comprendre les attentes de son interlocuteur
- Conduire son interlocuteur à clarifier ses propos avec les questions et la reformulation
- Clarifier une situation en distinguant les faits, des émotions et des opinions
- Identifier la communication de son interlocuteur et s'adapter

#### SAVOIR COMMUNIQUER DANS LES SITUATIONS DELICATES

- Savoir formuler une critique de manière constructive
- Savoir recevoir une critique justifiée
- Réagir avec habileté face à une critique injustifiée
- Apprendre à reconnaître l'autre avec des signes de reconnaissance
- Solutionner un désaccord ou un malentendu avec la méthode DESC
- Savoir faire face aux objections et trouver des points d'accords

### Pré-requis

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

### Profil de l'intervenant

- Formateur spécialisé en communication et en relations humaines

### Outils et méthodes pédagogiques

- Vidéoprojecteur -Paperboard -Vidéos pour certaines séquences filmées
- Apports méthodologiques par le formateur (exposés/analyses/questions/réponses)
- Exercices avec questionnaires/tests de positionnement complétés par le participant et interpréter par le formateur
- Mises en situation des pratiques, des méthodes et des outils à partir des situations rencontrées par les participants
- Remise d'un support pédagogique

### Modalités d'évaluations de la formation

- Questionnaire d'évaluation des connaissances en début de formation
- Evaluation de l'intégration des nouveaux acquis en cours de formation
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction de la formation à chaud
- Remise d'une attestation de formation
- Questionnaire de satisfaction 2 mois après la formation pour mesurer l'impact en situation professionnelle

### Délai d'accès INTER

- 10 jours avant la formation nous vous confirmons votre participation.

### Délai d'accès INTRA

- 20 jours minimum après la signature de la convention ou du devis.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHPF.