

Communiquer avec aisance en toutes circonstances

(Durée estimée : 14h)

Objectifs

Déterminer les clés d'une communication réussie

- Faire passer ses messages même en situation difficile, argumenter pour convaincre

Contenu de la formation

Mieux communiquer : déjouer les pièges de la communication

- Langage verbal/ non verbal
- Distinguer fait/opinion/jugement
- Filtre/omission/interprétation

Identifier son profil de communicant

- comprendre les différents profils de communication
- Identifier son profil
- Apprendre à exploiter ses points forts
- S'adapter aux profils de ses interlocuteurs

Apprendre à s'adapter à la situation de communication

- décoder son rôle : solliciteur ou sollicité
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Identifier les attentes de mon interlocuteur et les miennes
- Choisir la stratégie de communication la mieux adaptée

Argumenter pour convaincre

- le processus de conviction
- La parole positive
- La logique bénéfice client
- Gérer ses émotions dans la situation de communication

Gérer les situations difficiles

- identifier les sources de tensions
- Les types de conflits
- Analyser et gérer la situation de conflit
- Relancer une dynamique de communication constructive

S'affirmer dans ses relations

- le développer sa confiance en soi
- Savoir dire non avec empathie
- Formuler ses désaccords, exprimer des critiques
- Adopter une attitude propice au dialogue

Moyens pédagogiques

Exercices d'application

Moyens techniques

Salle de formation ou ordinateur disposant d'une connexion internet

Modalités d'encadrement

Un formateur

Evaluation des acquis

Test via des exercices d'applications

Pré-requis

Aucun

Public visé

Tout public

Modalités d'accès

INTRA entreprise

Durée d'accès

1 jour(s) ouvré(s)

Mise à jour du programme : 13/11/2019