

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT

### Public visé

Toute personne désireuse d'optimiser sa communication dans l'échange professionnel, dans l'entretien en général et dans le management

### Pré requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

### Objectifs pédagogiques

Développer et optimiser son potentiel communication  
Développer ses qualités d'écoute active, d'observation et de synchronisation  
Maîtriser sa communication dans l'échange professionnel et guider dans l'entretien

### Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou FOAD- voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

### Méthode et moyens pédagogiques

Formateur confirmé  
Consultant en communication orale et écrite  
Support de cours  
Exercices d'entraînement et jeux permettant d'explorer et de s'approprier des outils de communication  
Développement personnel de sa propre communication pour mieux comprendre et faciliter celle des autres  
Travail sur le feed-back

**Moyens de suivi :** feuille d'émergence signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

**Modalités de sanction de l'action :** Délivrance d'une attestation de présence

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

### Programme

#### Les bases de la communication

Notre rapport aux émotions et au stress  
La carte du monde  
La communication verbale et non verbale  
Le message  
Etablir le rapport  
L'objectif

#### Ecoute, calibration, synchronisation

Repérer les canaux de communication  
Les prédicats  
Le choix des mots  
Calibration du non verbal  
La synchronisation  
L'écoute active

#### Questionner, accompagner, mener l'entretien

Fixer l'objectif d'entretien  
La reformulation  
L'attitude assertive  
Les techniques de questionnement pour comprendre la demande et accompagner son interlocuteur

#### Guider dans l'entretien de face à face

Les objectifs d'entretien  
Méthodologie et techniques d'entretien

#### Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires