

DEVELOPPER LA CONFIANCE EN SOI ET DEVENIR UN MEILLEUR COMMUNICANT

PUBLIC VISÉ :

Tout Public

NATURE DE L'ACTION

Action d'adaptation et de développement des compétences

PRÉ REQUIS CONSEILLES

Aucun

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire maîtrisera les techniques de communication, s'adaptera à son interlocuteur, comprendra l'importance du non verbal, gagnera en assertivité et véhiculera une image positive.

METHODES PÉDAGOGIQUES

Formation en présentiel qui alterne apports théoriques et pratiques.

Rattachement des apports méthodologiques aux situations professionnelles quotidiennes vécues.

DOCUMENT PEDAGOGIQUE DU FORMATEUR

Diaporama, paperboard, documents papiers

MATERIEL NECESSAIRE

Bloc note, stylos

FORMATEUR

Emmanuelle Tellier

SUIVI ET ÉVALUATION

Attestations de présence – Pour permettre de contrôler si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action, l'évaluation du stagiaire s'effectuera au moyen d'une mise en situation.

DATES/ DUREE // HORAIRES

24-25 mars 2024

2 jours -14 heures

De 9h00 à 12h30 - 13h30 à 17h00

DATE LIMITE RECEPTION DOSSIERSINSCRIPTION

08/03/2024

DATE CONFIRMATION INSCRIPTION

J - 5

LIEU

Maison de l'Artisan 35 rue de Cerdagne Perpignan

COUT DE LA FORMATION (par personne)

€ non assujetti à la TVA

NOMBRE PARTICIPANTS

Maximum 12 personnes

PROGRAMME

Jour 1 :

1/ Les règles d'or de la communication

- Méthode du blason
- Déperdition et appauvrissement du message
- Se faire entendre et se faire comprendre
- Schéma de Mehrabian
- Echelle de valeurs
- Travailler sa voix : timbre, débit, intonation, élocution
- Maîtrise du rythme et du volume, utilisation du silence

2/ L'importance de l'image de soi

- Fonctions et impact de l'image professionnelle
- Codes couleurs
- Secteurs d'activité et dress codes

3/ Mieux se connaître pour mieux communiquer

- S'adapter à ses différents interlocuteurs
- Détecter le canal préférentiel de l'autre : visuel, auditif, kinesthésique
- Adapter sa communication (attitude, vocabulaire...)
- Reformuler dans le canal sensoriel préférentiel de l'autre
- Identifier les sources de stress
- Repérer les signaux de stress
- Apprendre à agir plutôt que réagir
- Canaliser ses émotions à partir d'appuis et supports physiques
- Développer ses propres techniques « sécurisantes »
- La relation adulte-adulte

Jour 2 :

4/ Travailler son assertivité

- Les comportements déviants : agressivité, passivité, manipulation
- Développer l'affirmation de soi
- Assertivité : verbal et non verbal
- Faits, opinions et sentiments

5/ Véhiculer une image positive

- Etablir un contact positif
- Savoir se présenter
- Donner une première bonne impression
- Développer une attitude de « service »
- Repérer les termes négatifs et les transformer en termes positifs

6/ Prendre en charge la demande de l'autre

- S'exprimer et savoir faire exprimer
- Etre à l'écoute de façon « active »
- Questions ouvertes, fermées, écho, reformulation
- Analyser sa demande et ses attentes
- Rassurer
- Savoir recadrer et gérer un conflit

Synthèse globale

Nos formations sont accessibles à tous.

L'accès à nos formations peut être initié, soit par l'employeur, soit par le salarié avec l'accord de l'employeur, soit à l'initiative propre du salarié. Votre CPF est mobilisable pour certaines de nos formations. Le signe « CPF » apparaît alors sur lesdites formations. Nous compensons le handicap en formation en apportant des réponses individualisées et adaptées afin de rendre la prestation de formation « accessible » aux personnes handicapées. Notre référent Handicap est à votre disposition et procédera à l'adaptation des cursus, des méthodes et des outils pédagogiques pour répondre à chaque situation particulière.