



COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Référence : FTEP02

Objectifs :

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier l'impact de son style de communication sur autrui
- S'adapter à ses interlocuteurs : collaborateurs, hiérarchie, clientèle
- Appliquer les techniques de communication dans les principales situations commerciales et managériales

Public :

Salarié de l'entreprise en relation avec la clientèle ou d'autres de service de l'entreprise

Près-requis :

- Accessible à tout salarié correspondant au public ci-dessus

Durée :

- 2 jours soit 14 heures

Formations associées :

- La communication au service de la vente
- Conduite de réunion
- Formation de formateur occasionnel

Programme :

Première journée

1 - COMPRENDRE LES NOTIONS CLES DE LA COMMUNICATION

- Les modèles de la communication
- Les différents modes de communication : le verbal et le non-verbal
- La notion de canal de communication
- Les attitudes relationnelles
- Un langage de communication : l'Analyse Transactionnelle

2 - IDENTIFIER LES PRINCIPALES ERREURS A EVITER

- La déperdition de l'information au cours de sa transmission
- L'impact du stress
- Les différents parasites de la communication
- Le non-dit
- Les effets de notre cadre de référence

Deuxième journée

3 - MAITRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Pratiquer la communication positive
- Développer ses capacités d'écoute
- Développer un argumentaire convaincant
- Faire participer son interlocuteur à l'échange
- S'exprimer à l'oral
- S'adapter à ses interlocuteurs

4 - MIEUX COMMUNIQUER DANS SES MISSIONS QUOTIDIENNES

- Transmettre des consignes efficaces
- Soumettre une idée à un tiers
- Faire une remarque à un collaborateur
- Rédiger une note de service
- Animer un briefing

Moyens et méthodes pédagogiques :

Cette action de formation s'appuiera sur une méthode participative, associant des exercices pratiques et des apports théoriques. Un livret sera remis à la fin de la formation à chaque participant reprenant tous les thèmes abordés.

Descriptions du dispositif permettant de suivre les résultats :

L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation ainsi qu'à la fin de la formation au travers de deux questionnaires (Stagiaires et Formateur) renseignés à l'issue de la formation par les participants.

L'évaluation des acquis de la formation sera réalisée aux travers d'exercices et de mises en situation tout au long de la formation et à la fin de celle-ci.