COMMUNIQUER EFFICACEMENT

3 jours

OUTILS, MÉTHODES ET COMPORTEMENTS DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE EFFICACE

PROGRAMME DE LA FORMATION - 2 JOURS

LES OBSTACLES À LA COMMUNICATION EFFICACE

› Les obstacles liés à la réception du message
  – les phénomènes de perception de chaque récepteur
› Les obstacles liés à la personne
  – l'origine humaine des interprétations, des a priori et des préjugés
  – la notion de cadre de référence
› Les obstacles liés à l'émission du message
  – le manque de préparation de l'émetteur
  – l'impertinence du fond et de la forme du message

Réflexion en sous-groupes sur les obstacles d'origine humaine à une bonne communication
Tests ludiques et exposé interactif

LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION EFFICACE

› Les composantes de la réception efficace
  – les 5 composantes de l'écoute active
  – les 4 conditions de l'empathie
  – les 3 clés de l'objectivité

Atelier : distinguer des faits, sentiments, opinions

› Les composantes d'une émission efficace
  – les 5 comportements de la positive attitude

Entraînement : apprendre à être positif

  – le concept du "concret" qui donne du sens

Entraînement : la structuration de questions et de messages concrets (consigne orale à passer, mail à envoyer)

L'AUTHENTICITÉ DANS LA RELATION

› Zoom sur la théorie de l'iceberg de Sigmund Freud
› La place des émotions dans la relation

Cas pratique : la détection individuelle des besoins émotionnels

› Les bases de la Communication Non Violente (CNV) de Marshall B. Rosenberg.

Atelier : exprimer une demande avec la CNV en plénière

MISES EN PRATIQUE DES CLÉS DE COMMUNICATION EFFICACE ET AUTHENTIQUE

› Le ton et la structure d'une critique constructive à un interlocuteur

Préparation individuelle de situations, restitution - Débriefing

› Les clés de préparation et de réalisation d'un exposé concret et convaincant face à un public

Mise en situation - Débriefing

› Le traitement efficace d'une question, d'une remarque ou d'une objection

Atelier en binômes, mises en situation et analyse croisée de prestations

OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'importance de la communication dans la réussite de sa fonction.
- Mettre en œuvre, au quotidien, des outils, méthodes, comportements de la communication efficace.
- Clarifier, donner du sens à ses émissions et renforcer son authenticité.
- Développer ses capacités d'écoute et d'accueil.
- Traiter efficacement les questions, remarques et objections venues d'autrui.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une remise en cause positive du participant dans un climat de bienveillance.
- Une formation qui travaille, au delà des techniques, la qualité de la relation.
- Des outils pratiques immédiatement applicables au quotidien.
- De très nombreux exercices et mises en situation.
- Une formation animée par un coach certifié.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral et à l'écrit dans une position d'émetteur comme de récepteur

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

2 463 € HT - Réf : MCCOM1

Validité : 30 juin 2023

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :
les 13 et 14 décembre 2022
les 9 et 10 mai 2023

Paris Montparnasse :
les 13 et 14 octobre 2022
les 9 et 10 mars 2023

JOURNÉE DE CERTIFICATION "ADAPTER SON STYLE MANAGÉRIAL À LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES"

CERTIFICATION - 1 JOUR

PUBLIC ET PRÉREQUIS

› Tout professionnel souhaitant progresser dans sa façon de communiquer à l'oral et à l'écrit dans une position d'émetteur comme de récepteur.
› La certification est accessibles aux candidats justifiant d'une année au moins d'expérience dans une fonction managériale en situation professionnelle (ou équivalent). Il n'y a pas de prérequis en termes de niveau de diplôme.

ADMISSION

› Sur dossier avec CV et lettre de motivation

MODALITÉ D'ÉVALUATION

› La certification "Adapter son style managérial à la diversité des situations professionnelles" associe :

- Test pour auto diagnostiquer ses compétences comportementales.
- Entretien individuel pour analyser les résultats de son test.
- Jeux de rôle et mise en situation pour revoir les 5 aptitudes évaluées en groupe.
- Étude de cas, destinée à contextualiser les compétences développées.
- Présentation orale des conclusions.

APTITUDES ÉVALUÉES

› Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
› Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
› Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
› Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
› Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

ORGANISME CERTIFICATEUR :

Cette journée de certification est réalisée par **notre partenaire l'Institut François Bocquet** :

INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

L'Institut François Bocquet est un centre de formations spécialisé en **connaissance de la personnalité, développement personnel, relations humaines, management des équipes et des individus.**

Depuis 1986 l'Institut propose des formations qui amalgament, de façon dynamique et toujours très personnalisée **la transmission de savoirs, les études de cas et les mises en situation.** Le professionnalisme des interventions de l'Institut est garanti par les certifications **ISO 9001, QUALIOPI et Excellence formateur.** Depuis 2014, l'Institut est organisme certificateur. Dans le cadre des ateliers qu'il organise, il a développé **« Persométrie »**, un logiciel 360° d'évaluation des compétences comportementales.

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance
le 2 septembre 2022
le 23 septembre 2022
le 6 octobre 2022
le 7 octobre 2022
le 19 octobre 2022
le 21 octobre 2022
le 18 novembre 2022
le 2 décembre 2022
le 15 décembre 2022
le 16 décembre 2022

BULLETIN D'INSCRIPTION

GERESO SAS - 38 rue de la Teillaie
CS 81826 - 72018 LE MANS Cedex 2
Tél. 02 43 23 09 09 - Fax 02 43 23 77 07
formation@gereso.fr - www.gereso.com

Participant(e)

☐ Mme ☐ M. Nom.....

Prénom.....

Fonction.....

E-mail .....
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. (ligne directe).....

Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :

.....

Formation choisie

Titre .....

Référence.....

Dates.....

Lieu.....

Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :

☐ Formation + Accès e-ressources pendant un an * ☐ Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie .....

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....

Adresse .....

Code postal |__|__|__|__|__| ..... Ville .....

Téléphone ..... Fax.....

N°d'identification (TVA intracommunautaire) .....

Code APE / NAF ..... N° Siret |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Responsable de l'inscription

☐ Mme ☐ M. Nom .....Prénom.....

Service/Fonction.....

Tél. (ligne directe) .....E-mail.....

Facturation/Règlement

☐ FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de ☐ Mme ☐ M.

Nom.....

Prénom.....

Service/Fonction.....

E-mail .....

Libellé de la facture.....

.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser .....

.....

.....

.....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, numéro : .....

GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

Prise en charge (si parcours certifiant) :

☐ CPF ☐ Entreprise ☐ OPCO

☐ FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

.....

Code postal |__|__|__|__|__| .....

Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à : Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/

Les informations recueillies sur ce formulaire sont nécessaires au traitement de votre inscription et sont enregistrées dans un fichier informatisé par GERESO dans la finalité de traitement de votre demande. Conformément à la loi «informatique et libertés», vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier ou supprimer en vous adressant à : dpo@gereso.fr

** L'accès aux e-ressources pédagogiques proposé en option en complément de la formation est renouvelable annuellement par tacite reconduction, sauf résiliation notifiée un mois avant la date d'échéance.*