

2 jours



Les fondamentaux de la communication

Contexte

*Votre activité professionnelle vous amène à être en contact permanent avec vos clients et vos collaborateurs, et votre objectif est d'améliorer votre communication interpersonnelle. Ce stage vous permettra de **comprendre votre propre style de communication, de l'améliorer afin d'entretenir des relations harmonieuses avec vos interlocuteurs professionnels.***

Contenu

Objectifs

- Comprendre son propre style de communication
- Repérer les situations de communication qui posent des difficultés
- Communiquer avec l'autre dans une relation de partenariat
- Utiliser les outils de la communication pour améliorer ses compétences

Publics concernés

Tout public ayant des relations avec « l'extérieur : clients et/ou fournisseur ».

Déroulement de la formation

- Alternance de théorie et de pratique
- Apport de repères, simulation de situations
- Apport de correctif, d'améliorations

Lieu et Budget

- Paris 75002 ou Clichy 92110
- 1150,00€HT

• Introduction

- Présentation de l'animateur et des participants.
- Attentes des participants
- Présentation du séminaire et de ses objectifs
- Latéralisation de la formation

• Comment je communique ?

- Profil émetteur/profil récepteur
- Ce que je me sens capable de communiquer, ce que je veux communiquer
- La fenêtre de Johari : ce que les autres perçoivent de moi, ce que je sais de moi

• Les différentes situations de communication

- Typologie de situations (entretien, réunion, téléphone, mail)
- Les situations qui posent des difficultés au quotidien
- L'autre comme partenaire

• Les techniques de communication

- Définition de la communication (message et feed back)
- Les obstacles à la communication et la déperdition des messages
- Les lunettes déformantes
- La précision du langage
- L'écoute active : le VAKOG
- L'empathie
- La reformulation et la synchronisation
- Le comportement questionnant
- Le langage positif
- Les signes de reconnaissance
- Le recadrage

• Maîtriser sa communication

- Les deux types de langage (verbal et non verbal)
- La notion de congruence
- L'image de soi : les 10 clés de lecture du corps
- La proxémique
- L'affirmation de soi
- L'assertivité
- Exercices : jeux de rôle – débriefing – enrichissement du plan de progrès
- Prendre des décisions d'amélioration
- Le plan de progrès individuel (PPI)