



# Améliorer sa communication - Les fondamentaux

Mise à jour févr. 2025

**Durée** 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

Nantes / Rennes : 1050 € HT

Brest / Le Mans : 1050 € HT

Certification : NON

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Appréhender l'importance d'un bon relationnel
- Identifier les différents types de communication
- Développer une qualité d'expression et mieux adapter son comportement dans les relations interpersonnelles afin de gagner en efficacité

## PARTICIPANTS

- Toute personne souhaitant améliorer sa communication

## PRE-REQUIS

- Pas de prérequis spécifique

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Présentation de la formation, des participants et de leurs

attentes spécifiques (00h30)

### Comprendre les fondamentaux de la communication

(04h45)

- Découvrir les bases de la communication
- Prendre conscience des enjeux et des difficultés de la communication
- La déperdition du message
- La différence entre informer, communiquer, s'exprimer
- Les filtres de nos représentations
- L'écoute
- La communication verbale et non-verbale
- Le questionnement
- La reformulation

### Mieux se connaître dans sa communication (01h30)

- Prendre conscience de sa personnalité
- Evaluer son style de communication à l'oral
- Identifier ses points forts et ses axes de développement

### Les clés d'une communication réussie (07h30)

- S'adapter
- Connaître ses positions
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Identifier les attentes de son interlocuteur
- Convaincre et faire adhérer
- Raisonner « gagnant-gagnant »
- Choisir ses mots
- Argumenter avec pertinence
- S'affirmer dans la communication
- Savoir dire non avec empathie
- Ecourter une situation qui se prolonge
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

### Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)