

DUREE

2 jours (14 heures)

PUBLIC

Toute personne désireuse d'acquérir une réelle aisance relationnelle

PREREQUIS

Posséder les bases de la grammaire et de l'orthographe

OBJECTIFS

Acquérir et appliquer les techniques de communication

Structurer ses interventions pour gagner en efficacité et réduire le stress

Exprimer clairement ses idées

Traiter les objections et construire une relation gagnant-gagnant

Réduire les comportements défensifs face aux objections

Développer sa confiance en soi et gagner en assurance

METHODES PEDAGOGIQUES

Apports méthodologiques et mise en pratique

Remise d'un document de référence

Conseils et échanges d'expériences professionnelles

EVALUATION

Cas pratique, jeu de rôle et mise en situation

INTERVENANT

Formateur Consultant en management, communication et efficacité professionnelle

LIEU

Chez EvryWare ou sur site Client

Les bases de la communication

- Rappel des principes de base et des règles à respecter
- Maîtriser les techniques de bases
- Déjouer les pièges de la communication
- Distinguer les faits, opinions et jugements

L'organisation et la structuration d'une intervention

Sur le fond

- Définir les objectifs à atteindre
- Etablir le plan de sa présentation
- Définir le message précis à faire passer
- Construire son argumentation

Sur la forme

- Se préparer physiquement, émotionnellement et mentalement
- Pratiquer l'écoute active : observer et écouter
- Maîtriser la communication non verbale et gérer son espace

La maîtrise des différentes situations

- Anticiper et gérer des situations difficiles
- Prévenir les tensions
- Relancer une dynamique constructive
- Communiquer avec différents interlocuteurs (timide, bavard, insistant...)
- Utiliser les outils pour retenir l'attention : le rire, l'humour, la connaissance
- Gérer son stress et son trac

Définition de l'assertivité

- Tester la confiance en soi
- Découvrir les techniques pour « oser »
- S'entraîner tous les jours à l'assertivité

L'affirmation de soi dans la communication

- Savoir dire non avec empathie
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

