

## COMMUNIQUER EFFICACEMENT



### OBJECTIFS DE FORMATION

- ⇒ Prendre conscience rapidement de l'impact de sa propre communication
- ⇒ S'approprier les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- ⇒ Faire passer son message et vérifier qu'il est bien compris
- ⇒ Développer son potentiel relationnel



### PROGRAMME DÉTAILLÉ

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Prendre conscience de l'origine de ses comportements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La théorie de l'iceberg</li> <li>▶ Le filtre et ses obstacles dans la communication</li> </ul> </li> <li>● <b>Comprendre les principes qui permettent de faire passer un message</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le schéma de la communication</li> <li>▶ Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication</li> <li>▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact dans la transmission d'un message</li> </ul> </li> <li>● <b>Choisir le type de question adapté à l'information recherchée</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les questions ouvertes et fermées</li> <li>▶ Les 3 forces des questions</li> </ul> </li> <li>● <b>Utiliser les techniques de l'écoute active</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La communication ping-pong et sa limite à la sphère sociale</li> <li>▶ Les caractéristiques de l'écoute active : la recherche de la note finale</li> <li>▶ Les compléments à l'attitude d'écoute active</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le principe de la reformulation</li> <li>● <b>Distinguer les niveaux de langage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le différentiel sémantique à l'origine des incompréhensions</li> <li>▶ Les pièges de l'utilisation du verbe «être»</li> <li>▶ La différence entre fait et évaluation</li> </ul> </li> <li>● <b>Comprendre clairement la situation de l'interlocuteur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La grille "DOG" pour décortiquer le discours de l'interlocuteur</li> <li>▶ Le réflexe questionnement pour éviter l'incompréhension</li> </ul> </li> <li>● <b>Utiliser une technique appropriée pour traiter les objections</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les attitudes face aux objections</li> <li>▶ La logique d'addition à la place de la logique d'opposition</li> <li>▶ Le principe de l'accusé-réception</li> </ul> </li> <li>● <b>Acquérir une trame pour construire une argumentation impactante</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument</li> <li>▶ La trame FOSIR en 5 étapes</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Exercices de prise de conscience</li> <li>● Jeu de communication</li> <li>● Exercice de questionnement</li> <li>● Jeu de rôle pour développer son écoute</li> <li>● Exercice d'analyse du langage</li> <li>● Jeu de rôle de traitement d'objections</li> <li>● Exercice de construction d'un argument</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SUPPORT                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document du participant : synthèse et points clés de la formation remis au fur et à mesure du stage -</li> <li>- Rédaction d'un plan d'actions individuel</li> </ul> </li> <li>⇒ EVALUATION                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grille d'évaluation des objectifs</li> </ul> </li> <li>⇒ ATTESTATION DE STAGE                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise en fin de formation</li> </ul> </li> </ul> |
|---|---|

### MODALITÉS

- ⇒ DURÉE :  
2 jours, soit 14h de formation
- ⇒ TARIF (C) :  
**Tarif dégressif** (en fonction du nombre de participants inscrits sur 1 même session par un même tiers) :
  - 990 € nets / 1 part.
  - 842 € nets / 2 part.
  - 792 € nets / 3 part.

Les prix indiqués sont nets (HT à équivalence TTC), en application de l'art. 261.4-4è-a du CGI qui exonère les organismes de formation de TVA.

### CALENDRIER

- ⇒ PARIS :
  - 17 et 18 janvier 2012
  - 8 et 9 mars 2012
  - 28 et 29 juin 2012
  - 18 et 19 octobre 2012
- ⇒ LYON :
  - 17 et 18 janvier 2012
  - 8 et 9 mars 2012
  - 28 et 29 juin 2012
  - 18 et 19 octobre 2012

### PUBLIC

- ⇒ PERSONNES CONCERNÉES :  
Assistants, techniciens, agents de maîtrise souhaitant améliorer son efficacité relationnelle
- ⇒ PRE REQUIS :  
Aucun
- ⇒ EFFECTIF :  
Minimum 4 participants  
Maximum 8 participants

### INTERVENANT

Consultant Senior, expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL communication non-violente, analyse transactionnelle et approche systémique.

### INFOS



- **Responsable inter** : Chrystel Belvisi  
[cbelvisi@capitecorpus.com](mailto:cbelvisi@capitecorpus.com)



- **tél.** : +33 (0) 950 05 60 60  
- **fax** : +33 (0) 979 94 79 40  
- **email** : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)