



COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Mieux communiquer pour favoriser des échanges clairs et constructifs



CAPITE CORPUS

2 jours • 14 heures

3 à 8 participants

Intra-entreprise / individuel

À QUI S'ADRESSE CE PROGRAMME ?

Tout salarié désireux d'améliorer sa communication

Prérequis : aucun

Intervenant : consultant senior et coach, expert de la communication

DÉLAI DE MISE EN OEUVRE

Entre 1 et 2 mois à compter de la demande

ACCESSIBILITÉ

Vous êtes en situation de handicap : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement.

Nous contacter.

LES + DE CETTE FORMATION :

- +** **Tester sa propre communication** : des tests d'écoute et de perception pour mesurer l'écart entre ce que l'on dit et ce que l'autre comprend
- +** **S'entraîner sur les 4 piliers de l'échange** : écoute, questionnement, expression et argumentation travaillés en groupe à chaque séquence
- +** **Transformer un désaccord en échange constructif** : des réflexes simples pour préserver la relation
- +** **Appliquer dès le lendemain des outils éprouvés** : reformulation, grille DOG, trame FOSIR, utilisables dans toutes les situations professionnelles

VOTRE FORMAT & VOS TARIFS

Intra-entreprise

Votre formation s'adapte à vos enjeux réels. Vos équipes se forment ensemble aux dates qui vous conviennent. Vous souhaitez adapter ce programme, [n'hésitez pas à nous contacter](#)

3 620 € / 2 jours • 8 participants

Frais de déplacement non inclus

Training individuel

Un accompagnement personnalisé à partir de ce programme pour progresser rapidement. Vous travaillez exclusivement sur vos situations, à votre rythme, en toute confidentialité.

1 790 € / 8 heures

4 classes virtuelles de 2 heures en face à face

*Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA).

INCLUS DANS VOTRE FORMATION

Des fiches mémos pocket : l'essentiel des méthodes toujours sur vous !

Un plan d'action personnalisé : fil rouge complété durant la formation

Un SAV Pédagogique : 5 échanges mail / participant pendant 6 mois

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant : identifier ses attentes, remonter ses difficultés, son contexte

En fin de formation : auto-évaluer sa progression sur chaque objectif pédagogique

Après : donnez votre avis sur l'utilité de la formation de retour à votre poste !

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus - Organisme de formation • 45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon
Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044

CEF
1/2



COMMUNIQUER EFFICACEMENT

OBJECTIFS ET PROGRAMME



NOS ACTIVITÉS PÉDAGOGIQUES : **DéclIC** : tests et auto-diagnostics **MécaniC** : exercices d'entraînement
PratiC : mises en situation avec débriefing **VéridiC** : entraînement sur vos situations réelles

J-7

Votre formation se prépare dès maintenant : questionnaire personnalisé sur votre mission, vos enjeux, vos difficultés et les cas rencontrés.

JOUR 1

1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

- ▶ Le filtre et ses obstacles dans la communication
- ▶ Le schéma de la communication
- ▶ Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- ▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact dans la transmission d'un message

EN PRATIQUE

- Tests de perception : changer de point de vue
- Exercices : passer de l'opinion au fait, du « c'est » au « je »
- Training : repérer l'incongruence entre le fond et la forme

2 | Poser les bonnes questions pour rechercher l'information utile

- ▶ Les questions ouvertes et fermées
- ▶ Les 3 forces des questions
- ▶ Le schéma d'analyse d'une situation problème

EN PRATIQUE

- Test d'écoute
- Exercices de reformulation et d'accusé-réception

3 | Inciter son interlocuteur à communiquer en confiance

- ▶ La communication ping-pong et sa limite à la sphère sociale
- ▶ Les caractéristiques de l'écoute active : la recherche de la note finale
- ▶ Les compléments à l'attitude d'écoute active
- ▶ Le principe de la reformulation

EN PRATIQUE

- Exercices : qualifier une demande imprécise
- Training : questionner sans recourir aux questions fermées

JOUR 2

4 | Éviter les incompréhensions mutuelles

- ▶ Le différentiel sémantique à l'origine des incompréhensions
- ▶ Les pièges de l'utilisation du verbe «être»
- ▶ La différence entre faits et opinions
- ▶ La grille "DOG" pour décortiquer le discours de l'interlocuteur
- ▶ Le réflexe questionnement pour éviter l'incompréhension

EN PRATIQUE

- Test d'inférence : ce qui est dit et ce que l'on comprend
- Exercices : repérer les imprécisions d'un discours et les faire préciser

5 | Maintenir un équilibre relationnel en cas de désaccords

- ▶ Les attitudes face aux objections
- ▶ La logique d'addition à la place de la logique d'opposition
- ▶ Le principe de l'accusé-réception
- ▶ La méthode SACRE pour traiter une objection en 5 étapes

EN PRATIQUE

- Exercices : amortir une remarque avec l'édredon
- Débat : argumenter sans « mais » ni « non »
- Training : traiter une objection

6 | Donner du poids à son argumentation

- ▶ Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
- ▶ La trame FOSIR en 5 étapes
- ▶ La suggestion minute pour proposer une amélioration de manière constructive

EN PRATIQUE

- Training : défendre son idée face au groupe
- Formuler une suggestion constructive
- Construire un argumentaire sur un exemple personnel

Clôture de la formation :

- ▶ Synthèse et points d'ancrage.
- ▶ Formalisation du plan d'action personnalisé pour activer les nouveaux comportements.

Tel. : +33 (0) 950 05 60 60

Site : www.capitecorpus.com

Email : info@capitecorpus.com

Capite Corpus - Organisme de formation • 45 rue Ste Geneviève - 69006 Lyon
 Concepteur et diffuseur exclusif de cette formation • N° de formation professionnelle : 82690854469
 RCS Lyon - SIRET : 449 928 951 00044