



Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

Améliorer l'impact de sa communication orale

Réf. : FAFPF2201

Public

- Tout salarié souhaitant renforcer son efficacité personnelle à l'oral

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- S'affirmer dans ses relations
- Acquérir des outils et méthodes
- Mieux se connaître
- Se fixer un plan de progrès

Bénéfices attendus

- Développer les bons réflexes
- Trouver les mots justes
- Savoir construire des échanges efficaces

Programme

Les styles de communication

- Evaluation de son style dominant

La communication

- Qu'est-ce que communiquer ?

FORM'ALLIANCE
9 rue de Condé 33064 Bordeaux Cedex
Tél. 06 60 86 92 69 / fillhote@wanadoo.fr
Siret : 48953034500029 / APE : 8559B / Numéro de déclaration d'activité : 72330922333
V2/2022/05/30

- Le schéma de la communication
- Le rôle et les responsabilités de l'émetteur et du récepteur
- Les enjeux de la communication
- Les avantages de la communication orale
- Les obstacles et les freins à une bonne communication
- L'impact de la communication verbale et non verbale ans la transmission des messages
- Les critères d'une communication réussie
- La prise en considération de son interlocuteur (qui il est, ce qu'il attend, ce qu'il peut entendre et « négocier »)

Les compétences attendues, règles et principes à respecter

- Le pouvoir de l'intention
- La voix (les paramètres sur lesquels agir)
- Le langage du corps (décoder le message transmis)
- Les techniques de communication (écoute, questionnement et reformulation)
- Les attitudes facilitatrices
- La congruence « tête-cœur-corps »

La communication verbale

- Le choix des mots et expressions
- Les défauts à éviter

Les leviers pour s'affirmer simplement dans une relation et méthodologies d'entretien pour :

- Formuler une demande, émettre une critique
- Dire stop, dire non, différer une réponse
- Accueillir un compliment, recevoir une critique
- Répondre à une demande, une critique, traiter une objection

Les règles de la communication non violente

- S'exprimer de façon sereine
- Gérer un conflit

Evaluation et suivi

- Feuille de présence, questionnaire de satisfaction, attestation de fin de formation
- Evaluation formative (questionnaire d'évaluation et quizz de validation des acquis)

Durée et modalités

- Formation groupe en présentiel ou distanciel
- Durée : 2 jours
- Heures : 14 heures
- Dates et lieu : nous contacter
- Intervenante : Florence Lhote

Moyens pédagogiques

Une pédagogie active, pratique et participative qui s'appuie sur l'expérience, le vécu et les besoins des participants

- *Autodiagnostic pour évaluer son style de communication*
- *Livret d'exercices et de prise de notes*
- *Exercices corporels (lecture avec intonation, travail sur la gestuelle, assis ou debout, la verticalité, la respiration)*
- *Entraînements avec consignes : s'exprimer en moins d'une minute, formuler un reproche, demander en situation d'urgence, ...)*
- *Analyse des mises en situation afin d'en tirer des conclusions sur les "à faire / à éviter"*
- *Jeux improvisés pour exprimer son ressenti dans l'instant*
- *Retours et échanges pour identifier ses points forts et ses axes de progrès*
- *Conseils personnalisés*
- *Récapitulatif des points clés à retenir*
- *Mémo pédagogique de formation*

Acquisition de compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation

Délais d'accès à la prestation

- **FORM'ALLIANCE** s'engage à proposer une ou des dates de sessions sous un délai de 30 jours

Conditions d'accueil

- Pour toute situation de handicap, nous contacter

Coût

- 1 800,00 € pour un groupe de 2 à 6 personnes