



Programme



Objectifs pédagogiques

- Adopter des comportements efficaces en situation de face à face
- Maitriser les techniques de communication à utiliser en entretien
- Gagner en fluidité relationnelle dans les entretiens pour plus de performance



Outils et modalités pédagogiques

- Séance de formation présentielle ou distancielle
- Mises en situation
- Alternance d'apports de connaissances et de mises en application
- Un support power-point
- Etudes de situations concrètes et pratiques
- Echanges constructifs et dynamiques avec le formateur
- Un livret stagiaire



Suivi et évaluation

- Un diagnostic préalable à la formation
- Des exercices pratiques dans chaque séquence pédagogique (jeux de rôle, QCM, travail en sous-groupes, entretiens...)
- Une évaluation globale en fin de formation
- Une formalisation d'un plan d'actions
- Une évaluation de la qualité de la formation
- Un suivi post-formation du transfert des acquis de la formation en situation professionnelle

Mettre en place une relation favorisant une bonne communication

- Décrypter les cadres de référence et les filtres de communication
- S'affirmer tout en respectant son interlocuteur

Être un communicant efficace

- Développer une posture d'écoute active
- S'exprimer de façon claire et persuasive

Gérer les situations difficiles

- Pratiquer la Communication Non Violente
- Gérer les objections

S'entraîner sur différents types d'entretiens

- Le feed-back de félicitation
- Le feed-back constructif
- L'entretien de recadrage

Clôture

- Evaluation finale et formalisation du plan d'actions
- Evaluation de la formation