

## MAITRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

*Toutes personnes souhaitant maîtriser l'art et la manière de communiquer efficacement pour devenir leader dans son secteur d'activité.*

### Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des stagiaires

- Toute personne désireuse améliorer sa communication envers l'autre.

### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de Prérequis.

### **Objectifs pédagogiques**

- Améliorer votre communication et vos relations avec les autres avec des méthodes, techniques et outils.
- Comprendre les mécanismes, les enjeux et difficultés de la communication.
- Tirer parti de votre potentiel et collaborez efficacement avec vos interlocuteurs
- Adapter votre communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile
- Développer une capacité d'écoute.

### **Contenu de la formation**

#### OPTIMISER VOTRE COMMUNICATION AUX AUTRES

- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles.
- Les bénéfices de l'Analyse Transactionnelle dans le relationnel avec autrui.
- Le poids des mots, l'influence des gestes... apprendre à utiliser les outils à votre disposition.
- Utiliser la voix, le regard, l'espace.
- Coordonner sa communication verbale et non verbale.
- Comprendre comment les autres vous perçoivent.

#### SAVOIR ECOUTER POUR APPORTER DES REPONSES ADEQUATES

- Développer une attitude d'écoute active.
- Poser les questions pertinentes.
- Utiliser la reformulation pour lever les incompréhensions.

#### DEVELOPPER SON SAVOIR ETRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- Apprendre à se positionner par rapport à ses interlocuteurs.
- Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, le style de personnalité dominant.
- Tenir compte du contexte.
- Adapter son mode de communication au langage de l'autre.
- Situer sa fonction au sein de l'équipe et la nature des relations attendues.
- Développer sa capacité à influencer, convaincre, faire passer ses messages.

#### ETRE A L'AISE EN SITUATION DIFFICILE : ANTICIPER ET FAIRE FACE AUX SITUATIONS DE CONFLIT

- Identifier les sources de conflits et les signes avant-coureurs.
- Faire face au conflit : les attitudes et comportements efficaces.
- Apprendre à gérer les critiques.
- Exprimer une critique de façon constructive avec la méthode DESC.
- Répondre sereinement aux critiques justifiées.
- Développer son esprit d'à-propos, s'entraîner à la réplique, improviser.
- Gérer les reproches agressifs de manière pertinente.
- Prendre la parole avec aisance.
- Renforcer sa capacité d'influence : argumenter et convaincre.

# GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville  
97200 Fort-de-France  
Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com  
Tel: +596696317559



## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

L'équipe Pédagogique se compose de M. PAULIN et de ses Collaborateurs Consultants en fonction de leurs domaines de compétences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.
- Attestation d'assiduité.
- Attestation de stage.