

COMMUNICATION EFFICACE

Cette formation met l'accent sur l'efficacité du manager de proximité dans ses relations et sa communication avec son équipe et avec sa hiérarchie.

Grâce aux outils et aux nombreux entraînements proposés, elle permet un accompagnement opérationnel du manager en situation de formation qui favorise l'appropriation.

Elle permet de travailler sur les situations de communication rencontrées par le manager dans son environnement professionnel.

Elle apporte des réponses concrètes aux questions : comment communiquer efficacement avec sa hiérarchie et son équipe et comment s'adapter, convaincre, mobiliser, écouter, expliquer...

Durée

- 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

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

Prérequis

- Évoluer dans un poste amenant à communiquer régulièrement à plusieurs types de personnes différentes.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et repérer les principaux processus mis en œuvre dans un dialogue professionnel
- Développer ses facultés d'affirmation de soi
- Maîtriser l'écoute active et la reformulation
- Réussir à faire passer clairement ses messages
- Être capable dans une situation d'échange difficile de développer une communication constructive et flexible

Contenu de la formation

SAVOIR DECODER LES MECANISMES DE LA COMMUNICATION

- La communication verbale et non verbale.
- Le langage du cerveau.
- Les perceptions, interprétations.
- La pyramide de Maslow.
- Réalisation : auto-diagnostic de sa communication et exercices pratiques.

COMMUNIQUER EFFICACE ET PROFESSIONNEL

- L'accueil.
- Avoir un bon rapport.
- Poser le cadre.
- L'intention positive dans la communication.
- L'écoute active.
- La calibration et La synchronisation : physique, verbale.
- Le feed-back.
- La boussole du langage.
- Le questionnement.
- Exercices pratiques, Jeux de rôle.

ET DANS LE RESPECT MUTUEL

- Être assertif.
- Le rapport « gagnant-gagnant ».
- Les messages « JE ».
- La technique du « Sandwich ».
- Atelier : mise en application des techniques, jeux de rôles.

GAETAN PAULIN CONSULTING

18 rue Pierre Sémar, Terres Sainville

97200 Fort-de-France

Email: gaetanpaulin.consulting@gpc-info.com

Tel: +596696317559



SAVOIR GERER LES SITUATIONS DELICATES

- Gérer les situations difficiles (clients bavards, irascibles, grossiers, inquiets, plaintifs...).
- Faire face à une critique.
- Les 5 techniques possibles.
- Rechercher la coopération.
- Mises en situation à partir des cas apportés par les participants.
- Travail de synthèse.

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.