

## DUREE

2 jours (14 heures)

## PUBLIC

Toute personne désireuse d'acquérir une réelle aisance relationnelle

## PREREQUIS

Posséder les bases de la grammaire et de l'orthographe

## OBJECTIFS

Acquérir et appliquer les techniques de communication

Structurer ses interventions pour gagner en efficacité et réduire le stress

Exprimer clairement ses idées

Traiter les objections et construire une relation gagnant-gagnant

Réduire les comportements défensifs face aux objections

Développer sa confiance en soi et gagner en assurance

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports méthodologiques et mise en pratique. Conseils et échanges d'expériences professionnelles. Stage en petit groupe. Support de cours

## EVALUATION

Cas pratique, jeu de rôle et mise en situation

## INTERVENANT

Consultant formateur en communication et efficacité professionnelle

## LIEU

Chez EvryWare, site Client ou à distance

## VALIDATION

Attestation de formation

Version 2023-04-26

## La préparation de la réunion

- Déterminer le type de réunion

## Les bases de la communication

- Rappel des principes de base et des règles à respecter
- Maîtriser les techniques de bases
- Déjouer les pièges de la communication
- Distinguer les faits, opinions et jugements

## L'organisation et la structuration d'une intervention

### Sur le fond

- Définir les objectifs à atteindre
- Etablir le plan de sa présentation
- Définir le message précis à faire passer
- Construire son argumentation

### Sur la forme

- Se préparer physiquement, émotionnellement et mentalement
- Pratiquer l'écoute active : observer et écouter
- Maîtriser la communication non verbale et gérer son espace

## La maîtrise des différentes situations

- Anticiper et gérer des situations difficiles
- Prévenir les tensions
- Relancer une dynamique constructive
- Communiquer avec différents interlocuteurs (timide, bavard, insistant...)
- Utiliser les outils pour retenir l'attention : le rire, l'humour, la connaissance
- Gérer son stress et son trac

## Définition de l'assertivité

- Tester la confiance en soi
- Découvrir les techniques pour « oser »
- S'entraîner tous les jours à l'assertivité

## L'affirmation de soi dans la communication

- Savoir dire non avec empathie
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

