



Process-Communication

Mieux se connaître pour mieux communiquer

Mieux se connaître :

- *Identifier sa structure de personnalité*
- *Repérer ses conditions de réussites*
- *Identifier les situations sources de stress pour pouvoir les gérer, voire les éviter*

Mieux communiquer :

- *Repérer les sources de motivation de ses interlocuteurs*
- *Adapter sa communication à un groupe.*

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tous publics concerné par la communication interpersonnelle

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Développer sa connaissance et conscience de soi pour parvenir à une meilleure gestion de soi
- Développer sa connaissance des autres pour parvenir à une meilleure gestion de ses relations et une meilleure communication

Contenu de la formation

- Créer une cohésion du groupe en formation
 - Se connaître, créer une cohésion, une dynamique
 - Mettre en confiance
- Introduction au modèle Process Communication
 - Placer le modèle dans son contexte
- Structure de la personnalité
 - Mettre en lumière la complexité et l'individualité de chacun / Se développer en « musclant » ses étages
- Types de personnalités
 - Avoir un vocabulaire commun / Souligner le positif de chaque type de personnalité
 - Finir pour mieux continuer
- Identifier les perceptions
 - Percevoir l'environnement de 6 façons.
 - Utiliser les Perceptions pour entrer dans le cadre de référence de son interlocuteur.
 - Identifier son degré de facilité à décoder les messages en fonction de la ou des Perceptions dominantes.
- Identifier nos environnements préférés
 - Diagnostiquer la base de Personnalité en utilisant la Matrice D'Identification.
 - Déterminer l'environnement qui convient le mieux à un individu : Groupe / Seul ou en duo / Seul / Groupes variés.
- Les styles d'interaction

Institut du Tourisme - Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne

1C - 1D avenue de Bellefontaine CS 71777
35517 CESSON-SEVIGNE Cedex
Email: contact@institut-tourisme.bzh
Tel: 02 20 06 01 02



Institut du Tourisme

Fédération des offices de tourisme de Bretagne

- Repérer les 4 Styles d'interaction en Process Communication
- Valider son niveau de confort dans l'utilisation de chaque Style
- Pratiquer le Style « individualisé »
- Les parties de personnalité
 - Identifier les manifestations positives ou négatives de besoins, psychologiques
 - Satisfaire ses besoins psychologiques
 - Offrir des besoins psychologiques
- PHASING - Prise de conscience
 - Développer sa motivation en satisfaisant les besoins psychologiques de sa phase actuelle.
 - Identifier les changements de phase.
 - Adapter son comportement
- Besoins psychologiques
 - S'entraîner à satisfaire ses besoins psychologiques et ceux des autres
- Parties de personnalité - Canaux de communication
 - Identifier la partie de Personnalité activée : Activer les cinq Parties de Personnalité
 - Identifier le Canal de Communication proposé par son interlocuteur
 - Utiliser le Canal correspondant à la Base de son interlocuteur : nous entendons avec la Base. Depuis la base, notre ascenseur est au repos

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Pierre Bouton

Directeur de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (OTB)

L'équipe d'OTB a été formée par ses collègues du réseau aquitain (MONA), afin d'obtenir un transfert de compétences et être en mesure d'accompagner le réseau breton sur les nombreuses problématiques traitant de l'accueil en OT.

La méthodologie et les outils employés par OTB, dans le cadre de l'accompagnement, sont issus de travaux de terrain effectués dans les OT, initiés par la MONA et enrichis par les autres relais territoriaux de France.

En complément, OTB s'appuie sur son expertise dans la réalisation de plan de développement de compétences pour guider les offices de tourisme dans leur démarche de progrès et son expertise sur l'accessibilité grâce notamment à la coordination de la marque Tourisme et Handicap

Moyens pédagogiques et techniques

- Mises en situation / Point étapes sur les apprentissages Evaluation sommative ou évaluation des acquis en cours de formation et à la fin de la formation
- Les outils du modèle "Process Communication"
- Power point

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

- Questionnaire de positionnement préalable
- Feuilles de présence.
- Test "Process com"
- /Evaluation de la satisfaction à J+2 / Evaluation du transfert des compétences à J+ 30 /
- Certificat de réalisation de l'action de formation