

## LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS ET AUX INTERLOCUTEURS

**Public visé :** Tout public : salariés, TNS, demandeurs d'emploi, tout âge. Cette formation peut recevoir une mixité de publics. Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant optimiser sa communication dans un environnement professionnel.

**Prérequis :** Aucun prérequis, pas de niveau obligatoire pour l'entrée en formation.

**Accessibilité :** Formation accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour les personnes en situation de handicap, merci de prendre contact directement avec l'organisme de formation.

**Possibilités de financement :** Plan de formation entreprise, financement personnel, fonds propres entreprise.

**Durée de la formation :** 14 heures

**Délai d'accès :** Voir délai d'accès sur notre site internet : <https://www.mpact-formation.com/se-former/communication/>

**Modalités d'intervention :** Formation en présentiel - Inter ou Intra entreprise - Individuelle ou en Groupe de 3 à 10 personnes

**Intervenante :** PENNACCHIO Marlène, formatrice et coach professionnelle certifiée, spécialisée en techniques de communication et management. Plus de 6 ans d'animation - Bac +3 Management commercial

**Lieu de réalisation :** En centre au 400 Avenue du Passe Temps 13400 AUBAGNE ou sur site



## LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS ET AUX INTERLOCUTEURS

**Objectif de la formation :** Acquérir les techniques de communication professionnelle afin de s'adapter aux différentes situations et aux interlocuteurs.

**Objectifs pédagogiques :** A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- Améliorer sa communication et ses relations avec les autres
- Adapter sa communication aux situations et aux personnes, même en situation difficile
- Adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs

**Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Animation participative et active, basée sur les attentes des stagiaires et les principes de l'andragogie
- Basée sur une participation active de chacun, la formation allie les apports théoriques, les exercices pratiques et les jeux de rôles dans différents contextes qui facilitent l'appropriation des techniques enseignées
- Apport d'outils d'analyse et d'outils de communication adaptés
- Expérimentation des outils par des simulations, des mises en situation à partir de cas concrets, auto-diagnostics
- Remise au stagiaire d'un support pédagogique
- Bilan de la formation : Grâce à l'analyse, définition des axes d'amélioration dans sa communication verbale et non verbale
- Outils pédagogiques : Tableau blanc - Ordinateur portable - Paperboard - Diaporama - Vidéo projecteur

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

- Évaluation réalisée à l'issue de chaque séance afin de déterminer la progression et les axes d'amélioration
- Questionnaire d'évaluation des notions abordées à l'issue de la formation
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire mentionnant les résultats de l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la formation
- Émargements des stagiaires par demi-journée et questionnaire de satisfaction à chaud

## LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE : S'ADAPTER AUX DIFFÉRENTES SITUATIONS ET AUX INTERLOCUTEURS

### Contenu de la formation :

#### 1/ Optimisez votre communication aux autres :

##### maîtriser les composantes d'une communication relationnelle efficace

Identifier les différents modes de relations interpersonnelles

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

*Auto-diagnostic : faire le point sur son style de communication*

#### 2/ Savoir écouter pour apporter des réponses adéquates

Développer une attitude d'écoute active

Poser les questions pertinentes

Utiliser la reformulation pour lever les incompréhensions

*Cas pratique : Accueil téléphonique, faire face à une demande peu claire, répondre à une généralisation, avoir une communication plus factuelle...*

#### 3/ Développer son savoir être au sein de l'entreprise

Apprendre à se positionner par rapport à ses interlocuteurs

Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, le style de personnalité

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

*Cas pratique : Comprendre pour faciliter la communication en tant qu'interface entre une multitude de personnes*

#### 4/ Renforcez votre intelligence relationnelle pour communiquer efficacement avec la hiérarchie et les collaborateurs

S'adapter au style de personnalité de son interlocuteur

Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, le style de personnalité dominant

Adapter son mode de communication au langage de l'autre

#### 5/ Être à 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

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

*Cas pratique : s'entraîner à la discussion et s'affirmer dans la relation.*