

Communiquer efficacement

Publics

Toute personne devant faire passer des messages

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

Etre capable de :

- d'apprendre les clés de la communication afin d'accroître son aptitude à entrer en contact avec les autres
- d'apprendre à mieux se connaître en termes de communication afin de faire passer des messages

Moyens pédagogiques

- Explications théoriques et exercices pratiques pour mise en situation rapide
- 1 support de cours par stagiaire

En présentiel :

- 1 vidéoprojecteur par salle
- 1 ordinateur par stagiaire

Evaluation et documents fournis

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de présence
- Exercices pratiques de validation des acquis sous contrôle du formateur
- Prépare au passage du TOSA

Accessibilité aux handicapés, nous prenons en compte votre handicap et nous adaptons notre prestation dans la mesure du possible.

 **Lieu :** Nos centres / Site client / Distanciel

 **Durée totale :** 2 jours (14 heures)

 **Contact :** formation@axotime.com

 **Nombre de participants :** 8 maximum

Programme

Le dialogue : vocabulaire, comportement

- Identifier le cadre et les enjeux de la situation
- Comprendre les jeux et mécanismes de la perception en œuvre dans le dialogue
- Quantificateurs
- Préjugés, valeurs
- Inférences

Le langage : écouter, questionner, s'ouvrir à l'autre, définir les règles

- Expliquer, rendre accessible l'information technique ou fonctionnelle
- Trouver un langage commun
- S'adapter aux référentiels de l'interlocuteur
- Décoder et traduire les messages
- Passer de l'implicite à l'explicite

Optimiser les échanges

- Valider la disponibilité de l'autre
- Utiliser tous les canaux de communication
- Identifier son mode de communication préférée
- Établir la relation
- Communiquer avec cohérence sur les trois canaux (verbal, para-verbal, non verbal)
- Définir et partager son objectif
- Adopter une écoute active : écouter, reformuler, questionner
- Animer l'échange

Les situations difficiles

- Décrire les faits, exprimer ses sentiments
- Découvrir ses propres attitudes fondamentales en communication
- Désamorcer tensions et blocages
- Savoir dire NON
- Faire face à une résistance
- Savoir recevoir une critique
- Développer une attitude juste

Tarifs Inter : 590 € HT/jour/pers.

Tarifs Intra/sur mesure : Nous consulter

Délais de mise en place : Nous consulter

Moyens d'encadrement : Formateur expert du domaine

Mise à jour : 01/06/2026