

Optimiser sa communication

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : COM - Prix 2025 : 2 010 HT

Vous est-il déjà arrivé de ressentir un décalage entre vos mots et vos intentions lors de vos interventions professionnelles ? Cette formation est la solution idéale pour maîtriser l'art de bien communiquer. Vous apprendrez à adapter votre discours en fonction de votre interlocuteur, développerez votre assertivité, votre empathie et votre capacité à mobiliser une équipe. Vous renforcerez votre force de conviction, exprimerez vos idées avec clarté et impact, tout en contournant efficacement les situations de blocage.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Adapter sa communication au profil de son interlocuteur
- Développer un comportement assertif dans ses relations interpersonnelles
- Renforcer sa capacité de persuasion pour donner plus d'impact à ses idées
- S'exprimer avec aisance dans les différents types d'interventions
- Contourner les situations de blocage

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2025

1) Connaître les principes de base de la communication

- Comprendre les fondamentaux de la communication (émetteur, message, récepteur, bruit)
- Identifier les différents types de communication (verbale, non verbale, paraverbale)
- Analyser l'impact des barrières de communication sur l'efficacité d'un échange
- Évaluer la qualité d'une communication en fonction de critères précis
- Réflexions collectives : l'importance de la communication dans la vie professionnelle, les obstacles cognitifs et les différentes perceptions qui influencent la communication
- Exercice pratique : techniques de questionnement et de reformulation
- Concept des positions de vie en analyse transactionnelle

2) Mieux se connaître pour bien communiquer

- Identifier ses forces et ses faiblesses en communication
- Analyser l'impact de sa personnalité sur son style de communication
- Évaluer son niveau d'intelligence émotionnelle
- Développer une meilleure conscience de soi pour améliorer ses interactions
- Auto-évaluation : réflexion guidée pour comprendre son profil de communicant
- Atelier : recevoir et donner du feedback constructif sur son comportement communicatif
- Test d'autopositionnement pour déterminer son degré d'affirmation

3) Développer un comportement assertif

- Distinguer les comportements passifs, agressifs et assertifs
- Exprimer ses besoins et ses opinions de manière claire et respectueuse
- Refuser une demande de manière assertive
- Gérer les conflits de manière constructive
- Autodiagnostic : test d'assertivité de Thomas Gordon

PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant développer ses compétences de communication en situation professionnelle

PRÉREQUIS

Aucun

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Jeux de rôles : simulation de situations de communication difficiles (exemple : négociation, conflit)
- Travaux pratiques : entraînement à la méthode DESC pour formuler un refus ou une demande délicate
- Mise en situation : analyse de situations de conflit et recherche de solutions assertives
- Méthode DESC
- Test de Thomas Gordon

4) Être à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

- Identifier les différents éléments de la communication non verbale (gestes, expressions faciales, posture)
- Interpréter les signaux non verbaux pour mieux comprendre son interlocuteur
- Adapter sa communication non verbale à la situation
- Développer une écoute active
- Exercices : pratiquer les techniques d'écoute active
- Atelier : pratique de l'écoute sans jugement (concepts d'empathie et de reformulation)
- Jeux de rôles : communiquer sans paroles pour renforcer l'importance de la communication non verbale
- Techniques d'écoute active

5) Prendre la parole avec aisance

- Maîtriser les techniques de prise de parole en public (gestion du stress, respiration, posture)
- Structurer un discours de manière claire et efficace
- Utiliser un langage adapté à son auditoire
- Gérer les questions de son auditoire
- Ateliers pratiques : exercices de respiration, de projection de la voix, de gestuelle
- Simulations : prises de parole et présentations devant un groupe
- Analyse de discours : études de discours inspirants pour identifier les techniques utilisées
- Technique de respiration

6) Vendre ses idées

- Identifier les besoins et les motivations de son interlocuteur
- Construire un argumentaire convaincant
- Gérer les objections et les résistances
- Négocier et trouver un terrain d'entente
- Jeux de rôles : négociation, présentation d'un projet...
- Mise en situation : vendre ses idées de façon convaincante face à un auditoire
- Ateliers pratiques : techniques de persuasion et d'influence
- Techniques de négociation

7) Savoir gérer les situations délicates

- Identifier les signes d'une situation conflictuelle
- Gérer ses émotions dans une situation tendue
- Communiquer efficacement avec une personne en désaccord
- Identifier des solutions mutuellement bénéfiques
- Ateliers : techniques de communication pour désamorcer les conflits
- Mise en situation : débloquent un conflit relationnel en s'appuyant sur la méthode DESC
- Études de cas : analyse de situations de crise
- Méthode DESC

8) Choisir le meilleur canal de communication

- Adapter son message au canal de communication choisi (écrit, oral, visuel)
- Choisir le canal le plus adapté en fonction de la situation et de l'interlocuteur
- Maîtriser les outils de communication numérique (e-mail, visioconférence)
- Évaluer l'impact des différents canaux de communication sur la perception du message et sur la relation avec l'interlocuteur

- Études de cas : analyse de différents canaux de communication et de leur efficacité
- Débat : discussion sur les avantages et les inconvénients des différents canaux
- Ateliers pratiques : rédaction d'e-mails professionnels, astuces pour mieux gérer sa communication (téléphonique et par e-mail)

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2025 : 12 mai, 04 juin, 16 juin, 21 juil., 18 août, 17 sept., 13 oct., 03 nov., 24 nov., 10 déc.

PARIS

2025 : 05 mai, 02 juin, 07 juil., 11 août, 10 sept., 06 oct., 17 nov., 03 déc., 17 déc.

LYON

2025 : 12 mai, 21 juil., 17 sept., 24 nov.

AIX-EN-PROVENCE

2025 : 16 juin, 18 août, 13 oct., 10 déc.

ANGERS

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

BORDEAUX

2025 : 16 juin, 13 oct., 10 déc.

VALENCE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

CLERMONT-FERRAND

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

DIJON

2025 : 17 sept., 10 déc.

GRENOBLE

2025 : 17 sept., 10 déc.

LILLE

2025 : 16 juin, 13 oct., 10 déc.

LIMOGES

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

MONTPELLIER

2025 : 17 sept., 10 déc.

NANCY

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

NIORT

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

ORLÉANS

2025 : 10 sept., 17 nov.

REIMS

2025 : 10 sept., 17 nov.

NANTES

2025 : 16 juin, 18 août, 13 oct., 10 déc.

RENNES

2025 : 17 sept., 10 déc.

PAU

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

BREST

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

CAEN

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

MARSEILLE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

METZ

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

MULHOUSE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

AVIGNON

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

SAINT-ÉTIENNE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

LE MANS

2025 : 10 sept., 17 nov.

LAUSANNE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

ROUEN

2025 : 10 sept., 17 nov.

SOPHIA-ANTIPOLIS

2025 : 16 juin, 18 août, 13 oct., 10 déc.

STRASBOURG

2025 : 16 juin, 18 août, 13 oct., 10 déc.

TOULON

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

TOULOUSE

2025 : 16 juin, 18 août, 13 oct., 10 déc.

TOURS

2025 : 10 sept., 17 nov.

BRUXELLES

2025 : 28 juil., 13 oct., 24 nov.

GENÈVE

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.

LUXEMBOURG

2025 : 21 juil., 13 oct., 24 nov.