

Réf : CM010

MAJ : 09/21

Public concerné

Toute personne désireuse de développer son affirmation de soi en situation professionnelles
Effectif : de 1 à 10 personnes

Durée

2 jours – 14 heures

Pré-requis

Aucun

Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires
Apports théoriques
Analyses de situations vécues, apports de solutions
Jeux de rôles (filmés et analysés)

Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

Lieu

En INTRA : nous consulter

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :

- de s'exprimer au téléphone et en face à face
- de développer sa capacité d'analyse et de synthèse
- de gérer son stress

Contenu du stage

Développer ses capacités à la communication

La communication

- comprendre les phénomènes de la communication
- les différents éléments à prendre en compte (contexte, personnalité, état d'esprit)
- les deux niveaux de communication (le verbal et le non verbal)
- le dit et le non dit

Communiquer : savoir s'exprimer

Distinguer fait, opinions, ressentis

Savoir poser le contexte

Savoir être écouté

Savoir être clair et précis

S'entraîner à être bref

Savoir convaincre

Savoir utiliser un langage positif

Faire preuve de détermination

Ne pas accepter systématiquement

Savoir dire « non » ou savoir proposer une autre solution

Gérer son stress

Développer sa confiance en soi

Faire face aux questions décalées

Faire face aux interruptions

Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques