

Durée

- 2 jours (14 heures).

Public

- Toute personne désireuse d'acquiescer une réelle aisance relationnelle.

Objectifs

- Acquiescer et appliquer les techniques de communication
- Structurer ses interventions pour gagner en efficacité et réduire le stress
- Exprimer clairement ses idées.
- Traiter les objections et construire une relation gagnant-gagnant
- Réduire les comportements défensifs face aux objections
- Développer sa confiance en soi et gagner en assurance

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques et mise en pratique
- Remise d'un document de référence
- Conseils et échanges d'expériences professionnelles

Evaluation des acquis

- Cas pratique, jeu de rôle et mise en situation

Intervenant

- Formateur Consultant en management, communication et efficacité professionnelle

Lieu

- Chez EvryWare ou en entreprise

Les bases de la communication

- Rappel des principes de base et des règles à respecter
- Maîtriser les techniques de bases
- Déjouer les pièges de la communication
- Distinguer les faits, opinions et jugements

L'organisation et la structuration d'une intervention

Sur le fond

- Définir les objectifs à atteindre
- Etablir le plan de sa présentation
- Définir le message précis à faire passer
- Construire son argumentation

Sur la forme

- Se préparer physiquement, émotionnellement et mentalement
- Pratiquer l'écoute active : observer et écouter
- Maîtriser la communication non verbale et gérer son espace

La maîtrise des différentes situations

- Anticiper et gérer des situations difficiles
- Prévenir les tensions
- Relancer une dynamique constructive
- Communiquer avec différents interlocuteurs (timide, bavard, insistant...)
- Utiliser les outils pour retenir l'attention : le rire, l'humour, la connaissance
- Gérer son stress et son trac

Définition de l'assertivité

- Tester la confiance en soi
- Découvrir les techniques pour « oser »
- S'entraîner tous les jours à l'assertivité

L'affirmation de soi dans la communication

- Savoir dire non avec empathie
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur