

Communication efficace

Réf. ATSS3 · Advancia Training · Bureautique

DURÉE 2 jours	NIVEAU Fondamental	MODALITÉS Présentiel · Live · Intra	VOUCHER EXAMEN En option
-------------------------	------------------------------	---	------------------------------------

Présentation

Cette formation renforce vos compétences relationnelles pour mieux vous faire comprendre et mieux écouter les autres. Vous découvrirez les mécanismes de la communication, l'écoute active et l'affirmation de soi. Elle s'adresse à tout professionnel souhaitant fluidifier ses échanges et prévenir les tensions.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Adapter son message à son interlocuteur
- Maîtriser le langage verbal et non verbal
- S'affirmer avec assertivité sans agressivité
- Prévenir et désamorcer les malentendus

Programme détaillé

1. Module 1 — Les bases de la communication

- Schéma et déperditions de la communication
- Communication verbale, para-verbale et non verbale
- Cadre de référence et perception
- Identifier son propre style de communication

2. Module 2 — Écouter et se faire comprendre

- Techniques d'écoute active
- Questionnement et reformulation
- Adapter son message à l'interlocuteur
- Feedback constructif

3. Module 3 — S'affirmer et gérer les tensions

- Assertivité et comportements refuges
- Exprimer un désaccord ou une demande
- Désamorcer un malentendu ou un conflit
- Mises en situation et jeux de rôle

Prérequis

Aucun prérequis. La formation est ouverte à tous les profils.

Public visé

Tout collaborateur, manager, commercial ou agent en relation avec des interlocuteurs internes ou externes.

Ce qui est inclus

- Support de cours Advancia Training
- Jeux de rôle et exercices de communication
- Attestation de fin de formation
- Pauses café et déjeuner
- Accès à un formateur expert en communication

Certification

Formation non certifiante. Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du parcours.

750 DT HT / participant — tarif inter-entreprise · financement CNFCPP possible