

Qualité relationnelle - efficacité de la communication au quotidien

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 26 février 2024

Qualité relationnelle - efficacité de la communication au quotidien	1
Présentation générale	1
Pré-requis : Aucun	2
Niveau requis : Aucun	2
Contenu	2
Durée : 7 heures	3
En présentiel	3
Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris	3
Modalités et délais d'accès	3
Tarif :	3
Moyens pédagogiques	4
Moyens techniques	4
Moyens d'encadrement	4
Modalités d'évaluation	4
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	5
Contact	5

Présentation générale

Se dire que chaque contact est l'occasion de montrer notre maturité, de s'appuyer sur la ressource apportée par notre interlocuteur, même en situation de tension, et de construire une relation de confiance à long terme...

Publics-cibles

Tout public

Pré-requis : Aucun

Niveau requis : Aucun

Objectifs pédagogiques :

Le principe est de profiter de cette action de formation pour renforcer la cohésion entre les équipes et consolider une bienveillance mutuelle.

- Maîtriser la gestion émotionnelle et la compréhension des besoins :

Identifier les émotions et les logiques des interlocuteurs pour maintenir un dialogue constructif. Adapter la communication écrite et verbale en fonction des besoins spécifiques et des attentes des interlocuteurs.

- Développer une communication persuasive et adaptative :

Présenter les solutions de manière valorisante et influencer positivement l'acceptation des propositions.

Adapter le discours à différents types d'interlocuteurs, y compris ceux exigeants et habitués à un niveau élevé de service.

- Favoriser une communication professionnelle et efficace:

Personnaliser les écrits tout en modélisant une démarche professionnelle et efficiente.

Prioriser la compréhension des attentes et des émotions des interlocuteurs pour répondre de manière adéquate et constructive.

Contenu

Le programme de formation suivant est donné à titre indicatif, il pourra être ajusté en fonction des souhaits exprimés.

Partie 1 / Bonnes pratiques, conseils et atelier autour de la communication écrite :

- Savoir gérer les émotions et les logiques de nos interlocuteurs, même quand ceux-ci sont dans l'excès et la mauvaise foi.
- Introduire de façon valorisante nos solutions - favoriser l'acceptation de nos propositions - savoir dire non avec élégance pour mieux gérer les priorités.
- Éviter de créer des insatisfactions supplémentaires par une gestion maladroite soit de nos réponses écrites, soit de nos propres demandes/annonces/initiatives.
- Apprendre à personnaliser les écrits tout en modélisant la démarche. (exemples de base, phrases types),

Partie 2 / Bonnes pratiques, conseils et atelier autour de la communication en général :

- Adapter notre discours à des personnes exigeantes, habituées à un niveau de service élevé et peu préoccupées par nos difficultés.
- Dépasser la « simple » résolution et se préoccuper prioritairement de la situation / attente / émotion de notre interlocuteur.
- Valoriser nos arguments en évitant la position de défense justificative
- Éviter de répondre trop vite sur un terrain méconnu - gagner en assurance en l'absence de réponse immédiate.
- Avoir de bons réflexes, éviter les réactions spontanées maladroites dans les situations conflictuelles

Les effets attendus

- Une plus grande satisfaction de nos interlocuteurs avec des retours encourageants et gratifiants
- Une meilleure image / une valorisation des compétences
- Une plus grande fluidité de la communication
- Des gains de productivité
- Un plus grand confort au quotidien face aux situations potentiellement conflictuelles - une plus grande assurance
- Une diminution des flux parasites liés à une communication inadaptée
- Une meilleure compréhension mutuelle entre les services, plus de tolérance et de reconnaissance.
- Une inversion dans la tendance à pratiquer la « politique de la patate chaude »

Durée : 7 heures

En présentiel

Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris

Modalités et délais d'accès

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une « adhésion EBG premium » ([cliquez ici pour en savoir +](#)) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s (cliquez [ici](#) pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant séquences de transmission par le formateur et exercices encadrés de mise en application des compétences, pratiques et postures par les participants.

Chaque séquence pédagogique prévoit la mise à disposition d'outils et de guides permettant aux stagiaires de concrétiser, de manière itérative, les apprentissages. Des séquences de pair-à-pair sont organisées pour faciliter et encourager l'apprentissage horizontal, entre les participants.

Moyens techniques

La formation est proposée en présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation.

Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation.

La pédagogie alterne exercices, entraînements avec mises en situation, rappels méthodologiques. Au fur et à mesure de la formation, les participants créent ensemble et avec le concours du formateur un ensemble d'outils et de modèles dont il aura pu observer l'efficacité et la pertinence.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact

Contactez nous :

Olga SEBE

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net