



Communication orale

Améliorer sa communication au quotidien

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,8/5 | COMO-EFF | Évaluation qualitative de fin de stage |
Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Management & soft skills › Communication › Communication orale

Document mis à jour le 29/03/2023

Objectifs pédagogiques

- Réaliser un autodiagnostic de vos comportements dans une mise en situation ou en visualisant une situation réelle
- Exprimer un message avec bienveillance et conviction dans une mise en situation de dialogue avec d'autres
- Utiliser les techniques de l'écoute active et trouver les manières adaptées pour rechercher de l'information
- Interpréter en reformulant la situation de l'interlocuteur
- Utiliser une technique appropriée pour traiter les objections
- Définir une trame pour construire une argumentation impactante.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

* ratio variable selon le cours suivi

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Assistants, techniciens, agents de maîtrise ou tout salarié souhaitant améliorer sa communication au quotidien.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

La prise de conscience de l'origine de ses comportements

- Utiliser des outils comme le DISC de Marston pour catégoriser vos comportements et ceux des autres, et ainsi trouver la meilleure manière de communiquer ensemble
- Comprendre les notions de filtres et autres obstacles dans la communication

Les principes qui permettent de faire passer un message

- Le schéma de la communication
- Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
- Travailler son intention : qu'est-ce que je veux dire, et pourquoi est-ce important de le dire à cette personne, à cet instant ?

Les techniques de l'écoute active

- Ecouter avec les oreilles et avec les yeux
- Les compléments à l'attitude d'écoute active
- Donner du feedback pour annoncer ce que l'on a entendu, vu et compris

Comprendre le besoin de son interlocuteur

- Oser poser des questions
- Savoir reformuler sans juger, sans ramener à soi-même
- Manager le silence pour obtenir toutes les informations

L'utilisation d'une technique appropriée pour traiter les objections

- Les attitudes face aux objections
- La logique d'addition à la place de la logique d'opposition
- Le principe de l'accusé de réception
- L'utilisation de la Communication Non Violente (CNV) pour recadrer une objection illégitime

L'acquisition d'une trame pour construire une argumentation impactante

- Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
- Utiliser la logique de la négociation gagnant/gagnant

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Trouver comment résoudre les problématiques présentées dans des mises en situation, issues du quotidien vécu par les participants
- Argumentaires à préparer et présenter en individuel et en équipe : trouver sa place, placer ses arguments au bon moment, confirmer ceux de ses coéquipiers
- Exercices corporels (lecture avec intonation, articulation, gestuelle, assis ou debout, exercices avec contraintes : s'exprimer en moins d'une minute, sans piétiner, en chassant les "euh"...)
- Jeux de rôles filmés : se rendre compte de tous les messages qu'envoie notre non-verbal...
- Echanges de bonnes pratiques : analyser les mises en situation afin d'en tirer des conclusions sur les "à faire / à ne pas faire"
- Jeux improvisés pour faire appel à son instinct et savoir exprimer son ressenti dans l'instant
- Débriefing sur les comportements mis en oeuvre
- Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- M2i vous propose de consolider et d'approfondir vos nouvelles compétences acquises grâce aux options disponibles

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Options disponibles

Learning Boost

+520 €

- E-Boost (module e-learning, en aval de votre séance en présentiel) : améliorer sa communication au quotidien (2h30)
 - Les fondamentaux de la communication
 - Découvrir les styles de communication
 - Améliorer ses compétences relationnelles
 - Pour aller plus loin
- Coaching (2 séances d'1 heure) :
 - Séance individuelle en distanciel (par téléphone ou en visio)
 - Mise en oeuvre d'un plan d'action personnalisé u0022PAPu0022 pour appliquer les nouvelles connaissances

Classe virtuelle

+490 €

- Séance de 3h en distanciel
 - Partage de retours d'expériences
 - Questions / réponses avec votre formateur

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Les + de la formation

Pendant la formation notre serious play vous immergera dans une expérience engageante. Cette modalité pédagogique innovante vous permettra de développer de nouvelles compétences transposables en milieu professionnel.