

# Développer ses compétences dans la relation avec ses interlocuteurs

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Gestion du stress

## Objectifs

*Cette formation a pour double objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.*

## Vous allez apprendre à

### **Accueil et présentation du programme**

#### **Connaître les principes de base de la communication**

Schéma et règles de base de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences.

Communiquer autrement : développer une communication vivante et créative.

Jeux de rôle et étude de cas réels

#### **Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale**

Signification des gestes que l'on croit inconscients.

Prise d'espace et déplacements.

Posture.

Gestes.

Expressions du visage.

Regard.

Voix.

#### **Choisir le meilleur canal de communication**

Déterminer le type de message le plus adapté à la situation.

S'interroger sur le récepteur et ses attentes.

Définir les spécificités de la communication écrite par rapport à l'usage de la parole.

Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique.

#### **Prendre la parole**

La maîtrise de soi

Calmer le jeu : check-list à mettre en place pour évaluer la maîtrise du corps, du langage, des idées et de l'émotion.

Utiliser les outils de projection mentale.

L'impact du discours

Gérer sa respiration.

Choisir les mots percutants.

Projeter sa voix et la moduler.

Gérer les situations délicates

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits

Repérer les différents types de conflits.

Prendre conscience des comportements non verbaux.

Faire face au conflit existant

Comprendre les émotions humaines.

Améliorer sa maîtrise émotionnelle.

Développer son positionnement.

#### **Jeux de rôle et étude de cas réels.**

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils de communication.	Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication au service de son activité professionnelle.	Etre volontaire

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Bilan  Enquête de satisfaction

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : <a href="http://www.csinfoformation.com">www.csinfoformation.com</a> pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

**CSINFO FORMATION**  
 89 route de la Noue  
 Port de Limay  
 78520 LIMAY  
 01.76.21.68.40 / 01.34.77.81.20  
[service-formation@cs-info.com](mailto:service-formation@cs-info.com)

