

COMMUNIQUER :

LES BASES DE LA COMMUNICATION

Objectif :

- Comprendre les processus et les techniques de base de la communication
- Mettre en valeur ses messages
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur, de la situation et de son objectif

Durée : 2 jours

Public visé et prérequis :

Cette formation s'adresse à tout public qui, dans différents contextes professionnels, souhaite développer ses capacités à communiquer de manière claire, structurée et renforcer son pouvoir de conviction.

Compétences visées :

- Mise en valeur des messages
- Discours structuré
- Argumentation cohérente et logique
- Sens de la synthèse dans le discours

Contenu de la formation :

- 1) Les difficultés de la situation de communication
 - Le schéma de la communication
 - Les filtres : cadre de références, état affectif, statut...
 - Les distorsions : interprétations, effet de halo, effet de régression vers la moyenne...
 - Les différentes visions d'une même situation
 - La communication non verbale
- 2) La mise en valeur de son message
 - L'objectif de son message
 - L'identification des messages clés
 - L'argumentation et l'anticipation des objections
 - La structuration, l'articulation de son message

3) La prise en compte de son interlocuteur

- Le principe de l'écoute active : questions, reformulation, silences
- L'identification des modes de raisonnement de son interlocuteur
- L'adaptation de son comportement, de ses arguments à partir de cette identification
- Les canaux sensoriels

Moyens pédagogiques et techniques :

- Jeux pédagogiques individuels, en binôme et en groupe
- Mises en situation, sketches,
- Exercices, travaux de réflexion en ateliers
- Echanges, brainstorming
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

Dispositif de suivi et d'évaluation :

- Débriefings à l'issue de chaque exercice et mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Grille d'évaluation à froid un mois après la formation
- Retours de la hiérarchie des participants et/ou de la DRH

Formateur :

- Didier Cabane – Gérant Antelias

COMMUNIQUER :

LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Objectif :

- Maîtriser un exercice oratoire délicat
- Assurer la réussite de sa prestation dès la phase de préparation
- Attirer l'attention sur les messages principaux de sa présentation

Durée : 1 jour

Public visé et prérequis :

Cette formation s'adresse à des personnes qui, dans le cadre de leur activité professionnelle, sont amenées à prendre la parole devant un public (clients, collaborateurs, partenaires...) afin de présenter et faire adhérer à un projet, vendre une décision, convaincre de l'intérêt d'un objectif...

Prérequis : avoir un minimum d'intérêt pour la communication et la relation avec l'autre.

Compétences visées :

- Maîtriser sa préparation tant d'un point de vue technique, mental que physique
- Traiter les questions et gérer les objections avec efficacité
- Maîtriser le stress inhérent à ce type de situation

Contenu de la formation :

- 1) La connaissance de soi
 - Connaître ses points forts et les utiliser au mieux
 - Repérer ses points faibles et en faire des alliés
 - Faire le distinguo entre l'idée que l'on se fait de notre image et celle qu'ont réellement les autres
 - Solliciter et utiliser à bon escient l'effet miroir
- 2) La préparation de l'intervention
 - Se préparer d'un point de vue physique et mental
 - Repérer au préalable le lieu d'intervention afin de mieux se positionner
 - Connaître l'assistance
 - Travailler la voix, la posture, la gestuelle, le regard, les déplacements...

3) La maîtrise de son sujet

- Maîtriser le fond de son message pour se consacrer à la forme lors de son intervention
- Se donner un fil conducteur et structurer son discours
- Repérer les points forts et les messages clés à mettre en exergue
- Rendre vivante son intervention pour maintenir l'intérêt et susciter les questions
- Gérer sereinement les objections

4) Les différents plans d'intervention

- Dialectique
- Q.Q.C.O.Q.C.P.
- Chronologique
- S.O.S.R.A.
- ...

5) Utilisation du support diaporama

- Maîtriser le triptyque Message / Gestuelle / Support visuel
- Sélection et hiérarchisation des informations et des idées
- La forme du diaporama : arrière-plans, typographie, mise en page
- Utilisation des moyens : taille et emplacement des éléments, couleur des polices, majuscules, gras, italiques...

Moyens pédagogiques et techniques :

- Mises en situation à partir de cas élaborés en ateliers
- Echanges
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

Dispositif de suivi et d'évaluation :

- Débriefings à l'issue de chaque exercice et mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Retours à froid des participants ayant eu à mettre en pratique les concepts travaillés en formation

Formateur :

- Didier Cabane – Gérant Antelias

COMMUNIQUER :

LA CONDUITE DE REUNION

Objectif :

- Acquérir les méthodes, les outils et les comportements permettant de bien préparer, conduire et assurer le suivi d'une réunion
- Identifier et gérer les différences d'enjeu, objectif, culture, comportements...des différents acteurs de la réunion

Durée : 1 jour

Public visé et prérequis :

Cette formation s'adresse à des personnes -managers ou non- qui sont amenées à organiser et animer des réunions de travail dans le cadre de leurs activités professionnelles (briefings, équipe projet...) ou extra-professionnelles (associations, clubs...).

Le public peut être débutant ou confirmé dans le cadre du développement de savoir-faire.

Compétences visées :

- Maîtrise de la conduite de réunion
- Elaboration d'un plan de la réunion
- Respect des délais
- Réalisation du compte rendu
- Mise en place du suivi de la réunion

Contenu de la formation :

1. La réunion en tant qu'outil
 - Une réunion pour quoi faire ?
 - Les objectifs possibles d'une réunion
 - Qui est concerné par la réunion ?
 - Les rôles de chaque partie prenante
2. La préparation et l'organisation de la réunion
 - Le plan, l'ordre du jour et les objectifs
 - La convocation
 - L'organisation de l'espace
 - La prise de notes et le compte rendu

3. L'animation de la réunion

- Les règles du jeu
- La prise de parole et l'introduction
- La répartition du temps de parole
- La gestion du temps
- Le profil des participants : le bavard, le critique, le silencieux...
- La gestion des dérapages

4. Les outils pouvant être utilisés en réunion

- Le brainstorming
- Le métaplan
- Le diagramme cause / effets
- La matrice de prise de décision
- La recherche de consensus
- ...

Moyens pédagogiques et techniques :

- Elaboration d'une situation de réunion professionnelle en ateliers
- Mises en situation
- Mises en pratique d'utilisation d'outils de réunion
- Travaux de réflexion en ateliers
- Echanges, brainstorming
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

Dispositif de suivi et d'évaluation :

- Débriefings à l'issue de chaque mise en situation de réunion
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Grille d'évaluation à froid un mois après la formation

Formateur :

- Didier CABANE – Gérant Antelias

COMMUNIQUER :

LA COMMUNICATION ECRITE

Objectif :

- Réaliser des documents écrits afin d'être compris par son lecteur
- Mettre en exergue les messages essentiels à faire passer

Durée : 2 jours

Public visé et prérequis :

Cette formation s'adresse à tout public qui, dans son contexte professionnel, est amené à réaliser des documents écrits (courriers, notes, résumés, synthèses, diaporamas...) avec des objectifs précis : informer, faire adhérer, décrire, faire agir, vendre...

Compétences visées :

- Réalisation de documents écrits clairs, précis, concis
- Rédaction fluide de messages écrits
- Sens de la synthèse et de l'essentiel
- Elaboration de diaporama complétant efficacement une présentation orale

Contenu de la formation :

- 1) Le schéma global de la communication écrite :
 - L'objectif
 - L'enjeu, le sens, les bénéfices
 - L'interlocuteur
 - La structuration, le plan
 - Les idées,
 - Les phrases, les mots, le style
- 2) La méthodologie
 - Quel est mon objectif : synthétiser, expliquer, décrire, intéresser, convaincre, vendre... ?
 - Quels sont les messages essentiels, importants, secondaires ?
 - Quelle structuration donner à mon message ?
 - Comment introduire, comment conclure ?
 - S'adapter à son lectorat
 - Des phrases courtes, un vocabulaire courant, des mots simples...
 - Les pièges à éviter : jargon professionnel, sigles, expressions en vogue...

3) Les différents types de documents

- La prise de notes
- Le compte rendu
- La note de synthèse
- Le résumé
- Les mails
- Les sms
- Les post-it
- Le diaporama

Moyens pédagogiques et techniques :

- Mises en application sur des sujets d'actualité et des cas issus du monde professionnel
- Jeux pédagogiques en groupes
- Mises en situation
- Exercices, travaux de réflexion
- Salle de réunion avec vidéoprojecteur
- Remise de documents supports

Dispositif de suivi et d'évaluation :

- Débriefings à l'issue de chaque exercice et mise en situation
- Grille d'évaluation à chaud à l'issue de la formation
- Grille d'évaluation à froid deux à trois mois après la formation
- Retours de la hiérarchie des participants

Formateur :

- Didier Cabane – Gérant Antelias