

# OPTIMISER SA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

C01

## Objectifs

- Maîtriser les principes de communication.
- Mieux se connaître pour bien communiquer.
- Etre capable de choisir et d'utiliser le meilleur canal de communication.
- Adapter sa communication au profil de son interlocuteur.
- Développer un comportement assertif dans ses relations interpersonnelles.
- Renforcer sa capacité de persuasion pour donner de l'impact à ses idées.
- S'exprimer avec aisance dans les différents types d'intervention.

## Public Visé

Toute personne qui souhaite développer ses compétences de communication en situation professionnelle.

## Durée

**14.00** Heures

**2** Jours

## Pré Requis

Pas de pré requis nécessaire

## Parcours pédagogique

### Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication : émetteur, message, récepteur, interférences.
- Dire n'est pas communiquer. Les éléments clés d'une communication efficace.
- Les positions de vie : instaurer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et les autres.
- Comprendre sa propre vision du monde
- Les obstacles cognitifs.

Travaux pratiques : Réalisation d'un questionnaire avec analyse des résultats.

### Mieux se connaître pour bien communiquer

- Autodiagnostic sur sa forme d'intelligence. Son intelligence émotionnelle.
- Evaluer son degré d'affirmation de soi, d'estime de soi, sa force de persuasion et sa résistance au stress.
- Faire le point sur ses propres atouts et ses axes d'amélioration en termes de communication verbale et non verbale.

Travaux pratiques : Auto-évaluation : comprendre son profil personnel de communicant. Détermination de son degré d'affirmation au moyen d'un questionnaire. Retours d'expériences.

### Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement : légitimité, crédibilité ; reconnaissance.
- Apprendre à critiquer de manière constructive.
- Accepter d'être critiqué.
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus grâce à la méthode DESC.
- Distinguer faits, opinions, sentiments.

Travaux pratiques : Mises en situations filmées : répondre avec assertivité. Débriefing collectif.

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

- Signification des gestes que l'on croit inconscients positionnement optimal des mains.
- Prise d'espace et déplacements : savoir habiter son cercle magique.
- Posture : une position stable pour la respiration, la fluidité d'expression et l'assurance.
- Expressions du visage. Regard. Voix.

Travaux pratiques : Mises en situations filmées pour identifier l'importance de la communication non verbale.

### Prendre la parole avec aisance

- Identifier les différents types d'intervention : la conférence, l'exposé, le débat, la réunion...
- 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.
- Dominer sa respiration.
- Projeter sa voix et la moduler.
- Bien démarrer et structurer son discours.
- Choisir ses mots percutants et argumenter.

CONSUL TEAM - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 93830410283

### CONSUL TEAM

2 Rue de la Seyne - Centre d Affaires OPTIMUM - 83140 SIX FOURS LES PLAGES  
Tél. : 0494622484 - Site internet : [www.consul-team.fr](http://www.consul-team.fr) - e-mail : [contact@consul-team.fr](mailto:contact@consul-team.fr)  
SAS au capital de 2250 - N° TVA Intra. : FR11519631360 - Code NAF : 8559A

Travaux pratiques : Exercices sur l'intensité vocale et le choix des bons mots.

#### **Vendre ses idées**

- Evaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre.
- Ecouter son interlocuteur activement, questionner sur ce qu'il dit, explorer, reformuler pour vérifier sa compréhension.
- Trouver des arguments pour convaincre.
- Organiser ses idées de manière claire et structurée.
- Lever les résistances, comprendre les zones de blocage.
- Distinguer compromis et consensus.

Travaux pratiques : Mises en situations filmées : vendre ses idées suivies d'une analyse personnalisée.

#### **Savoir gérer les situations délicates**

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits.
- Repérer les différents types de conflits : le malentendu, le conflit d'intérêts, le conflit de valeurs...
- Positionner la situation dans l'échelle des conflits.
- Prendre conscience des comportements non verbaux.
- Trouver des moyens pour retourner dans une zone constructive.
- Faire face au conflit existant.
- Comprendre les émotions humaines. Se situer et situer son interlocuteur.
- Remplacer les messages "tu" par les messages "je".
- Débloquent la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- Utiliser l'outil DESC.

Travaux pratiques : Mises en situations : débloquer un conflit relationnel. Débriefing collectif.

#### **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 au téléphone et au face à face.
- Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique.

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Entretiens & questionnaires préparatoires
- Apports théoriques avec un support papier ou par support dématérialisé
- Exercices pratiques & mises en situations
- Méthode interactive s'appuyant sur des expériences vécues
- Présentation de la formation avec la mise en œuvre des moyens audiovisuels appropriés
- S.A.V. de 3 mois à l'issue de l'action de formation

## **Méthodes et modalités d'évaluation**

Evaluation de la formation : Attestation d'assiduité et de réussite (Un contrôle de connaissance sera effectué à l'issue de chaque module)  
Suivi d'exécution : Emargement à signer sur notre plateforme EasySign  
Contrôle qualité : En fin de session, chaque stagiaire remplit un questionnaire d'évaluation de stage destiné à améliorer nos services dans une démarche qualité par le biais d'Eval'One.

## **Modalités d'Accessibilité**

Vous êtes porteur de handicap ? Nous sommes là pour répondre à vos besoins et soutiendrons votre parcours d'évolution professionnelle en adaptant nos formations. Contactez notre référent handicap au 04.94.62.24.84.

## Effectif

De 1 à 10 Personnes



**Contactez-nous !**

**Sandra ARNIAUD**  
Directrice

Tél. : 0623428204  
Mail : [s.bellec@consul-team.fr](mailto:s.bellec@consul-team.fr)