



À vos côtés pour libérer les talents et répondre aux enjeux de votre organisation

## COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE




Parler pour être entendu  
Communiquer pour être compris et écouté

**2 jours** soit 14 heures  
En présentiel ou en visioconférence

Vous souhaitez un financement ?  
Contactez-nous pour connaître votre éligibilité.

### CONTACT

 06 03 22 24 78

 [contact@corinnehouilliez.fr](mailto:contact@corinnehouilliez.fr)

Retrouvez tous nos programmes sur  
[www.corinnehouilliez.fr](http://www.corinnehouilliez.fr)



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises  
Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez-nous.



### Formateur

Corinne Houilliez, professionnelle de terrain, parfaitement aligné avec les contraintes et les besoins de votre réalité professionnelle

## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis nécessaire pour suivre cette formation

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire.

Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en visioconférence ou en présentiel (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en présentiel se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Identifier** les caractéristiques de la communication verbale, para verbale, visuelle
- **Développer** son écoute active
- **Maîtriser** la reformulation et l'art du questionnement
- **Donner une directive** et fixer des objectifs, Être clair, précis, et factuel
- **S'adapter** à son interlocuteur
- **Maîtriser** son langage pour être percutant et utiliser les bons mots
- **Respecter** son entourage
- **Utiliser** les information ascendante et descendante
- **Donner** du feedback
- **Montrer** du respect



# PROGRAMME PÉDAGOGIQUE



## Principes de base de la Communication

- Les clés d'un dialogue constructif
- Le cadre de référence ; Les trois axes (Verbal -Vocal - Non-verbal) ; Les trois niveaux (Opinions-Faits Sentiments) ; Asseoir sa présence (Adopter une attitude Assertive " S'affirmer de manière constructive" - Les Attitudes non assertives)
- Développer son sens de l'empathie & Pratiquer l'écoute active
- Les Attitudes de Porter ; Le langage positif ; La Communication non Violente.
- Pièges et dérives à éviter (expressions - maladresses.....)

## Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Bien se connaître et mieux connaître les autres.
- Prendre conscience de ses points forts et de ses axes de progrès (Identifier son assertivité et ses attitudes d'écoute - Actualiser son système de valeurs)
- L'influence des "drivers"

## Développer son écoute active

- Ne pas interrompre la parole du client
- Mettre à l'aise et montrer de l'intérêt
- Être empathique et Être patient
- Ne pas juger et Reformuler
- Rester concentré

## Maîtriser l'art du questionnement

- Connaître les 10 différents types de questions qui existent
- Savoir les utiliser dans le bon contexte
- Questionner pour valoriser
- Être clair, précis et factuel

## S'adapter à son interlocuteur

- Connaître les types de personnalité DISC : Dominant, Influent, Stable, Conscientieux
- Savoir les identifier
- Montrer du respect : Relance de la discussion de groupe, du débat, de la réflexion collective avec Echanges de point de vue / Mutualisation des bonnes pratiques / Communiquer avec assertivité
- Relance de la discussion de groupe, du débat, de la réflexion collective avec Echanges de point de vue / Mutualisation des bonnes pratiques / Communiquer avec assertivité
- Transmettre des information ascendante et descendante

## Mise en situation - Briefing/Debriefing

- Les règles pour un brief efficace et motivant
- Les règles d'un débrief engageant et réussi.
- Ancrer et intégrer le questionnement dans le débrief
- Jeu "Qui dit brief dit débrief"

### MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par Corinne Houilliez.  
Pour toute question pédagogique ou administrative, le bénéficiaire pourra la contacter de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi,  
06 03 22 24 78 - [contact@corinnehouilliez.fr](mailto:contact@corinnehouilliez.fr)

### SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.

### MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

### ORGANISATION ET TARIF

#### Horaires de formation :

14h réparties sur 2 journées de 8h45– 12h30 / 13h30– 17h15  
Déduction faite des deux pauses de ¼ heure de 10h30 à 10h45  
et de 15h30 à 15h45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300€ nets de taxes par personne pour chaque journée de formation

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes, 1400€ nets de taxes par jour  
par groupe.

Vous souhaitez un financement ?  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**POUR CONCRÉTISER VOTRE PROJET DE FORMATION ET ÊTRE  
ACCOMPAGNÉ DANS SA MISE EN PLACE, CONTACTEZ-NOUS !**

« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite. »

Henry Ford

**06 03 22 24 78**

**[contact@corinnehouilliez.fr](mailto:contact@corinnehouilliez.fr)**