

## **FICHE DESCRIPTIVE DE L'ACTION DE FORMATION COMMUNIQUER AVEC IMPACT**

### **Objectif professionnel**

Appliquer les bonnes pratiques de la communication

### **Objectifs opérationnels et évaluables de développement des compétences**

A l'issue de l'action de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. Identifier et utiliser ses **aptitudes de communication**
2. Appliquer les **bonnes pratiques de communication**
3. **Adapter sa communication** à son interlocuteur.rice
4. Construire un message **convaincant**
5. Gérer des **situations de communication difficiles**

### **Public visé**

Toute personne souhaitant mieux communiquer en toutes situations

### **Prérequis**

Aucun

### **Modalités et délais d'accès**

En amont de l'inscription, le service commercial s'entretient au téléphone ou en Visio avec le client afin de :

- Réaliser une analyse du besoin de formation
- Identifier, le cas échéant, la situation de handicap et décider des adaptations nécessaires (durée, rythme, méthodes, supports pédagogiques...)

Calendrier des formations inter-entreprises disponible sur site web :

<https://www.pm-conseil.fr/former/calendrier-des-formations>

### **Durée/ Rythme/ Lieu de réalisation**

**Durée totale : 21H** (3 jours x 7H)

**Rythme** : 2 jours consécutifs et un 3<sup>ème</sup> jour 3 à 4 semaines plus tard.

**Lieu** : En présentiel – Régulièrement au Château de La Commanderie – EYBENS 38320

### **Modalités de déroulement (pédagogie), suivi et sanction**

Les modalités, méthodes et outils pédagogiques sont déterminés dans le but de favoriser l'implication du stagiaire.

<p><b>Méthodes, moyens et outils pédagogiques</b></p>	<p><b>Pour impliquer les participants</b> : animation <b>participative et interactive</b> et utilisation des <b>situations personnelles</b> partagées.</p> <p><b>Pour favoriser l'appropriation</b> : <b>mise en pratique</b> des concepts exposés.</p> <p><b>Pour favoriser la progression</b> : identification et valorisation des <b>points forts</b> de chacun.</p> <p><b>Pour maintenir la dynamique</b> : <b>alternances</b> de phases d'entraînement et d'apports, de phases de réflexion individuelle et collective, de phases d'expression écrite ou orale.</p> <p><b>Pour favoriser la mise en pratique</b> : invitation à un <b>engagement personnel</b> en fin de journée. Le formateur est <b>disponible</b> entre les séances.</p> <p><b>Pour développer la prise de conscience</b> : utilisation de la <b>métacommunication</b> (en lien avec le vécu du groupe)</p> <p><b>Pour ancrer les bons comportements</b> : apports <b>méthodologiques, apports théoriques</b> illustrés d'exemples, échanges, exercices et/ou travaux pratiques, mises en situation, jeux de rôles...</p> <p><b>Ressources documentaires</b> mise à la disposition du stagiaire pendant et après l'action de formation : une <b>pochette cartonnée</b> et <b>des fiches pédagogiques</b>.</p> <p><b>Pour favoriser l'interaction</b> : salle conforme pour l'accueil du public, avec chaises disposées en cercle (sans table) et équipée de paperboards.</p> <p>En <b>intra</b>, le client s'assure de la mise à disposition des locaux et des équipements ci-dessus.</p>
<p><b>Formateurs.rices</b></p>	<p><b>Pierre MORIZE</b> - Accompagnateur-Formateur-Coach ou <b>Patrick OLIVERES</b> - Accompagnateur-Formateur-Coach ou <b>Nicolas FOUCHER</b> - Accompagnateur-Formateur</p>
<p><b>Modalité pédagogique et suivi</b></p>	<p>Formation inter-entreprises ou intra-entreprises en <b>présentiel</b></p> <p>Le suivi de l'exécution de l'action de formation est réalisé au moyen <b>d'une feuille d'émargements</b>, co-signée par le stagiaire et l'intervenant.</p>
<p><b>Sanction de la formation</b></p>	<p><b>Certificat de réalisation</b></p>

## Contenu

En amont de la formation, le formateur s'entretient au téléphone ou en Visio avec chaque stagiaire afin de faire connaissance et adapter, le cas échéant, l'action de formation aux profils/situations du stagiaire.

### **Jour 1 : Mettre en place les bases de la communication et développer son impact**

La communication comment cela marche, notion de filtres de perception.

Identifier les moteurs de nos comportements.

L'écoute active, l'importance du questionnement.

Prendre en compte notre interlocuteur.

Les 3 composantes de la communication.

Exploiter notre potentiel de communication.

L'importance de l'émotionnel.

### **Jour 2 : Comment faire adhérer son interlocuteur et gérer les situations de communication difficile**

L'importance de l'interaction.

Développer sa capacité à agir sur autrui.

Répondre aux questions embarrassantes de nos interlocuteurs.

Adopter les bonnes attitudes en situations difficiles de communication.

Développer sa capacité à convaincre.

### **Jour 3 : Retour d'expérience - Gérer les entretiens à fortes charges émotionnelles.**

Retour d'expérience.

Apprendre à dire ce que nous pensons, tout en préservant la relation à l'autre (les bases de la Communication Non Violente).

Les bases d'un entretien réussi.

### **Modalités d'évaluation**

Questionnaire d'auto-évaluation à l'entrée et à l'issue de la formation pour mesurer l'atteinte des objectifs opérationnels
Recueil des appréciations du stagiaire et du formateur en fin de formation

### **Tarifs**

**Inter-entreprises** (4 stagiaires minimum) : **1200€** nets de taxes (par stagiaire)

Les déjeuners liés au résidentiel, seront à régler par le participant directement à l'Hôtel

**Intra-entreprises** (8 stagiaires maximum) : **5100€** nets de taxes (par groupe)

### **Indicateurs de résultats**

<b>Niveau d'accomplissement et Niveau de performance</b>
Nombre de sessions organisées et notes de satisfaction globale disponibles sur <a href="http://www.pm-conseil.fr">www.pm-conseil.fr</a>

### **Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), PMC peut proposer des aménagements (technique, organisationnel et/ou pédagogique) pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicap. Le cas échéant, l'organisme de formation mobilise des compétences externes (Ressource Handicap Formation Auvergne Rhône Alpes...) et les dispositifs ad-hoc pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.

### **Contact pédagogique, administratif et handicap**

Valérie AULET

06.67.91.06.80

[valerie.aulet@pm-conseil.fr](mailto:valerie.aulet@pm-conseil.fr)