



# Communication efficace

## ▶ Objectif du module

---

- Développer son efficacité relationnelle.
- Gagner de l'aisance dans la conduite de ses entretiens quels que soient les enjeux et les difficultés.
- Pouvoir traiter simplement et avec sérénité des situations complexes ou potentiellement conflictuelles, se sentir capable "d'oser" plus souvent
- Savoir réagir de façon constructive quels que soient les événements, les circonstances.

## ▶ Pré-requis

---

- Aucun

## ▶ Public(s) concerné(s)

---

- Dirigeant, managers, négociateurs, acheteurs, équipes commerciales : toutes les personnes dont les performances professionnelles dépendent de la qualité des relations qu'ils instaurent avec leurs interlocuteurs (collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires...)

## ▶ Nombre de participants

---

- 6 à 8

## ▶ Format - Durée

---

- 2 jours en salle + 2 accompagnements téléphoniques individuels (16 heures).

## ▶ Méthode pédagogique

---

- Simulations filmée (exercices, jeux de rôles)
- Supports de formation
- 80% du temps est consacré à des mises en situation : dans le métier des participants, sur des situations quotidiennes qu'ils rencontrent (interne-externe).
- Un accompagnant individualisé par téléphone : un formateur les aide à préparer des entretiens à venir, et à se "muscler" pour les conduire efficacement.
- Chaque participant reçoit une fiche individuelle en amont de la formation pour préciser ses besoins, ses attentes

## ▶ Évaluation

---

- Les participants élaborent, au cours de la séance, leur propre plan d'actions relatif aux thèmes abordés.

## ▶ Programme

---

### **Maîtriser un véritable processus qualité appliqué à la conduite des entretiens**

- Préparer : réunir avant et formaliser les éléments nécessaires, être clair avec soi-même pour pouvoir l'être avec l'autre, définir ses attentes à partir de critères objectifs (et non des difficultés pressenties)
- Démarrer : en installant les éléments d'un échange productif : clarté, respect, écoute
- Ecouter : acquérir une véritable rigueur en matière d'écoute de l'autre, de soi
- Conduire : savoir maintenir, rétablir l'entretien dans un mode constructif toujours orienté résultat
- Terminer : valider les résultats, formaliser la suite

### **Installer les conditions d'un dialogue constructif avec son (ses) interlocuteur(s) pour gagner :**

- Du temps : en identifiant plus vite le « bon chemin » pour produire un résultat partagé, créer un climat positif et de confiance mutuelle
- De l'efficacité : avec une communication et une écoute précises, rigoureuses, toujours en phase avec l'objectif poursuivi
- De l'aisance pour affirmer ses positions, ses besoins, dans le respect de ses interlocuteurs ; développer une autorité managériale légitime, source d'estime et de motivation.
- De la sérénité pour aborder les situations délicates ou à fort enjeu quel qu'en soit le contexte.

## ▶ Matériel utilisé

---

- Vidéo