



adhéna formation

6 Bvd SALTGOURDE
PARC TERTIAIRE DU GOLF
24430 MARSAC SUR L'ISLE
T. 05 53 45 85 70
www.adhenia-formation.fr



FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Accueil des publics difficiles
- Accueil physique et téléphonique
- Accueil téléphonique : la relation client
- Animer une réunion
- Prendre la parole en public
- Réussir une présentation efficace
- S'affirmer et développer son leadership

PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

COMMUNICATION ORALE

Optimiser sa communication dans environnement professionnel

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs

Découvrir les fondamentaux de la communication efficace et les techniques de base de la relation interpersonnelle.

Participant

Toute personne de l'entreprise.

Pré-requis

Aucun

Méthodes et supports pédagogiques

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de confrontation d'expériences.

Des exercices pratiques accompagnent les apports théoriques et permettent un entraînement concret.

Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. SE CONNAÎTRE DANS SES RÉACTIONS FACE AUX AUTRES

- | L'image de soi
- | Traduire ses idées en prises de décisions et en actions concrètes
- | Affirmer ses demandes, ses réponses, ses refus
- | Maîtriser son stress en situation de communication
- | L'écoute active : les canaux de distribution
- | Reformuler pour améliorer
- | Efficacité de la communication : le langage et la précision

2. MIEUX APPRENDRE À SE SITUER DANS LES RELATIONS AVEC LES AUTRES

- | Les règles d'or de la communication
- | Être précis à l'écoute notamment avec les étrangers
- | Le langage
- | Le rapport à l'autre
- | La cohérence
- | Savoir encourager
- | Savoir dire ce qui ne va pas sans froisser
- | Savoir exprimer son point de vue ou celui de la hiérarchie et le faire partager
- | Savoir féliciter