

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
- Optimiser sa communication dans un environnement professionnel
- Prendre la parole en public
- Réussir une présentation efficace

PROGRAMME DE FORMATION RELATIONS & RH

▲ COMMUNICATION ORALE

S'affirmer et développer son leadership

Durée : 2 jours soit 14 heures

Objectifs

- Prendre de l'assurance dans sa communication.
- Savoir transmettre une information de façon claire et précise.
- S'affirmer et développer son Leadership.

Participant

Managers, cadres supérieurs, dirigeants, responsables d'équipe...

Pré-requis

Aucun.

Méthodes et supports pédagogiques

Alternance de cours théoriques et cas pratiques.
Possibilité d'adapter les exercices au besoin et projet des participants afin de rendre la formation plus opérationnelle.

Niveau/ Certification Obtenue

Attestation de stage

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. RETROUVER LA CONFIANCE EN SOI

- | Reconnaître ses besoins, ses valeurs, ses motivations
- | Identifier ses freins
- | Comprendre les autres et leurs différences

2. SAVOIR COMMUNIQUER

- | La communication non violente
- | L'analyse transactionnelle
- | Approche de la PNL

3. DÉVELOPPER SON CHARISME ET SON LEADERSHIP

- | Quelles attitudes adopter
- | Oser s'affirmer sans être autoritaire
- | Avoir une relation de qualité sans être dans le copinage
- | Écouter son interlocuteur : plusieurs façons de le faire

4. SAVOIR STRUCTURER SES IDÉES

- | Méthodologie pour structurer ses idées
- | Comment les présenter, par où commencer
- | Susciter l'intérêt, convaincre
- | Savoir varier les types d'arguments et d'effets persuasifs
- | Comment répondre aux préoccupations de son interlocuteur
- | Comment s'adapter au style de son interlocuteur

...



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



PROGRAMME DÉTAILLÉ

5. SAVOIR DIRE CE QUI NE VA PAS : DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

- | Les pièges qui nous empêchent d'être assertif
- | Les étapes à franchir pour devenir assertif

6. SAVOIR INFORMER SON EQUIPE

- | Piloter l'information, anticiper les effets
- | Le partage de l'information : choisir le bon moment
- | Identifier ce qui peut être dit et ce qui ne doit pas être dit
- | Comment informer d'une décision prise à un niveau supérieur
- | Que dire en cas de désaccord personnel d'une décision d'un supérieur hiérarchique
- | Les conséquences d'une information floue
- | Savoir utiliser les bons supports en fonction de l'information à transmettre
- | S'assurer de l'écoute et de la compréhension

7. COMMUNIQUER PENDANT UN CONFLIT INTERNE À L'ÉQUIPE

- | Savoir trouver une posture de médiation
- | Comment communiquer sans prendre parti à priori
- | Réagir aux individus négatifs, agressifs...
- | Trouver les axes de compromis, d'arbitrage ou de correction
- | Comment remotiver l'équipe après un conflit

8. FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- | Réagir face à un interlocuteur bavard, agressif, nonchalant, négatif
 - | Faire face à la méfiance
 - | Répondre aux critiques personnelles
-