FORMATION COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EFFICACE



Contact : contact@academielax.com
Tel : 09.52.27.34.71
Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan.

Objectifs pédagogiques : A l'issue de la formation vous serez capable de :

- Fluidifier les échanges au sein des équipes
- Développer une communication plus claire et constructive
- Favoriser l'écoute et la compréhension mutuelle
- Prévenir les tensions relationnelles
- Renforcer la coopération au quotidien

Public : Professionnels en contact avec des clients(es), usagers, bénéficiaires, patients(es), collaborateurs(trices), collègue ou partenaires

Prérequis : aucun

Equipe pédagogique : Sandie SAVREUX (l'Effet Papillon S.S)

Méthodes et moyens pédagogiques : Alternance d'apports théoriques ciblés, exercices pratiques, études de cas réels, échanges de pratiques et outils directement transférables sur le terrain

Suivi et évaluation de la formation : Feuilles d'émargement, évaluation des acquis en cours et en fin de formation.

Modalités et délais d'accès à la formation : Analyse des besoins préalables et adaptation aux spécificités de votre structure.

Attestation de fin de formation

Session : A définir selon les besoins (intra-entreprise, inter-entreprises, ateliers thématiques)

Nombre d'heures en centre : 7 heures (1 journée)

Lieu de formation **:** Académie Lax – 175, avenue de Prades 66000 Perpignan

Coût de la formation :

- Financement possible dans le cadre du Plan de Développement des Compétences de votre structure.
- Selon votre secteur d'activité, un financement peut être mobilisé auprès de votre OPCO.
- Devis sur demande.

Contact : contact@academielax.com

Tel : 09.52.27.34.71

Accès des locaux conformes aux personnes à mobilité réduite

Accueil des personnes en situation de handicap, par le référent handicap, en entretien

Programme de la formation :

Parce qu'une grande partie des difficultés rencontrées au travail trouve son origine dans les malentendus, les non-dits ou les interprétations. Cette formation permet d'y remédier en développant les compétences relationnelles nécessaires pour un environnement de travail serein

1/ Les fondamentaux de la communication

Les composantes de la communication

Émetteur, message, récepteur

Les différents canaux

Les sources de malentendus

Les obstacles à une communication efficace

2/ Communiquer avec clarté et efficacité

Structurer son message

Choisir les bons mots

Être précis et concis

Poser les bonnes questions

Reformuler

Vérifier la compréhension

3/ L'écoute active

Écouter réellement son interlocuteur

Questionnement

Reformulation

Empathie professionnelle

Identifier les besoins et attentes

4/ Communication verbale et non verbale

Ton de la voix

Posture

Regard

Gestuelle

Expression du visage

Distance professionnelle

Cohérence entre le verbal et le non-verbal

5/ S'affirmer avec assertivité

Différence entre passivité, agressivité et assertivité

Exprimer une demande

Dire non professionnellement

Exprimer un désaccord

Faire une remarque constructive

6/ Gérer les situations difficiles

Désaccord

Tension

Critique

Client ou collègue mécontent

Désamorcer une situation conflictuelle

Garder une communication professionnelle