



Faciliter les Relations Humaines en entreprise

Formations Communication interpersonnelle

Apprenez à mieux communiquer

2 jours pour :
Maîtriser les fondamentaux de la communication
interpersonnelle

Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Programme de formation en présentiel

Objectifs pédagogiques et contenu de formation

1) Appréhender les clefs de la communication interpersonnelle

- Reconnaître ses propres pratiques en situation de communication et en mesurer l'impact.
- Retenir les lois essentielles de la communication : schéma émetteur / récepteur, le principe de circularité, verbal et non verbal, réalité et perception.
- Identifier les obstacles à une bonne communication.

Exercice d'autodiagnostic.

Ateliers collaboratifs.

2) Utiliser les outils de communication positive

- Qu'est-ce que la communication positive.
- Pratiquer l'écoute active.
- Montrer de l'empathie.
- Exprimer ses idées avec précision et clarté.

Mises en situation sur chaque outil

3) Adapter son mode de communication à son interlocuteur

- Différencier 4 grands styles de comportement et de communication.
- Interpréter son style et celui de ses interlocuteurs.
- Estimer et appliquer le mode de communication le mieux adapté au style de son interlocuteur pour faire passer son message.

Mises en situation

4) Eviter les situations conflictuelles

- Distinguer les distorsions et les interprétations présentes dans toute communication.
- Reconnaître les jeux psychologiques pour s'en protéger et pratiquer une communication constructive.
- Résoudre les malentendus.

Exercices sous formes de questions-réponses

Mises en situation

Entraînement intensif tout au long du stage

Objectifs de formation :

A la fin de la formation, chaque stagiaire sera capable de :

- ✓ identifier son propre mode de communication et ses impacts,
- ✓ reconnaître les modes de communication présents chez ses interlocuteurs,
- ✓ utiliser les méthodes et outils éprouvés afin d'améliorer l'efficacité de sa communication,
- ✓ mettre au point un mode de communication positif et constructif, quel que soit son interlocuteur.

Public visé : Tout membre de l'entreprise, toute personne souhaitant améliorer ses capacités de communication interpersonnelle.

Prérequis : pas de prérequis.

Organisation et fonctionnement de la formation :

Durée totale : 2 journées, 14 heures

Horaires : 9h-12h30 / 14h-17h30

Rythme : en continu

Mode d'organisation pédagogique :

présentiel en intra-entreprise ou présentiel inter-entreprises

Lieu de formation : en centre de formation (pour l'inter et l'intra) ou sur site client (pour l'intra)

Nombre de stagiaires : min 3 - max 10

Tarif :

- Inter-entreprises : 750 € HT / pers. pour 2 jours
- Intra-entreprise : nous contacter.

Moyens pédagogiques, techniques, d'encadrement, de suivi et d'appréciation des résultats : page suivante

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

- ✓ **Moyens pédagogiques** : support de cours, bibliographie. Compilation des résultats d'ateliers collaboratifs envoyés post-formation.
- ✓ **Moyens techniques** : ordinateur, salle équipée d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard (tableau papier et marqueurs) et de tables pouvant être facilement déplacées pour les ateliers et exercices.

Moyens d'encadrement

- ✓ **Nom, titres et qualités de la formatrice, responsable pédagogique** : Cécile Molliet, gérante de ConvivEssens, formatrice titulaire d'un Master en management et commerce international (Groupe INSEEC, 1995). Expérience professionnelle de plus de 20 ans en entreprises, en France et à l'étranger. Domaines : supply chain, service clients, satisfaction clients. Expérience de plus de 11 ans dans le management d'équipe multiculturelles et multigénérationnelles. Ingénieure formation et animatrice formation depuis 2013.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- ✓ **Suivi de l'exécution** : feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation d'assiduité individuelle.
- ✓ **Appréciation des résultats** :
 - Evaluation formative continue durant la formation :
 - Questionnement oral à la fin de chaque module de façon à vérifier l'acquisition des concepts
 - Mises en situation / jeux de rôle sur cas concrets
 - Questionnaire individuel de satisfaction à chaud, en fin de formation
 - Questionnaire individuel d'évaluation de l'impact de la formation à renvoyer à 2 mois
 - Remise d'une attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé (en intra)



ConvivEssens est un cabinet de formation et de conseil dont la mission est de **faciliter les relations humaines en entreprise**.

Les formations CONVIVESSENS sont toutes animées **en présentiel** car elles **privilégient les échanges** et la **synergie de groupe**.

Les + de nos formations :

- 👍 Convivialité, Efficacité, Partage
- 👍 Des formations courtes et pragmatiques
- 👍 Utilisation de cas issus des pratiques des participants
- 👍 Entraînements intensifs avec analyse collective. Bienveillance assurée !
- 👍 Possibilité d'accompagnements post-formation, sur demande

Nos spécificités :

- 👍 Le **sens du service** en seconde nature
- 👍 100% orientés **Terrain**
- 👍 100% **pragmatique** : *faire en sorte que ça marche !*

Parce que nos clients sont tous **différents**, nous développons, sur chacun des thèmes cités, des **programmes sur mesure**. Depuis 2013, la majorité de nos interventions ont été élaborées sur mesure, au plus près des besoins terrain de nos clients.

L'offre catalogue est donc un **reflet** des thèmes que nous abordons et des programmes de formation que nous proposons. Elle n'est en aucun cas exhaustive.

Contactez-nous pour découvrir l'étendue de nos possibilités de collaboration !

CONVIVESSENS SARL

Immeuble Espace Entreprises, 199 rue Hélène Boucher, Parc Mermoz « Le Millénaire »,
34170 Montpellier – Castelnau le Lez

Cécile Molliet, téléphone direct : **06 84 18 70 27** ou cecile@convivessens.com

Accueil : welcome@convivessens.com - Web : www.convivessens.com