

SOFT
Skills

COMMUNICATION

Communiquer avec aisance en situation difficile



LEARNPERFECT
Humainement digital

PROGRAMME DE FORMATION COMMUNICATION

Intitulé

Communiquer avec aisance en situation difficile

Public visé

Tout professionnel souhaitant améliorer sa capacité à gérer efficacement les situations de communication difficiles dans son quotidien.

Prérequis

- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.
- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.

Durée et modalités d'accès

Selon la modalité de dispensation de la formation :

- Classe virtuelle individuelle : 8H - SS-CO-SD
- Classe virtuelle collective : 14H
 - En intra-entreprise SS-CO-SDCRA
 - En inter-entreprise - SS-CO-SDCER
 - Dispensée soit à distance, soit en présentiel (2 jours)

Nous contacter pour toute autre durée.

Financement

- Tarifs : nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.
- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences, par les OPCO et dans le cadre du CPF sous réserve d'éligibilité et d'être associées à une certification.

Thème de la formation

Visé à développer des compétences professionnelles essentielles, en fournissant des techniques et des stratégies pratiques pour gérer et communiquer de manière plus efficace et avec plus d'aisance dans des situations professionnelles difficiles.

Certification

- Optionnel : passage de la certification par l'Institut François Bocquet.

Objectifs

- Analyser les situations de communication difficiles.
- Maîtriser le langage influent.
- Adopter des comportements efficaces.
- Renforcer l'écoute active et la gestion des objections.

10 Passage Josset 75011, Paris



Contenu Pédagogique

- ▶ Analyser les situations de communication difficiles
 - Identifier les situations complexes
 - Analyser les éléments en jeu et comprendre les enjeux personnels et professionnels
 - Développer son intelligence émotionnelle et l'empathie pour interagir et gérer les émotions
- ▶ Maîtriser le langage influent
 - Comprendre les besoins de ses interlocuteurs
 - Appliquer la communication non-violente pour une communication assertive en situation conflictuelle
 - Adopter un langage proactif
 - Trouver les mots justes pour communiquer et s'exprimer avec tact et assertivité dans les situations difficiles
 - Utiliser efficacement les techniques de reformulation
- ▶ Adopter des comportements efficaces
 - Formuler des demandes claires
 - Gérer les critiques de manière constructive
 - Reconnaître les aspects positifs des personnes en situation tendue
 - Éviter les jeux psychologiques
- ▶ Renforcer l'écoute active et la gestion des objections
 - Pratiquer l'écoute active
 - Gérer efficacement les objections
 - Développer des compétences pour répondre de manière constructive aux objections



Moyens pédagogiques et techniques

- Parcours pédagogique en face à face à distance avec un formateur expert.
- Programme personnalisé en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation récupérés depuis l'espace apprenant.
 - Phase de pré-learning : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques proposés dans le support de cours.
 - Phase de mise en pratique : durant le cours, mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires pour s'exprimer en contexte.
 - Phase de transfert et de consolidation des acquis : travail en autonomie
- Formation ponctuée d'auto-évaluation pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.
- Des ressources pédagogiques additionnelles sont proposées pendant et après la formation :
 - Un quiz de validation des acquis permettant à l'apprenant de s'auto évaluer à la fin de chaque session.
 - Une fiche focus reprenant les points saillants du programme de formation à mémoriser (principe du « vade-mecum »).
 - Un portfolio de ressources multimédia pour approfondir certains points du programme et élargir sa perception des sujets grâce à une approche plus holistique.

Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- Formation personnalisée et adaptée au profil et attentes de l'apprenant animée par un formateur dédié.
- Audit de début de formation : évaluation préalable des compétences et recueil de besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM.
- En amont de la formation : le formateur analyse à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant, pour adapter les cours dispensés.
- Lors de chaque session : explication des concepts, discussions, débats, études de cas et jeux de rôles via le support de formation.
- À l'issue de chaque session : compte-rendu rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- Tout au long du parcours de la formation : coaching continu, suivi et conseil par le formateur.
- En fin de parcours : un bilan de fin de formation correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
- Délivrance d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de formation LearnPerfect.



Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience de plusieurs années dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à leurs apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le service relation client : gestion du planning (planification et reports des cours), rappels des sessions par mails et sms, mails d'alertes pour chaque session manquée et relance pour planifier sa formation et ainsi assurer un suivi dans son parcours. Le service relation client est joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relationclient@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65.
- L'apprenant peut également contacter le service qualité pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : suiviquality@learnperfect.fr.
- Un service support est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

Délais d'accès

- L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés dès réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour toute question ou demande à ce sujet.

Tarifs

- Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.