

Softskills



LEARNPERFECT
Humainement digital

Formation Maîtriser sa communication professionnelle

Communication Réf : SKL-COM-CPR

Cette formation vise à développer les compétences clés en communication professionnelle afin d'améliorer la qualité des échanges, renforcer l'impact des messages et gérer efficacement les situations relationnelles du quotidien.

Objectifs

- Développer une communication claire, structurée et adaptée aux interlocuteurs.
- Améliorer la qualité des relations professionnelles et managériales.
- Gagner en aisance lors des prises de parole et des échanges sensibles.
- Maîtriser les techniques d'écoute active et de questionnement.
- Savoir formuler un feedback constructif.
- Gérer les tensions et les conflits de manière constructive.
- Structurer et conduire des entretiens professionnels efficaces.

Public visé

Managers, encadrants, chefs d'équipe, collaborateurs amenés à communiquer régulièrement dans un contexte professionnel.

Prérequis

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

Durée, modalités et délais d'accès

Le contenu pédagogique est personnalisable en fonction des durées de formation selon les besoins, niveaux de compétence et rythme d'apprentissage des apprenants assurant ainsi une approche pédagogique précise et efficace.

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

Le délai d'accès dépend de la modalité choisie :

- Visioformation
 - En Individuel – inscription maximum 48 heures ouvrées avant début des cours. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés
 - En Collectif - l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date
- Présentiel en individuel ou en collectif – l'inscription est ouverte jusqu'à 15 jours avant la date

Selon la modalité de dispensation de la formation, par classe virtuelle ou en présentiel :

- Individuel : 8h
- Collectif : 2 jours (14h)

Contenu Pédagogique

▶ Développer les fondamentaux de la communication

Objectif : Comprendre ce qui se joue réellement dans une interaction pour mieux communiquer au quotidien.

Comprendre les mécanismes de la communication

- Le schéma de la communication (émetteur, message, canal, récepteur)
- Les filtres de perception (culture, expérience, émotions)
- Les sources de distorsion et de malentendus

Distinguer faits, interprétations et émotions

- Différencier ce qui est observable de ce qui est interprété
- Identifier l'impact des jugements dans la communication
- Prendre conscience de ses réactions émotionnelles

Identifier l'impact du verbal et du non verbal

- Les composantes de la communication (mots, ton, langage corporel)
- Cohérence / incohérence entre verbal et non verbal
- Lire et interpréter les signaux non verbaux chez l'autre

▶ Maîtriser l'écoute active et le questionnement

Objectif : Améliorer la qualité de l'écoute pour mieux comprendre et créer une relation de confiance.

Les différents niveaux d'écoute

- Écoute passive vs écoute active
- Écoute centrée sur soi vs centrée sur l'autre
- Les obstacles à l'écoute (jugement, distraction, projection)

La reformulation

- Reformulation simple (clarification)
- Reformulation miroir et synthèse
- Vérification de la compréhension

Le questionnement

- Questions ouvertes vs fermées
- Questions de clarification, d'exploration et de recadrage
- Éviter les questions biaisées ou orientées

▶ Adapter sa communication et développer son assertivité

Objectif : S'exprimer de manière claire, respectueuse et impactante, même dans des situations délicates

Les styles de communication

- Passif, agressif, manipulateur, assertif
- Identifier son style dominant
- Comprendre l'impact de chaque style sur la relation

L'assertivité

- Exprimer ses besoins et ses limites
- Dire non de manière professionnelle
- Faire des demandes claires

La gestion des désaccords

- Exprimer un désaccord sans conflit
- Gérer les objections
- Rechercher des solutions gagnant-gagnant

▶ Donner un feedback constructif

Objectif : Faire progresser les autres tout en maintenant une relation de qualité.

Les principes d'un feedback efficace

- Spécifique, factuel et orienté solution
- Donner au bon moment et dans le bon cadre

Les méthodes structurées

- DESC (Décrire – Exprimer – Spécifier – Conclure)
- SBI (Situation – Behaviour – Impact)

Feedback positif et correctif

- Valoriser les réussites
- Formuler un feedback d'amélioration sans démotiver
- Encourager l'autonomie et la responsabilisation

▶ Gérer les tensions et les conflits

Objectif : Prévenir et désamorcer les situations conflictuelles de manière constructive

Comprendre les types de conflits

- Conflits de personnes, de valeurs, d'intérêts
- Signaux faibles et escalade du conflit

Les réactions face au conflit

- Fuite, confrontation, compromis, collaboration
- Identifier sa posture naturelle

Techniques de désescalade

- Prendre du recul et gérer ses émotions
- Recentrer sur les faits et les besoins

- Utiliser la communication apaisante

► S'exprimer avec aisance et conduire des entretiens

Objectif : Structurer sa prise de parole et gagner en impact dans ses échanges professionnels.

Structuration du message

- Méthodes simples (QQOQCP, pyramide inversée...)
- Aller à l'essentiel et être clair
- Adapter son discours à son interlocuteur

Gestion du stress

- Identifier ses sources de stress
- Techniques rapides de régulation (respiration, ancrage)
- Prendre confiance dans sa prise de parole

Conduite d'entretien

- Préparer un entretien (objectifs, structure)
- Conduire un échange structuré (écoute, questions, synthèse)
- Conclure et formaliser les actions

Tarifs

Nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé au +33 1 49 59 62 65 ou relation.client@learnperfect.fr.

Financement

- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Formation délivrée **en cours individuel ou collectif**.
- Parcours pédagogique en face à face **à distance ou en présentiel**.
- **Programme adapté** en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- **Support de cours** mis à disposition sous format numérique.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation.
 - Phase de **pré-learning** : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques (théorie, concept clés, ...) proposés dans le support de cours.
 - Phase de **mise en pratique** durant le cours : explication des concepts, études de cas, discussions, travaux pratiques, jeux de rôles et mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires.
 - Auto-évaluation formative pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.

Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- En amont de la formation :
 - **Audit de début de formation** pour évaluer les compétences et recueillir les besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM. Le formateur étudie à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant pour adapter les cours dispensés.
- Durant le parcours de formation :
 - **Évaluation formative, suivi et conseils** par le formateur.
 - **Compte-rendu** à la session rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- En fin de formation :
 - L'apprenant réalise son **évaluation finale** et un **bilan** 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 d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relation.client@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- 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.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Pour une étude de faisabilité concernant votre formation, si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter par mail missionhandicap@learnperfect.fr.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.