



## PROGRAMME DE FORMATION

INTRA • INTER • SUR MESURE

# MANAGEMENT/ COMMUNICATION

LE POUVOIR DE LA  
COMMUNICATION  
EN ENTREPRISE

3 JOURS



**Prérequis :** sensibilité aux enjeux de la relation humaine

**Objectifs :** développer son agilité relationnelle et maîtriser les stratégies et outils de la communication interpersonnelle

**Aptitude :** utiliser les outils professionnels de la communication et savoir les adapter à chaque situation

**Compétences :** identifier son mode de fonctionnement dans la relation interpersonnelle, maîtriser les stratégies et outils de la communication dans un contexte professionnel, adopter les attitudes facilitantes de la communication nonviolente, s'affirmer grâce à des comportements spécifiques

**Durée :** 3 jours, soit 21 heures

**Délai d'accès :** 72 heures

**Tarifs :** sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr))

**Méthodes mobilisées :** support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation

**Modalités d'évaluation :** QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation

**Accessibilité :** locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



CCI LANDES

[www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 1 : IDENTIFIER SON PROPRE MODE DE FONCTIONNEMENT

- Identifier les axes de progrès liés à son comportement
- Développer l'affirmation de soi (assertivité)

## THÈME 2 : MAÎTRISER LES STRATÉGIES ET OUTILS DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Communiquer, c'est quoi ?
- L'écoute active
- Les stratégies de réception : l'art de la reformulation verbale et non verbale

**Mise en pratique :**

- Exercices d'écoute active et de reformulation
- Les stratégies de sollicitation : l'art de poser les bonnes questions
- Les stratégies d'information : l'art de la transmission

## THÈME 3 : ADOPTER DES ATTITUDES FACILITANTES ET LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

- Définition de l'empathie
- Entrer dans une posture empathique
- Identifier ses besoins
- Identifier les besoins de son interlocuteur

**Mise en pratique :**

- Exercice : identifier ses valeurs
- Exercice : identifier ses besoins

## THÈME 4 : LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

- Les apports de la communication non-violente au sein de l'entreprise
- Le poids des mots
- Le poids des gestes

**Mise en pratique :**

- Exercices d'application

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 5 : S'AFFIRMER FACE À DES COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES

- Définition de l'assertivité
- Savoir adopter une posture assertive

### Mise en pratique :

- Tours de table
- Echange de bonnes pratiques
- Les objections
- Les réfutations
- Les adhésions partielles
- Les contradictions
- L'agressivité
- Les conflits



Pour plus d'informations :  
[formationccilandes.fr](http://formationccilandes.fr)  
05 58 05 44 81

