



## PROGRAMME DE FORMATION



**CCI LANDES**



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



### LE POUVOIR DE LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE – 4 JOURS

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

**Objectifs :** optimiser sa 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 non-violente, s'affirmer grâce à des comportements spécifiques

**Durée :** 4 jours, soit 28 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



### PROGRAMME INDICATIF

#### Première journée :

##### 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

##### Thème 3 : mise en pratique

- ◆ Exercices d'écoute active et de reformulation

##### Thème 4 : maîtriser les stratégies et outils de la communication interpersonnelle - suite

- ◆ Les stratégies de sollicitation : l'art de poser les bonnes questions
- ◆ Les stratégies d'information : l'art de la transmission



#### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes

Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338

Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



## PROGRAMME DE FORMATION



INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

### Deuxième journée :

#### Thème 1 : 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

#### Thème 2 : mise en pratique

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

#### Thème 3 : la communication non-violente

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

#### Thème 4 : mise en pratique

- ◆ Exercices d'application

### Troisième journée :

#### Thème 1 : s'affirmer face à des comportements spécifiques

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

#### Thème 2 : mise en pratique

- ◆ Tours de table
- ◆ Echange de bonnes pratiques

#### Thème 3 : s'affirmer face à des comportements spécifiques

- ◆ Les objections
- ◆ Les réfutations
- ◆ Les adhésions partielles
- ◆ Les contradictions

#### Thème 4 : s'affirmer face à des comportements spécifiques - suite

- ◆ L'agressivité
- ◆ Les conflits

### Quatrième journée :

#### Thème 1 : La communication écrite, améliorer ses capacités rédactionnelles

- ◆ Maîtriser les règles de la communication écrite
- ◆ Respecter l'orthographe
- ◆ Être plus lisible, faire plus concis
- ◆ Choisir le bon registre de la langue, le mot juste

#### Thème 2 : Passage de la certification Robert



### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes

Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338

Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



# MANAGEMENT/COMMUNICATION

## PROGRAMME DE FORMATION

INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



MAJ Janvier 2020



### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes

Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338

Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)