

PROGRAMME DE FORMATION « Les clés de la communication »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les bases de la communication
- Identifier les pièges en situation de communication
- Comprendre la relation
- Mettre en place une communication professionnelle adaptée et constructive

PUBLIC CONCERNÉ

Tout collaborateur souhaitant améliorer sa capacité à communiquer en situation professionnelle.
Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

PRÉ REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

LIEU DE FORMATION

Formation inter-entreprises : Strasbourg
Formation intra-entreprise : dans les locaux du client
Accessible en formation à distance (FOAD)

DURÉE ET HORAIRE

3 jours soit 21 heures
Le matin de 9h00 à 12h30
L'après-midi de 13h30 à 17h00

DATES DE FORMATION

En inter-entreprise : la formation démarre le premier jeudi de chaque trimestre
En intra-entreprise : la formation démarre aux dates définies avec le client, indiquées sur la convention de formation signée par les deux parties

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives avec mises en situation / exercices pratiques / jeux de rôle / travaux en sous-groupes avec analyse et consolidés, exposés théoriques

PROFIL DE LA FORMATRICE

Carole ALLOMBERT, disposant d'une expertise métier et pédagogique pouvant être accompagné d'un(e) intervenant(e) expert(e) dans le domaine de l'efficacité professionnelle
Formatrice experte dans le domaine de l'efficacité professionnelle après plus de 20 ans à des postes d'ingénieur commercial grands comptes et de directrice d'agence
DESU conseil en RH, DEA Sciences humaines, bac+4 Marketing International et Management,
DUT Techniques de commercialisation
Titre de Formatrice Professionnelle pour Adultes (FPA)

SUIVI ET EVALUATION

Avant la formation : test de positionnement individuel permettant une évaluation diagnostique

Questionnaire Google Forms envoyé à chaque stagiaire pour recueillir des attentes spécifiques
Mail d'invitation pour donner du sens à la formation, rappeler les objectifs et les grandes lignes du contenu

Pendant la formation : rappel des objectifs de la formation et du programme en début de formation, évaluation des apprentissages tout au long de la formation.

A l'issue de la formation : test de fin de formation, évaluation individuelle de la satisfaction à chaud, évaluation individuelle à froid sous forme d'un questionnaire 6 à 12 mois après la formation.

Attestation de fin de formation.

Attestation de présence et d'assiduité individuelle.

Certificat de réalisation.

COÛT PEDAGOGIQUE NET DE TVA

Formation inter-entreprises : 1485 € net de TVA par participant

Formation intra-entreprise : à partir de 4950 € la session

MODALITES DE FORMATION EN FOAD (si formation à distance)

La formation peut être suivie via la plateforme ZOOM.

Pour participer à cette action de formation dans de bonnes conditions, une simple connexion à Internet et une webcam sont nécessaires.

En cas de difficulté pour se connecter, le formateur est disponible au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

Evaluation continue pendant la formation à travers de nombreux exercices pratiques à réaliser en ligne avec un corrigé fait par le formateur.

Emargement électronique à chaque séance de formation ou attestation d'assiduité signée par le stagiaire en fin de formation.

En fin de formation, le stagiaire complète et renvoie l'évaluation à chaud de la formation.

Modalités techniques d'assistance :

Messagerie : carole.allombert@co-performer.fr

Téléphone : 06 69 65 76 54

<https://support.zoom.us/hc/fr/articles/201362003> concernant l'utilisation de l'outil ZOOM

Visioconférence : ZOOM

PROGRAMME DE FORMATION

Maîtriser les bases de la communication

Repérer les grands principes de la communication (à partir du schéma global)

Quelles sont les 4 fonctions et objectifs de la communication ?

Les différents canaux de communication : niveau d'impact du non-verbal

Identifier ses canaux sensoriels préférentiels : le VAKOG

Exercices de mises en situation

Identifier les pièges en situation de communication

Influence du cadre de référence et interprétations : « la carte n'est pas le territoire »

Risque de déperdition de l'information

Identifier à quel niveau peut se situer le blocage

Exercices de mises en situation

Comprendre la relation

Les trois niveaux de la relation : fonctionnel, interpersonnel, intra-personnel

Repérer les besoins relationnels fondamentaux

Faire la distinction entre les faits, les opinions et les sentiments

Prendre conscience du système SAPPE : injonction, menace, dévalorisation, culpabilisation, chantage

L'impact de la confiance sur le climat relationnel

Exercices de mises en situation

Mettre en place une communication professionnelle adaptée et constructive

Pratiquer l'écoute active : reformuler et questionner

Donner et recevoir du feedback positif et négatif

Pratiquer l'assertivité

Savoir dire non

Gérer les conflits : identifier les sources et les dépasser avec la méthode DESC

Développer son influence en situation de communication : la carte des 7 mondes

Exercices de mises en situation

Programme mis à jour le 01/02/2026