

## GESTION COMMUNICATION

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Acquérir Les composantes de la communication
- Connaître Les différentes formes de communication
- Maîtriser Les techniques d'écoute active
- Analyser Les filtres de la communication
- Instaurer une relation de confiance
- Gérer Les éléments clés de l'expression verbale
- Résoudre les conflits en équipe

### CONTENU

#### AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

#### **Jour 1 :**

##### **Matinée :**

Introduction à la formation:

Présentation du formateur, des objectifs de la formation et des attentes des participants.

Comprendre les bases de la communication

- Les composantes de la communication : explication des différents éléments qui entrent en jeu dans un processus de communication efficace.
- Les différentes formes de communication : discussion sur les différents canaux et modes de communication disponibles (verbal, non-verbal, écrit, etc.).

Développer des compétences en écoute active

- Le rôle de l'écoute active: explication de l'importance de l'écoute active pour une communication de qualité.
- Les techniques d'écoute active: apprentissage de différentes techniques pour améliorer son écoute et favoriser une communication ouverte et constructive.

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64**

**5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

## **Après-midi :**

Gérer les filtres et les biais de la communication

- Les filtres de la communication : identification des différents filtres qui peuvent altérer la compréhension et l'interprétation des messages.
- La perception et les biais de la communication : prise de conscience des biais cognitifs qui peuvent affecter la façon dont nous comprenons et interprétons les messages.
- Techniques pour minimiser les filtres et les biais : conseils pour réduire les distorsions dans la communication et favoriser une compréhension mutuelle.

## **Jour 2 :**

### **Matinée :**

Développer ses compétences en expression verbale

- Les éléments clés de l'expression verbale : présentation des principaux éléments à prendre en compte lors de l'expression verbale (clarté, concision, ton, etc.).
- L'importance du langage corporel : exploration de l'impact du langage corporel sur la communication et apprentissage de techniques pour l'utiliser de manière efficace.
- Techniques pour formuler des messages clairs : conseils pour formuler des messages clairs, précis et adaptés au contexte et à l'interlocuteur.

### **Après-midi :**

Gérer les conflits et les objections

- Les différents types de conflits (1 heure) : identification des différents types de conflits et exploration de leurs causes et conséquences.
- Techniques de résolution de conflits (1 heure) : présentation de différentes techniques pour gérer les conflits de manière constructive et favoriser la collaboration.
- Gérer les objections (1 heure) : apprentissage de stratégies pour faire face aux objections et les transformer en opportunités de communication et de compréhension mutuelle.

Bilan et plan d'action

- Récapitulation des apprentissages et des techniques de gestion de la communication abordées pendant la formation.
- Élaboration d'un plan d'action individuel pour mettre en pratique les outils et les stratégies appris.

Conclusion:

Résumé des principaux enseignements de la formation, séance de questions-réponses. Ce programme de formation peut servir de base pour développer un programme sur la gestion de la communication.

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64**

**5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**

Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

## **FIN DE LA FORMATION**

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

## **PREREQUIS**

Aucun

## **PUBLIC VISE**

Toute personne désirant découvrir les fondamentaux de la gestion de conflits

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à et de 18h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.

## **DUREE**

- 14 heures

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64  
5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**  
Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN

**PEDAGOGIE**

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

**Suivi de l'exécution :**

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

**Appréciation des résultats :**

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

**Moyens et supports pédagogiques :**

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

**Modalités d'évaluation et de suivi :**

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

**Profil du formateur :**

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
  - Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
  - Formateur référent : M. Vincent JEANNIN téléphone : 06.40.39.15.13
- 
- Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire

**Raison Sociale : Correc Formation - SIRET: 524 519 659 00055 - Code APE : 85.59A –  
N° déclaration d'activité: 75 64 05521 64**

**5, rue port de Castets 64100 Bayonne 06.40.39.15.13 [correc.formation@gmail.com](mailto:correc.formation@gmail.com)**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 18h**  
Responsable Pédagogique : Vincent JEANNIN