



Programme de formation

Mieux communiquer avec ses partenaires

Les objectifs de la formation

A l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

1. Organiser sa communication orale, en prenant en compte l'interlocuteur qui est en face (décrire les faits sans jugements et avec précision, rester neutre et développer son assertivité)
2. Fluidifier sa communication orale en travaillant ses formulations
3. Résister et de dire non ! en mettant des limites pour ne pas se faire « embarquer » par l'autre
4. Adapter sa communication à l'autre afin de trouver des solutions

Les contenus de la formation

Calendrier	Objectifs pédagogique	Technique d'animation
Jour 0 Durée 1,5 h	Présenter le programme et les objectifs Obtenir l'adhésion du stagiaire dans la démarche d'accompagnement Obtenir l'adhésion du stagiaire sur l'accompagnant	Interview Questionnement
½ Jour 1 3,5 heures	Présentation de l'organisation et du programme Savoir organiser efficacement sa communication orale : - Prendre conscience de ses forces et des axes d'améliorations dans la communication orale Importance du non verbal Communiquer c'est délivrer un message ! Mieux se connaître pour mieux communiquer	Questionnement et mise en confiance (30') Mise en situation * autour de mini cas téléphonique (client, fournisseur, interne) - repérer les bonnes pratiques et les axes d'amélioration - debrief formateur Cas joués face au formateur Préparation 10', mise en situation 3 x15', debrief 15' Test de personnalité : comment fonctionnez-vous dans vos relations aux autres ? (test des 5 registres de Jung) 40'

		<p>Debrief (20')</p> <p>Magistral (40') : les principes de la communication efficace (message Court, Clair, compréhensible, comment être convaincant sans parler, se connaître pour mieux communiquer)</p>
<p>½ Jour 2 3,5 heures</p>	<p>Les principes de la communication (révision) Travailler ses formulations : identifier les expressions à ne pas utiliser Se Construire une communication positive (identifier les formulations négatives, les expressions « plats ventres », les constructions de l'esprit ...)</p> <p>S'affirmer dans sa relation à l'autre s'accorder sur l'indéniable (« les faits », le 5W2H – QQQCCP) mettre les limites (prévoir une marge de manœuvre) s'affirmer dans les échanges (l'usage du « Je »)</p> <p>Résister à l'autre partie en utilisant les techniques de négociations : (première partie) - la formulation de demande directe - la résistance : tenir bon ! - rester calme et ne pas se laisser embarquer par l'autre</p>	<p>Auto évaluation : le stagiaire rejoue une des scènes de la séquence 1 en appliquant les bonnes pratiques (20') Debrief sur les mises en application (15')</p> <p>Création de « ma liste de formulation » (15')</p> <p>Exercice sur les formulations positives (30')</p> <p>Mise en situation : Décrire une situation passée de désaccord avec un client (30') Revisiter la situation en utilisant le 5W 2H Auto-évaluation (10') : mesurer l'impact d'une communication basée sur les faits</p> <p>Mise en situation : cas de négociation en interne : le chauffeur est de mauvaise foi ! Préparation 10' Négociation 15' Auto évaluation (10')</p> <p>Magistral : principes de négociation (35') le point d'annonce et le point de rupture l'objectif réel la zone d'accord possible</p> <p>Mise à jour de ma liste de formulation (10')</p>

<p>½ Jour 3 3,5 heures</p>	<p>Résister à l'autre partie en utilisant les techniques de négociations vues en séquence 2</p> <p>Ne pas se faire « embarquer » par l'autre : le DESC</p> <p>Les faits (révision) Décrire son sentiment Rechercher des solutions</p> <p>La recherche d'information et la recherche de causes : le questionnement et l'impact des questions ouvertes</p> <p>Résister à l'autre partie (deuxième partie) :</p> <p>Identifier comment fonctionne l'autre Se synchroniser : c'est moi qui dois faire l'effort de comprendre l'autre le premier</p>	<p>Mise en situation : cas face au formateur : négocier un arrangement avec un client préparation 15', négo 15' Debrief 15'</p> <p>Descendant : les principes de la communication non violente et le DESC (40') Atelier : reprise de la situation revisitée en séquence 2</p> <p>Mise en situation* : ne poser que des questions ouvertes ! (sinon le formateur répond non) 15' de préparation, 10' de négociation, 10' de debrief Cas face au formateur</p> <p>Atelier : Identifier des interlocuteurs (clients, fournisseur, ou collaborateur interne) avec qui le courant ne passe pas (15') Magistral : repérer le fonctionnement de l'autre (la méthode 3 « C ») pour développer sa flexibilité (30')</p> <p>Mise à jour de a check de la liste de formulation (10'')</p>
<p>½ Jour 4 3,5 heures</p>	<p>Ne pas se faire embarquer par l'autre (deuxième partie) : les positions refuges</p> <p>Résister à l'autre partie (révision) :</p> <p>Consolider les connaissances et mesurer les progrès</p>	<p>Mise en application : un client s'énerve ! préparation 10', mise en situation 10', debrief 10' Magistral : le triangle de Karpman (40')</p> <p>Atelier construire un plan de communication pour les interlocuteurs identifié en séquence 3 (40')</p> <p>Mise en application : mesurer les progrès : mini cas téléphonique pour développer la flexibilité mentale (30')</p> <p>video * (25')</p> <p>Mise à jour de la ma liste de formulation (5')</p>
<p>½ Jour 5 3,5 heures</p>	<p>Résister à l'autre (troisième partie) Certains fonctionnements sont à l'opposé de mon fonctionnement</p>	<p>Magistral : les postures de communication, la méthode SONCAS, les 3C (révisions) 40'</p>

	<p>mieux me connaître pour mieux communiquer</p> <p>Mesurer l'impact d'une communication positive via l'argumentaire et la communication non verbale Comprendre l'importance de la préparation Fluidifier sa communication orale</p>	<p>Mise en situation : comment fonctionne mon client ? 40'</p> <p>- repérer le registre de vocabulaire - repérer le fonctionnement de l'autre</p> <p>Debrief : « mieux me connaître pour mieux communiquer » 20'</p> <p>Atelier : travailler ses postures et son non verbal au téléphone et son argumentation sur un cas que nous aurons déjà joué</p> <p>Préparation (recherche d'argument) 25 Négociation face au formateur (15') Debrief (15')</p> <p>Synthèse : qu'est ce qui a changé dans ma communication verbale et non verbale ? 15'</p> <p>Mise à jour de « ma liste de formulation » 5'</p>
<p>¼ Jour Clôture heures</p>	<p>Mesurer les actions mises en œuvre par les stagiaires Clôturer l'accompagnement</p>	<p>Présentation du plan d'action individuel Feed back du stagiaire et du consultant Feed back de la Direction et des RH Clôture de la formation</p>

Nos principes d'action

Chaque séquence démarre et se termine par une séquence de (15') :

- Validation des acquis sous la forme « Qu'avez-vous retenu » ?
- Transposition « Avant jemaintenant je ».

Les durées et l'ordre des séquences sont donnés à titre indicatif. Le formateur pourra adapter la progression pédagogique (ordre, rythme, durée de chaque séquence) en fonction des attentes et de la progression du groupe.

Pédagogie active : échange d'expérience, atelier, mise en situation, jeux de rôle
Remise d'un support papier de formation

Le + de la formation

La formation se déroule selon 3 axes :

- Le « savoir » (contenu théorique),
- Le savoir -faire (outils appros)
- Le savoir être (mise en œuvre d'un comportement efficace en interne et avec les fournisseurs).

Le public concerné

- Toute personne amenée à entrer en communication avec des clients et/ou fournisseurs

Le lieu

- Chez le client

La durée et les horaires

- 6 ½ journées - dont 17,5 heures de face à face et ½ journée d'échanges pré et post formation soit 21 heures d'accompagnement.
- Les séquences de formation s'étalent sur 6 mois du 1 mars au 30 septembre 2017.

Le formateur

Caroline Brémond, formatrice « GM ! Conseil Formation »