

Communiquer efficacement et positivement

Comment participer au développement de la vision commune

Objectif

Identifier son style de communication et améliorer ses comportements pour favoriser les relations avec les collaborateurs et les clients.

Comprendre l'importance de la communication positive (verbale et non verbale) dans l'établissement et le maintien d'une relation de confiance avec ses interlocuteurs.

Domaine

Essentiels

Durée : 2 jours

Prix : 52 500 HT

Intervenant : Spécialiste du support aux managers et de l'administration des entreprises

Public : Managers, assistant(e)s de manager et de direction et tout public souhaitant améliorer sa communication

Contenu

Mieux se connaître pour mieux comprendre l'autre et s'adapter à son fonctionnement

- Identifier son style relationnel
- Comprendre la relation entre perception de soi et relations interpersonnelles
- Identifier les bons comportements

Atelier : Autodiagnostic de style relationnel et exercices d'observation

Etablir des relations de qualité avec les collaborateurs et les clients

- Etablir les bases d'une bonne relation
- Désamorcer les conflits potentiels
- Adopter le langage et la culture de l'entreprise

Atelier : Simulations d'entretiens et analyses de situations difficiles

Comprendre les besoins de son interlocuteur

- Savoir écouter pour mieux comprendre
- Identifier le style de communication de son interlocuteur
- S'adapter à son interlocuteur

Atelier : Exercices d'écoute active et d'identification des besoins et des valeurs de l'interlocuteur

Communication positive et logique gagnant-gagnant

- Formuler un feedback constructif
- Savoir recevoir une critique pour la rendre utile
- Adopter un comportement gagnant-gagnant

Atelier : Entraînement à la formulation et à la réception de feedback positifs et négatifs. Auto-analyse émotionnelle des effets du feedback.