

Communication inter-personnelle

Durée: 2 Jours Réf de cours: GKMGM1

Résumé:

Cette formation ouverte à tous, permet aux participants de mieux assimiler le concept de communication et de diversité comportementale pour une communication interpersonnelle efficace et de qualité. La formation met au profit des participants diverses techniques et méthodes pour leur permettre de mieux se gérer et développer une souplesse comportementale, une assertivité, une écoute active ainsi que la capacité à gérer efficacement des situations difficiles.

Mise à jour : 27.01.2023

Public visé:

Toute personne intéressée à développer ses capacités en communication interpersonnelle.

Objectifs pédagogiques:

- Maîtriser le mix d'une relation de communication.
 - Développer la capacité à gérer les relations interpersonnelles et favoriser la coopération.
 - Intégrer la nécessité de s'adapter à son interlocuteur pour une communication efficace.
-

Pré-requis:

Aucun.

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

- GK2810 - Gérer une relation client (14 Points PDUs)
 - GKFRCE - Gérer la relation client avec efficacité
 - GKMLEC - Développer son assertivité
 - GKSTR - Comprendre et gérer son stress
 - HO200F - S'affirmer dans des situations difficiles et gérer les réclamations
-

Contenu:

Les bases de la communication

- Les postulats de la communication
- Les filtres de communication
- Le triangle de Karpman
- Les positions de vie
- L'école Palo-Alto
- L'école de la PNL
- L'analyse transactionnelle

Les profils de personnalité

- Les différentes écoles de profiling
- Les filtres et perceptions
- La communication personnalisée

Les clés de la communication

- La relation
- L'écoute active
- La communication verbale et non verbale
- La reformulation
- Le feedback
- La clarification des rôles et motivations

La gestion des situations particulières

- Communiquer avec sa hiérarchie (divers contextes)
- Communiquer avec son équipe (divers contextes)
- Communiquer avec un client/fournisseur (divers contextes)

Formalisation du plan d'action personnel

Méthodes pédagogiques :

Mix théorie-pratique favorisant le développement des compétences :

- 30 % apports techniques et méthodologiques
- 70 % exercices et simulations pratiques

Utilisation de vidéos pédagogiques illustrant les concepts mis en avant : un apprentissage par les bonnes et mauvaises pratiques (Top & Flop). Accompagnement à la formalisation des axes de développement personnel.

Remise de support de cours aux participants et d'une synthèse des concepts clés sous forme de mémo-synthèse pour un ancrage de l'essentiel.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.