

---

## Programme de formation\_v5

---

### Communication bienveillante



#### Durée

- Préconisé : 2 jours / 14 heures en discontinu.
- Possibilité sur 7 heures de formation.



#### Public visé

Tout public.



#### Prérequis

Savoir communiquer en français.



#### Objectifs pédagogiques

- Améliorer ses relations professionnelles.
- Comprendre son rôle dans la qualité de la relation avec les clients.
- Mettre en place une stratégie efficace pour éviter un conflit.
- Adopter une communication bienveillante et respectueuse envers ses collègues, clients, la hiérarchie...





## Description / Contenu

### **Module 1 : Être acteur de la relation professionnelle**

- Mieux comprendre son mode de fonctionnement (connaissance de soi et des autres).
- Renforcer son impact professionnel pour faire passer ses messages.
- Développer son écoute pour répondre aux besoins de son interlocuteur.

### **Module 2 : Mettre en place des techniques de communication adaptées**

- Qu'est-ce que la communication ? Quelles sont ses formes ?
- Les bases essentielles d'une communication bienveillante.
- Test du langage des couleurs pour une meilleure connaissance de soi et des autres.

### **Module 3 : Prévenir et éviter les situations conflictuelles**

- Adopter un comportement professionnel adéquat.
- Déjouer les jeux psychologiques.
- Pratique de stratégies possibles simples et efficaces.

➔ Mise en situation : échange de cas concrets pour passer d'une relation tendue à une relation apaisée

### **Module 4 : en présentiel ou distanciel**

- Retour d'expérience
- Etude de cas concret
- Retour sur les notions non assimilés



## Méthodes mobilisées

- Formation en présentiel, utilisant la méthode heuristique. Réalisation de minimum deux journées en discontinue (environ un à deux mois d'intervalle). Possibilité de réaliser la deuxième journée en distanciel.
- Exposés technologiques illustrés par des moyens audiovisuels. Réalisation d'exercices sur cas concrets, mises en situation. Restitution de vécu des salariés.



## Modalités d'évaluation

Evaluation : par QCM.

Sanction : attestation de formation.



## Modalités et délais d'accès

Session de formation mise en place à la demande de l'entreprise pour un groupe de stagiaire. Nous vous invitons à nous consulter pour convenir d'une date de formation.

L'entrée en formation est accordée sous réserve de la validation des financements et à la suite d'un entretien téléphonique ou échange mail pour définir les besoins des bénéficiaires.

## € Tarif

Les conditions tarifaires sont disponibles sur notre site internet ou sur demande de devis.



## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles sous conditions. Merci de consulter au préalable notre référent handicap, pour échanger sur les besoins d'adaptation de la formation :

[referent.handicap@impact-formation.fr](mailto:referent.handicap@impact-formation.fr)