

# Améliorer sa communication - Les fondamentaux



## Marketing - Communication

Référence formation : 5-CO-COIN - Durée : 2 jours

### Objectifs

Appréhender l'importance d'un bon relationnel  
Identifier les différents types de communication  
Développer une qualité d'expression et mieux adapter son comportement dans les relations interpersonnelles afin de gagner en efficacité

### Pré-requis

Pas de prérequis spécifiques

## Contenu pédagogique

### Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques

#### Comprendre les fondamentaux de la communication

Comprendre les fondamentaux de la communication

- Découvrir les bases de la communication
- Prendre conscience des enjeux et des difficultés de la communication
- La déperdition du message
- La différence entre informer, communiquer, s'exprimer
- Les filtres de nos représentations
- L'écoute
- La communication verbale et non-verbale
- Le questionnement
- La reformulation

#### Mieux se connaître dans sa communication

- Prendre conscience de sa personnalité
- Evaluer son style de communication à l'oral
- Identifier ses points forts et ses axes de développement

#### Les clés d'une communication réussie



### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- S'adapter
- Connaître ses positions
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Identifier les attentes de son interlocuteur
- Convaincre et faire adhérer
- Raisonner « gagnant-gagnant »
- Choisir ses mots
- Argumenter avec pertinence
- S'affirmer dans la communication
- Savoir dire non avec empathie
- Ecourter une situation qui se prolonge
- Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives
- Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

## Bilan, évaluation et synthèse de la formation

<b>Organisation</b>	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
<b>Profil formateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention</li> <li>• Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité</li> </ul>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.</li> <li>• Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.</li> <li>• Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.</li> <li>• Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.</li> <li>• Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)</li> </ul>
<b>Moyens techniques en formation <u>présentielle</u></b>	<p>Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinateurs</li> <li>• Vidéo projecteur ou Écran TV interactif</li> <li>• Tableau blanc ou Paper-Board</li> </ul>
<b>Moyens techniques en formation <u>distancielle</u></b>	<p>A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.</li> <li>• Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.</li> </ul>



### XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.</li><li>• Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.</li><li>• Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:commercial@xxlformation.com">commercial@xxlformation.com</a></li></ul>
<b>Modalités d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Positionnement préalable oral ou écrit.</li><li>• Feuille de présence signée en demi-journée.</li><li>• Evaluation des acquis tout au long de la formation.</li><li>• Questionnaire de satisfaction</li><li>• Attestation de stage à chaque apprenant</li><li>• Evaluation formative tout au long de la formation.</li><li>• Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification <b>NULL</b> : <a href="https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL">https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL</a></li></ul>
<b>Public concerné</b>	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
<b>Adaptation pédagogique et matérielle</b>	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à <a href="mailto:handicap@xxlformation.com">handicap@xxlformation.com</a>



## XXL Formation

34 rue Raymond Aron  
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76