



**ADVANCE**  
SOLUTIONS

Les talents et l'entreprise, Ensemble.

## PROGRAMME DE FORMATION

### **Pratiquer la communication constructive**



Cette formation peut être dispensée  
intégralement en anglais sur demande.

## Objectifs

- Comment "dire avec les formes" ?
- Ne pas être maltraitant malgré vous, comprendre son mode de fonctionnement et celui des autres.
- Comment écouter pour comprendre plutôt qu'écouter pour répondre ?

## Programme

### Jour 1 : Entrer dans une relation "gagnant-gagnant"

- Adapter sa communication selon la personnalité de l'autre
- Formuler une demande
- Formuler un refus (dire "non" sans culpabilité ni frustration mais au contraire le dire sereinement)
- Reproche
- Réponse à la mauvaise foi (objections)

### Jour 2 : L'influence de nos comportements sur celui des autres : l'impact des mots qui tuent

- Émettre une remarque pour faire progresser : l'objectif et les 3 temps d'une remarque
- Émettre critique constructive : objectif et méthodologie
- Dire "NON" pour différer les sollicitations
- Faire une demande : déterminer et créer les bonnes conditions
- Répondre à la critique
- Répondre aux questions déstabilisantes
- Féliciter : condition essentielle de la motivation au travail

## Méthodes et moyens pédagogiques

Identification préalable des besoins et travail sur les attentes spécifiques des stagiaires.

Apports théoriques enrichis de nombreux exercices, mises en situation pratique et jeux de rôles sur les situations concrètes des stagiaires pour intégrer et s'appropriier les méthodes.

Apport d'une méthodologie simple, pragmatique et efficace.

Entretien systématique avec le responsable du projet pour mesurer l'atteinte des objectifs.

Alternances entre apports théoriques et ateliers pratiques co-construits, mises en situation.

## Modes d'évaluation

Une grille d'évaluation "à chaud" de la formation sera complétée par le participant sur les conditions de déroulement de l'action (organisation, pédagogie...). Un bilan de positionnement initial et final permettant de confirmer l'atteinte des objectifs de la formation sera complété par le participant et validé par le formateur.



### **Prérequis**

Maîtriser les fondamentaux de la Prise parole en public



### **Durée**

2 jours  
soit 14 heures



### **Lieu**

Alpes-Maritimes  
(06)



### **Sanctions**

Certificat de réalisation individuel remis à l'issue de la formation.



### **Intervenant**

Christophe LEFEVRE :  
Consultant formateur et coach en entreprise, spécialisé en management, implication, communication et performance commerciale.

OU

Ingrid PIERONNE :  
Formatrice en management et communication, coach. 18 années d'expérience commercial, communication et RH.



### **Public**

Tous les collaborateurs peuvent être concernés par cette formation.



### **Modalités d'accès**

Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation particulière nécessitant une adaptation, merci de nous contacter.