



PROGRAMME DE FORMATION

Mieux communiquer dans son quotidien professionnel

2 jours
14,00 heures

Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne désireuse d'**améliorer sa communication avec autrui**.

Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

Objectifs pédagogiques

POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Les offices de tourisme opèrent dans des environnements de plus en plus complexes et diversifiés, avec des équipes dispersées géographiquement, des collaborations/coopérations inter-organisations et des structures hiérarchiques variées. Une communication efficace est essentielle pour naviguer dans cette complexité.

De plus, une communication claire et ouverte est fondamentale pour optimiser la productivité. En effet, il apparaît que des malentendus, des erreurs de communication ou des informations incomplètes peuvent entraîner des retards, des répétitions de travail et une diminution de l'efficacité opérationnelle.

Cette formation vise à développer et à améliorer ses compétences en communication interpersonnelle pour favoriser des interactions plus efficaces, des relations professionnelles plus solides et une meilleure collaboration entre l'équipe

OBJECTIFS DE FORMATION :

- Comprendre la logique des communications inter-individus
- Repérer son propre mode de communication
- Savoir mettre en œuvre toutes vos ressources personnelles pour renforcer votre impact dans vos contacts professionnels
- Savoir vous adapter aux personnes et aux situations

Programme de la formation

La communication interpersonnelle

- Analyse commune des expériences des réussites et des difficultés rencontrées par les participants



- Repérage des éléments susceptibles de favoriser la communication
- Interpréter les attitudes de ses interlocuteurs et leur adapter son style propre de communication
- Établir le rapport avec l'autre pour établir des relations efficaces

Identifier son image

- Découvrir comment les autres nous perçoivent
- Avoir une vue claire de ses tendances comportementales
- Travailler sur l'image que l'on veut donner de soi aux autres

L'écoute active

- Qu'est-ce qu'écouter ?
- Les caractéristiques d'une écoute authentique
- Distinguer écouter et entendre
- Les principes de l'écoute active

Les techniques de questionnement pour obtenir les informations exactes

- Éviter les malentendus pour mieux comprendre l'autre, grâce au méta-modèle qui permet de systématiser "la bonne question" et d'exceller dans l'art de bien communiquer
- La forme du questionnement

Les techniques de reformulation

- La reformulation reflet
- La reformulation résumée
- La reformulation recentrage
- La reformulation transformation

Savoir gérer les situations délicates

- Comprendre les causes et les mécanismes des conflits
- Identifier les différents types de conflits
- Prendre conscience des comportements non verbaux
- Identifier des moyens pour retourner dans une zone constructive

Les attitudes efficaces

- S'adapter au niveau du message : comment être clair, le langage de la précision
- Les attitudes qui favorisent la coopération : les comportements, les petits gestes, dans quelles situations sont-ils efficaces ?
- Faits, opinions, jugements de valeur : savoir les distinguer, les utiliser à bon escient
- Les comportements qui parlent : attitudes, regards, mimiques, leur signification et leur importance

Modalités pédagogiques

Alternance de méthodes expositive, interrogative, active et expérientielle

Moyens et supports pédagogiques

Support de formation remis au format PDF et tout autre support pédagogique sur l'extranet personnel du stagiaire

Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et des objectifs de la formation via un autodiagnostic

Les besoins et attentes des stagiaires sont recensés avant la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin la formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Un certificat de réalisation est transmis au stagiaire à l'issue de la formation.