

Faire de sa communication un levier de management

INTRA



Objectifs

- Réussir sa communication au quotidien
- Adapter son mode de fonctionnement à ses différents interlocuteurs
- Développer son aisance relationnelle dans les différentes situations de communication
- Aborder avec efficacité les situations délicates



Public

Cadres et managers



Prérequis

Aucun



Durée

2 jours



Prix

Spécial INTRA
Prix sur demande



- Un auto-diagnostic de sa communication managériale
- Une expérimentation et des mises en pratique des techniques et outils

Adapter son mode de communication orale à son interlocuteur

- Connaître les différents canaux de communication
- Identifier son style de communicant et celui de son interlocuteur
- Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur

Renforcer son message par la communication non verbale et para-verbale

- L'intonation, le volume et le débit de la voix
- La gestuelle, l'expression du visage
- La posture, l'utilisation de l'espace
- Établir un rapport de confiance
- Repérer la posture, les gestes et les mouvements
- Écouter le rythme de la voix de son interlocuteur
- S'adapter à son mode de communication en se synchronisant

Connaître son profil comportemental pour mieux communiquer (avec la méthode disc de marston)

- Identifier son profil de communicant et celui de son interlocuteur
- Comprendre ses besoins et ses réactions
- Savoir adapter le style de son message pour répondre à ses besoins

Pratiquer des entretiens Individuels impliquants

- Développer sa capacité d'écoute
- Utiliser les questions ouvertes et la reformulation
- Restituer des feed-backs constructifs pour permettre à son interlocuteur de progresser



JEUX DE RÔLE ET CAS PRATIQUES

Mener un entretien

Savoir gérer la communication ascendante

- Identifier les conditions optimales de reporting
- Prioriser ses messages
- Maîtriser le feed-back ascendant

Communiquer dans les situations délicates (méthode d.e.s.c.)

- Savoir Décrire les faits et sortir du champ émotionnel
- Exprimer (ou faire exprimer) le ressenti lié aux faits
- Spécifier ce qu'il est souhaitable de modifier dans la situation (solution suggérée)
- Énoncer les conséquences positives et négatives s'il n'y a pas d'amélioration.



CAS PRATIQUE

Pratiquer le DESC, technique d'assertivité pour gérer les conflits

Les règles essentielles de la communication écrite efficace

- Les 3 principaux outils : mail, présentation PPT, compte rendu
- Déterminer un objectif clair et précis.
- Cibler les interlocuteurs : usagers, équipe, hiérarchie, partenaires...
- Identifier le message principal et les messages secondaires.



CAS PRATIQUE

Allier communication orale et écrite : le cas de la présentation PPT