



13 rue Pont des Monards 17100 SAINTES
 06 30 80 91 40 laurence.bodin@optymus.fr www.optymus.fr
 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 54170135317
 auprès de la Préfète de Région Nouvelle-Aquitaine
 Contact administratif, pédagogique + handicap :
 Laurence BODIN

COMMENT AMELIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION ?

OBJECTIFS

Objectif professionnel :
**S'APPROPRIER LA BONNE POSTURE ET LES
 BONS MOTS POUR MIEUX COMMUNIQUER
 AVEC SES INTERLOCUTEURS**

Objectifs opérationnels et évaluables :

- ☞ Faire passer les bons messages et s'assurer d'avoir bien été compris
- ☞ Comprendre ses propres émotions et celles de ses interlocuteurs

Public et prérequis

Pas de prérequis

Moyens pédagogiques, techniques et encadrement

- ✓ Animation en présentiel par :
Laurence BODIN
- ✓ Apports théoriques, échanges
d'expériences, exercices pratiques,
entraînements, mises en situation
- ✓ Vidéo projecteur – paperboard –

Suivi et évaluation des résultats

- ✓ Document d'évaluation de satisfaction
- ✓ Tour de table en fin de session
- ✓ Attestation de présence
- ✓ Auto positionnement des stagiaires sur
les objectifs en fin de prestation

Date, durée et lieu

- ✓ Nombre d'heures de formation : 7h ou 14h (à
définir avec le donneur d'ordre)
- ✓ Rythme à définir avec le client
- ✓ Lieu : à définir avec le donneur d'ordre

CONTENU

ON NE PEUT PAS NE PAS COMMUNIQUER. LA QUALITE
 D'EXPRESSION, LA QUALITE D'ECOUTE, LA GESTION DE SES
 PROPRES EMOTIONS ET CELLES DE SES COLLABORATEURS (clients
 internes) OU DE SES CLIENTS (externes) POUR SOIGNER LA QUALITE
 DES MESSAGES TRANSMIS

❖ INTRODUCTION

- ☞ Etat des lieux des problématiques ou préoccupations dans ses pratiques

❖ C'EST QUOI COMMUNIQUER ?

- ☞ L'écoute active – l'empathie, la reformulation, le questionnement
- ☞ Echanges autour de situations concrètes vécues par les participants

❖ EMOTIONS ? SENTIMENTS ?

- ☞ Leur utilité
- ☞ Leur fonction
- ☞ Attitudes appropriées pour bien les gérer

❖ APPLICATIONS - EXPERIMENTATIONS

- ☞ Recueil de situations des participants
- ☞ Expérimentation virtuelle – bonnes pratiques – exercices de simulation

❖ MISE EN MOUVEMENT

- ☞ Quelles actions chaque participant va mettre en place à son retour dans l'Entreprise ? Quels petits pas ?

TARIFS SUR DEVIS – Nous consulter –
 En amont de la contractualisation, un entretien permet
 d'analyser vos besoins en formation.

*Pour les personnes en situation de handicap, nous étudierons avec nos partenaires les
 possibilités d'aménagement et d'adaptation de nos formations*