

L'ÉCOUTE ACTIVE DANS L'ENTRETIEN, LA NÉGOCIATION...

Objectifs de la formation

Développer ses capacités d'écoute pour optimiser ses relations professionnelles dans les différentes situations de communication :

- entretien, négociation
- animation de formation
- conduite de réunions, situations difficiles ou conflictuelles

Niveau requis / Public visé

Prérequis : Aucun

Public visé :

Toutes personnes désirant améliorer leurs capacités d'écoute dans leurs différentes situations de communication professionnelle

Programme

L'écoute active dans l'entretien, l'animation & la conduite de réunions

L'écoute active : l'écoute professionnelle

Qu'est-ce que l'écoute active ?

Que permet-elle ?

Dans quelles situations de communication l'appliquer ?

L'écoute et son cadre de référence

Le cadre de référence

Les besoins fondamentaux

Les valeurs et leur hiérarchisation

Les filtres

La représentation

Les critères de tri de l'information

Les canaux de communication

Les techniques de l'écoute active

Les différentes positions et les différentes attitudes

Observer finement

Pratiquer la synchronisation verbale et non verbale
Établir le rapport avec son interlocuteur
Questionner autrement et reformuler sans interpréter
Comment suspendre son jugement et ajuster ses réactions

Moyens pédagogiques

Formateur

Coach & formateur diplômé, Maître praticien en PNL certifié

Méthode

Exercices et entraînements dans les différentes situations de communication liées aux expériences professionnelles des participants

Utilisation d'outils spécifiques à l'écoute active empruntés à la PNL

Support de cours remis à chaque participant

Moyens pédagogiques

Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection. Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable. En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

Moyens techniques

Ordinateurs, Wifi, imprimante multifonctions, vidéoprojecteur, Ecran, PaperBoard, support de formation

Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants. ? Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

Moyens d'encadrement

CONTROL C Formation est déclaré à la DIRECCTE - La Déclaration d'Activité est enregistrée sous le n° 93.13.14231.13 auprès du Préfet de Région de Provence-Alpes-Côte d'Azur. CONTROL C Formation dispose d'un Service relations Clients, d'un Service Administratif, d'un Service Qualité et d'une équipe pluridisciplinaire de formateurs.

IntraEntreprise

Durée

3j (21h)

Repas non inclus (repas inclus sur demande). Nombreux restaurants au pied de notre centre de formation