

OBJECTIFS

- Permettre aux responsables d'aborder la prise de parole avec plus de sérénité
- Mieux se connaître pour mieux communiquer et convaincre
- Connaître les tactiques nécessaires pour gérer les participants difficiles
- Transmettre des connaissances

PROGRAMME

1/ LES BASES DE LA COMMUNICATION

- Structurer son discours pour faire passer un message
- Comment improviser ?
- Les filtres de la communication, la déperdition de l'information
- L'écoute active
- L'art des questions
- Différencier les faits, les opinions et les sentiments
- La reformulation
- La gestion des objections
- Savoir refuser avec tact
- Le langage gestuel

3/ LA DÉMARCHE ANDRAGOGIQUE

- Les fonctions de l'animateur
- Les fonctions du groupe
- Gérer les participants difficiles
- Ce qui « pousse » un adulte à s'informer
- La motivation
- Les représentations
- Les bases d'une communication interculturelle / internationale
- Être assertif avec tact pour favoriser le succès

2/ LA PRÉPARATION : 80 % du succès

- . Les questions essentielles
- . Le choix des techniques et des outils
- . Construire l'intervention selon le T.O.P.O. A ou R
- . Organiser l'espace et le déroulement
- . Acquérir une meilleure confiance en soi
- . Les règles de base pour animer une formation
- . Check-list des phases d'une intervention

4/ LES DEUX CERVEAUX POUR FORMER

- . La pédagogie et le cerveau total
- . Description des 4 hémisphères et de la personnalité des participants
- . Comment adapter son langage et son comportement en fonction des 2 cerveaux
- . Convaincre, c'est adapter son argumentation
- . Argumenter avec la méthode C.A.P. ou B.A.C.
- . Découvrir les besoins selon la pyramide de Maslow
- . Les mots pour convaincre
- . La technique du sandwich
- . Auto-diagnostic de communication
- . Grille d'observation d'une intervention

PLAN DE PROGRESSION PERSONNEL

PUBLIC CONCERNE

Cadres, agents de Maîtrise, responsables, chefs de projets, responsables qualité désireux de transmettre des connaissances à des collaborateurs, collègues, clients, fournisseurs

METHODE PEDAGOGIQUE

Avant la première session de formation, puis entre la première et la deuxième session :

- Préparation par les participants d'un exposé à caractère professionnel puis à caractère extra-professionnel

En début d'intervention :

- au partage d'expériences

. à l'expression des attentes. L'animateur informe le participant de la partie du programme qui permettra de répondre à son besoin

Ces attentes font parfois l'objet d'apport additionnel ou d'exercices ad-hoc dans la mesure où le temps imparti le permet

Les apports théoriques, alternent avec des exercices variés et nombreux. La partie théorique fait l'objet d'un document écrit, dont

certaines techniques sont résumées sous forme de fiche mémo. La synthèse de la formation est animée à l'aide d'un power-point

visionnés avec le vidéoprojecteur

Chaque debriefing fait l'objet d'une mise en commun des observations (un point fort pour un axe de

progression exprimé), et donne lieu à la production d'un plan de progrès individuel

Document délivré : Attestation de fin de formation

Nombre de participants : 10 –12 personnes au maximum

DUREE

40 heures

VOTRE FORMATEUR : Kéro Formation sélectionnera un formateur en fonction de votre région et de notre planning

Cette formation peut être proposée sur 14 heures à destination de formateurs occasionnels (nous consulter)