

## Avoir une communication constructive avec ses clients internes et externes

### Objectifs

---

**Savoir choisir les bons canaux de communication en fonction de la priorité du sujet,  
S'approprier les règles de base dans l'utilisation des différents canaux de communication,  
Adapter son mode de communication à ses interlocuteurs.**

### Contenu

---

**Matin :** Définir et découvrir les bases de la communication entre personnes ou services

#### 1 – VOUS AVEZ DIIT COMMUIQUER ?

- Définir sa propre définition de la communication.
- Prendre conscience de sa responsabilité à bien communiquer.
- Comprendre schéma de communication et entropie

#### 2 – IDENTIFIER ET CHOISIR LES MODES DE COMMUNICATION

##### ADAPTES

- Identifier les modes de communication
- Se mettre dans la peau de ses clients internes et externes
- Définir les modes de communications adaptés aux situations

**Après-midi :** S'approprier des méthodes pour communiquer de façon constructive et positive à l'oral comme à l'écrit

#### 3- LA COMMUNICATION VERBALE POSITIVE

- Présentation et explication des principes de base de la communication verbale positive, en lien avec les constats faits lors de l'exercice de double inversion.
- Appliquer les règles de la formulation positive dans sa communication orale et écrite par mail.

#### 4- LA COMMUNICATION NON VERBALE POSITIVE

- Présentation et explication des principes de base de la communication non verbale positive (posture / gestuelle/ expressions du visage / voix), en lien avec les constats faits lors de l'exercice de double inversion.
- Appliquer les règles de la communication non verbale positive lors d'entretiens en face à face et d'entretiens téléphoniques, avec les clients internes et externes

#### CONCLUSION DE LA FORMATION

Chaque apprenant se donne deux points de progrès et définit clairement ce qu'il va mettre en place pour améliorer sa communication (son plan d'action).

## Avoir une communication constructive avec ses clients internes et externes

### Approche pédagogique & Evaluation

---

- ⇒ **Auto-évaluation** de la formation par le biais d'un questionnaire en ligne pour que les apprenants se positionnent et expriment leurs attentes
  
- ⇒ **Une formation collective en présentiel de 1 jour** en s'appuyant sur les besoins exprimés. Une pédagogie participative qui favorise :
  - des travaux individuels, en binômes ou sous groupes pour réfléchir et partager les points de vue, les connaissances, les outils,
  - des mises en situations / jeux de rôle afin que chacun expérimente la méthode, les techniques et les comportements abordés.
  
- **Un guide méthodologique** transmis par mail, reprenant l'ensemble des sujets traités pendant la formation

- **Une évaluation à chaud par les participants au terme de chaque session en présentiel avec bilan collectif et grille d'évaluation individuelle.**
  
- **Une évaluation à froid,**  
un entretien téléphonique à l'initiative du salarié 3 à 6 mois après la formation (ou une évaluation à froid pour le Manager (N+1) du/des stagiaire(s)

#### Attestation de formation

#### Pré- requis

---

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

#### Intervenant

---

Consultant en communication interpersonnelle

#### Public

Toute personne étant amenée communiquer avec des clients internes et externes

#### Durée

1 jour (7h)  
Selon diagnostic

#### Référence

COM-CONSTR-002-  
Présentiel ou distanciel  
(individuel – groupe)

**Effectif** : 8 stagiaires maxi

**Délai d'accès** : 3 semaines avant le démarrage de la formation