



# FORMATION A LA COMMUNICATION ECRITE ET ORALE

La formation s'intitule « Développement personnel et professionnel ».

## PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite développer ses compétences comportementales et relationnelles :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

## PROGRAMME

Objectifs généraux de la formation :

A la fin de la formation, le stagiaire devrait être capable de :

- Optimiser sa communication dans un contexte professionnel
- Adopter des comportements professionnels en lien avec les exigences de son poste
- Travailler en équipe
- Développer son autonomie sur son poste
- S'exprimer face à un public
- Valoriser son projet professionnel et ses compétences

## MODULE 1 : COMMUNIQUER EN SITUATION PROFESSIONNELLE (2,5 JOURS)

Objectif de formation du module :

A la fin du module, le stagiaire devrait être capable, en situation professionnelle, de :

- Communiquer à l'oral en face à face
- Communiquer à l'écrit
- Communiquer par téléphone

Objectifs pédagogiques du module :

### Connaissance de soi (0,5 jour)

Réaliser un diagnostic de ses points forts et ses points à améliorer



## Identifier les bases de la communication interpersonnelle

- Appréhender la notion de cadre de référence
- Identifier les attitudes et comportements, obstacles à une communication efficace

## Pratiquer l'écoute active :

- Identifier les composantes de l'écoute active
- Pratiquer la reformulation et le questionnement
- Adopter une attitude empathique

## S'affirmer dans sa relation avec les autres

- Distinguer l'attitude assertive et les attitudes non assertives
- Identifier ses freins à adopter une attitude assertive
- Réaliser un feedback efficace
- Dire non en adoptant une attitude respectueuse

## Communiquer à l'écrit : 1 jour

### Caractériser les différents écrits

- Identifier les écrits professionnels et les écrits personnels
- Identifier les objectifs et les fonctions des différents écrits

### Préparer son écrit

- Identifier le destinataire pour adapter son écrit
- Collecter les informations et les arguments en « vrac »
- Classer ses idées pour dresser un plan
- Rédiger un premier jet pour pouvoir corriger

### Structurer sa rédaction

- Construire un paragraphe
- Utiliser les mots de liaison adaptés, choisir son vocabulaire
- Etre simple, concis et percutant
- Adopter un style affirmatif, actif et dynamique
- Relire et réajuster son écrit

## Communiquer par téléphone : 0,5 jour

### Identifier les fondamentaux de la communication par téléphone

- Identifier les spécificités et les obstacles à une communication à distance
- Adopter les bonnes pratiques et attitudes au téléphone
- Gérer les blancs
- Utiliser le vocabulaire adapté



Repérer la structuration d'un appel entrant

- Caractériser les différentes étapes et les pratiques associées
- Gérer les situations difficiles

Repérer la structuration d'un appel sortant

- Caractériser les différentes étapes et les pratiques associées
- Préparer sa demande et ses arguments

## MODULE 2 : TRAVAILLER EN ÉQUIPE (1 JOUR)

Objectif de formation du module :

A la fin du module, le stagiaire devrait être capable d'adopter les comportements et de mettre en œuvre les moyens pour travailler efficacement en équipe.

Objectifs pédagogiques du module :

Respecter les règles de vie collective :

- Identifier les règles de vie à respecter
- Appréhender les enjeux pour soi et pour les membres de l'équipe

Définir la notion d'équipe de travail

Identifier les avantages et contraintes au travail en équipe

Appréhender le fonctionnement d'une équipe :

- Identifier les mécanismes de la dynamique des groupes
- Identifier les motivations individuelles et collectives
- Identifier les comportements performants et ceux dysfonctionnels en matière de travail de groupe

Identifier les leviers de la performance d'une équipe :

- Participer et collaborer à un projet commun
- Organiser collectivement le travail
- Définir des objectifs
- Contrôler les résultats
- Eliminer les tensions et les conflits



Communiquer positivement au sein d'une équipe de travail

- Établir des relations positives et mutuelles gratifiantes avec les autres
- Accepter des points de vue différents
- Faire et recevoir des critiques constructives
- Participer activement aux discussions d'un groupe

### MODULE 3 : TRAVAILLER EN AUTONOMIE ET RÉALISER UN OBJECTIF INDIVIDUEL (1 JOUR)

Objectif de formation du module :

A la fin du module, le stagiaire devrait être capable d'interagir activement dans son environnement professionnel afin d'optimiser son activité.

Objectifs pédagogiques du module :

Maîtriser son environnement de travail

- Analyser des situations simples, des relations, son environnement de travail.
- Solliciter une assistance.
- Rechercher, traiter, transmettre des informations techniques simples.

Réaliser des objectifs individuels dans le cadre d'une action simple ou d'un projet

- Mettre en œuvre une action
- Présenter les résultats de l'action

Prendre des initiatives et être force de proposition :

- Aller chercher des informations, consulter des personnes ressources.
- Faire face à un aléa courant en identifiant le problème et mettant en place une solution adaptée.
- Proposer des améliorations dans son champ d'activité.

### MODULE 4 : SE POSITIONNER PROFESSIONNELLEMENT (3 JOURS)

Objectif de formation du module :

A la fin du module, le stagiaire devrait être capable de mettre en œuvre un plan d'actions de développement professionnel.



## Objectifs pédagogiques du module :

Valoriser ses compétences professionnelles et ses qualités personnelles :

- Identifier la nécessité d'évoluer tout au long de sa vie professionnelle
- Identifier ses principaux atouts acquis de manière formelle et informelle et ses axes de progrès.
- Illustrer ses points forts par des réalisations positives.
- Créer et mettre à jour son CV.
- Formuler un projet professionnel réaliste (notamment dans le cadre d'un entretien professionnel)

Clarifier son projet professionnel :

- Repérer les sources d'informations mobilisables au sein de son environnement
- Se renseigner sur les activités et les besoins de compétences associés à son projet professionnel

Optimiser les conditions d'apprentissage :

- Faire le lien entre les objectifs de formation et les objectifs professionnels.
- Se donner des exigences de qualité.
- Se concentrer dans la durée et stimuler sa mémoire (connaissance de quelques moyens appropriés favorisant ces dispositions)
- Identifier sa progression et ses acquisitions.

## MODULE 5 : PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC (1 JOUR)

### Objectif de formation du module :

A la fin du module, le stagiaire devrait être capable de prendre la parole face à un public dans un contexte professionnel.

### Objectifs pédagogiques du module :

Préparer sa prise de parole

- Clarifier le contexte en se posant les bonnes questions
- Définir son objectif
- Structurer son intervention
- Choisir et organiser ses idées
- Préparer ses supports d'animation

Préparer sa prise de parole

- Clarifier le contexte en se posant les bonnes questions
- Définir son objectif
- Structurer son intervention
- Choisir et organiser ses idées



- Préparer ses supports d'animation

Réussir sa prise de parole

- Maîtriser son stress
  - Dérouler son exposé : introduction, corps de l'intervention et conclusion
  - Argumenter solidement son discours
  - Choisir une expression vivante
  - Illustrer ses propos par des supports visuels
  - Adapter son comportement à l'auditoire
  - Savoir écouter
- 
- Communiquer sur l'importance et l'utilité de l'entretien

## ORGANISATION DE LA FORMATION

Durée de la formation : 8,5 jours

Organisation dans le temps : nous consulter

Formation organisée sur 3 mois à raison d'un module par mois environ. En cas de besoin, l'organisation est susceptible de s'adapter aux disponibilités et impératifs d'un client ou d'un groupe de stagiaires.

## MÉTHODES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation est organisée pour permettre une alternance tant des méthodes que des techniques pédagogiques.

Concernant les méthodes pédagogiques :

- pour la transmission des savoirs, les méthodes affirmatives et interrogatives sont favorisées. Les premières permettent de sécuriser la transmission, les secondes d'encourager une participation du formé et une découverte progressive et active du savoir.
- Pour la transmission des savoir-faire et savoir-être, les méthodes actives sont choisies, car elles permettent un apprentissage autonome du formé qui s'approprie le savoir en s'exprimant, en agissant et en résolvant des problèmes.

Concernant les techniques :

Plusieurs seront alternativement proposées aux stagiaires : exposé (assisté d'un power point), étude de cas, exercice, mise en situation, jeux de rôle, ...

