

Programme formation

« Réussir mes dialogues à enjeux grâce à l'assertivité »

Acquérir une démarche de préparation d'entretien et des outils de conduite d'entretien, qui permettent de rendre tout dialogue efficient quels que soient l'interlocuteur, le contexte et l'objectif poursuivi. Utiliser l'assertivité pour s'affirmer.

Durée : 21.00 heures (2 + 1 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne qui a besoin de mener des entretiens à enjeux forts dans son contexte professionnel (dirigeants, managers, commerciaux, acheteurs, techniciens SAV, personnel recevant du public, ...).

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Connaître les règles de la communication écologique
- Savoir identifier son comportement refuge et celui de son interlocuteur
- S'approprier une méthode complète pour préparer puis démarrer un dialogue à enjeu
- Acquérir une 'Boîte à outils' du dialogue qui permet d'arriver à un résultat concret avec efficacité et respect
- Apprendre à entendre ce que dit l'autre sans interprétation personnelle et saisir toutes les ouvertures.
- Aborder sereinement les situations difficiles ou émotives.

Contenu de la formation

Jour 1

- LES FONDAMENTAUX D'UN DIALOGUE ECOLOGIQUE ET EFFICIENT : Assertivité, Comportements refuges
- PREPARER & DÉMARRER UN ENTRETIEN A ENJEU

Jour 2

- ÉCOUTER ET DIALOGUER : Le GPS de l'entretien, traitement des « oui mais... » et objections, place de l'empathie
- ENTRAÎNEMENT
 - Utilisation de la vidéo pour permettre aux stagiaires de s'entraîner à manier l'ensemble de ces outils sur des situations issues de leur contexte professionnel.

Jour 3

- Révision des outils et méthodes vus, de manière ludique.
- Récolte des réussites et des progrès des stagiaires.
- Résolution des questions et problèmes soulevés par les stagiaires grâce aux méthodes de l'intelligence collective.

Organisation de la formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Livret stagiaire avec l'ensemble des diapos et outils.
- Auto-diagnostic de ses habitudes en matière de communication (agressivité, fuite, manipulation, assertivité.)

- Entraînement à manier les outils de l'assertivité sur des situations nombreuses et variées (70% du temps de la formation.)
- Chaque élément du programme sera abordé par le biais d'exercices proposés par le formateur et d'un cas fil rouge personnel soumis par chaque stagiaire.
- Mises en situation enregistrées en MP3 ou vidéo.
- Remplissage progressif au cours de la formation d'une carte heuristique (mind map)

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation/appréciation des résultats de la formation

- Chaque participant sera évalué sur l'utilisation de la structure de démarrage et des outils de l'assertivité sur une mise en situation devant le groupe.
- Chaque participant aura l'occasion de préparer et conduire une séquence d'entretien suivie d'un débriefe approfondi sur le sujet de son choix.
- Emargement par demi-journée
- Quizz
- Evaluation de satisfaction de fin de formation
- Certificat de réalisation (*attestation de formation sur demande*)

Qualification des formateurs

Tous nos formateurs ont suivi avec succès le parcours exigeant et rigoureux de qualification d'EcloHesion : pour chaque thématique 5 à 7 coanimations supervisées avant validation. Ils ont tous au minimum 15 ans d'expérience pro en management d'équipes, entrepreneuriat et/ou direction générale de business unit.