

## Améliorer sa communication à l'oral comme à l'écrit

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Que ce soit à l'oral avec ses collègues, avec sa hiérarchie, ou à l'écrit par des comptes-rendus, des emails, notes, courriers clients... la communication est le reflet de l'image de l'entreprise. Autant disposer de bonnes techniques et d'une bonne méthodologie !

### OBJECTIFS :

- ✓ Acquérir les bases d'une bonne communication orale et écrite
- ✓ Utiliser avec efficacité ses moyens d'expression
- ✓ Intervenir avec clarté pour expliquer, motiver, convaincre, à l'oral comme à l'écrit

### THÈMES ABORDÉS

#### Acquérir les techniques d'expression orale

Les bases du dialogue avec autrui  
 Comment faire abstraction de tous les parasites à une bonne communication  
 L'écoute active, l'empathie et la bienveillance dans sa relation  
 Les bonnes questions à poser pour avoir des réponses précises  
 La reformulation ou savoir renvoyer à son interlocuteur l'essence de son discours  
 Comment inciter l'autre à s'exprimer  
 L'utilisation des mots appropriés en fonction du référentiel de l'autre  
 Comment développer une relation « gagnant/gagnant »  
 Travailler le débit, la tonalité, la diction et la rondeur de sa voix  
 L'utilisation de son regard  
 Communication devant un groupe : Savoir utiliser l'espace

#### Techniques de communication écrite

Choisir le bon support en fonction du message (courrier, mail ou l'oral)  
 Avantages et limites de la communication orale, de la communication écrite  
 Particularités des Notes, Emails, Consignes, Rapports, Comptes-rendus  
 Structurer ses écrits par la méthode IOTA  
 Identifier les messages de fond que l'on veut faire passer  
 La règle des 3C (clair, concis, concret)  
 Le choix des mots, le risque des abréviations  
 Rédiger des courriers orientés client
 

- Savoir formuler sa considération pour le client (formules clés)
- S'exprimer en empathie avec le client
- Ecrire habilement

 Le choix des formules de politesse

#### Soigner la forme à l'écrit

Les pièges à éviter  
 L'utilisation des outils de correction orthographique et grammaticale  
 La présentation

**DUREE :**  
2 jours

**FORMULES :**  
Intra  
Formaching

**PRIX :**  
Nous consulter

**PUBLIC :**  
Tout public

**PARTICIPANTS**  
De 1 à 10 pers

**PEDAGOGIE**  
Pratique : 80%  
Théorie : 20%

Jeux ludiques  
**Mise en situation avec des sujets concrets de l'entreprise**  
 Apports méthodologiques  
 Conseils pratiques

**EVALUATION**  
Evaluation à chaud