

Communication Efficace : Savoir se faire comprendre et collaborer

Objectifs de formation

- Communiquer efficacement et collaborer

Objectifs pédagogiques

- Communiquer clairement et efficacement avec collègues et clients.
- Écouter, reformuler et s’adapter à son interlocuteur.
- Gérer les situations difficiles et conflits avec assertivité.
- Développer un plan d’action concret pour améliorer sa communication.

Durée : 2 jours - 14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 08, 09 Octobre 2026

Les 03, 04 Décembre 2026

Les 25, 26 Février 2027

Les 24, 25 Mai 2027

Prérequis

Aucun

Public

Tout public

Programme

Jour 1 : Communication interne

Matin (3h30) – Les fondamentaux :

- Bases de la communication : verbal, non verbal, ton et posture
- Écoute active et reformulation

- Atelier pratique : jeux de rôle et mises en situation

Après-midi (3h30) – Collaboration et feedback :

- Identifier et dépasser les obstacles à la communication interne
- Donner et recevoir un feedback constructif
- Gestion des conflits et malentendus
- Synthèse et plan d'action individuel

Jour 2 : Communication externe

Matin (3h30) – Comprendre et s'adapter :

- Typologie des interlocuteurs : clients, partenaires, collègues
- Techniques de communication assertive et persuasive
- Communication écrite et digitale claire
- Exercices pratiques : jeux de rôle et simulations

Après-midi (3h30) – Gestion des situations complexes :

- Gérer conflits, réclamations et objections
- Techniques de négociation et persuasion
- Mise en pratique : jeux de rôle, simulations, débrief collectif
- Synthèse finale et plan d'action individuel

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.