

# FORMATION LES BASES DE LA COMMUNICATION EFFICACE

PRÉSENTIEL



DISTANCIEL



VIS-COM-04



## CONTEXTE

Dans un environnement professionnel où les interactions sont constantes, la qualité de la communication influence directement la performance collective, la cohésion et la satisfaction au travail.

Or, de nombreux malentendus, tensions ou inefficacités trouvent leur origine dans une communication imprécise ou mal adaptée.

Cette formation permet **de renforcer les compétences de base en communication interpersonnelle** afin de favoriser des échanges **clairs, respectueux et constructifs**, dans un climat de confiance et de collaboration.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Développer une communication claire, **bienveillante et efficace** dans son environnement professionnel

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel souhaitant améliorer sa communication, son écoute et la qualité de ses échanges au quotidien.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

## MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



① 06 82 48 96 18  
② 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



# FORMATION

## LES BASES DE LA COMMUNICATION EFFICACE

PRÉSENTIEL



DISTANCIEL



VIS-COM-04

### PROGRAMME

- **Introduction**
  - Les enjeux d'une communication efficace
  - Les impacts d'une communication réussie ou défaillante.
  - Les différents types de communication : verbale, non verbale et para-verbale.
  - Identifier les **obstacles fréquents** à une bonne communication.
- **Comprendre le processus de communication**
  - Le schéma de communication : émetteur, récepteur, message, canal, feedback, bruit.
  - **Les filtres personnels** : perception, interprétation, émotions.
  - **Les malentendus et distorsions** du message.
- **Les fondamentaux de la communication interpersonnelle**
  - Les attitudes facilitantes selon C. Rogers : congruence, empathie, regard positif inconditionnel.
  - **La notion d'écoute active** et ses techniques : questionnement, reformulation, validation.
  - Les clés d'une **expression claire et assertive**.
- **Communication non verbale et para-verbale**
  - Le rôle du ton, du regard, de la posture et des gestes.
  - Comment aligner le **verbal et le non verbal** pour renforcer la cohérence du message.
- **Gérer les émotions et les tensions**
  - Reconnaître ses propres émotions et celles de l'interlocuteur.
  - Exprimer un désaccord sans agressivité.
  - Oser dire les choses avec clarté et respect.
- **Mise en pratique et échanges**
  - Jeux de rôle : écouter, reformuler, faire passer un message difficile.
  - Analyse de situations vécues par les participants.
  - Élaboration d'un plan d'action personnel pour transférer les acquis dans le quotidien professionnel

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel souhaitant améliorer sa communication, son écoute et la qualité de ses échanges au quotidien.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

1 jour (7 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

### PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

### MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



① 06 82 48 96 18

② 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr



# FORMATION LES BASES DE LA COMMUNICATION EFFICACE

PRÉSENTIEL



DISTANCIEL



VIS-COM-04

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode active
  - Travail en sous-groupe
- Méthode expérimentuelle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel souhaitant améliorer sa communication, son écoute et la qualité de ses échanges au quotidien.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

## MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



① 06 82 48 96 18

② 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

💻 zkf.fr