INSTITUT **FRANÇOIS BOCQUET**

Communiquer avec talent

code web CAD

L'art des relations humaines

DURÉE : 3 jours
24h en présentiel (déjeuner de travail inclus) | 21h à distance

PRIX : 1 290 € HT (1 548 € TTC)

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : CAD

CLIQUEZ ICI

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise** ou prendre la forme d'un **parcours individuel sur mesure à distance.**

PARTICIPANTS

Encadrement - Collaborateurs RH - Négociateurs et commerciaux.
Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- Soigner son impact personnel dès le premier contact.
- Se mettre rapidement en phase avec son interlocuteur.
- S'exprimer avec tact dans la relation de face à face.
- Amener adroitement son interlocuteur à modifier son point de vue.
- Intégrer les subtilités de la diplomatie.
- Gérer les situations embarrassantes ou complexes.

Programme en 3 jours

Créer la confiance

- Diagnostiquer son impact relationnel : l'évaluation de l'image de soi projetée avec l'outil Performances-Talents.
- Identifier ses propres atouts et ses axes d'amélioration : le dosage de l'estime de soi, l'élégance de la présentation et le charisme des postures.
- Adopter une attitude bienveillante : le tact, la finesse psychologique et l'humour subtil qui engendrent la considération réciproque.
- Contrôler ses réactions émotionnelles et son impulsivité : les composantes de l'intelligence émotionnelle.

➤ **Expérience pratique :** Créer rapidement du lien.

Comprendre son interlocuteur

- Observer son interlocuteur pour déchiffrer ses émotions et son état ponctuel : le langage du corps et du visage, l'intelligence émotionnelle.
- Faire parler un partenaire professionnel pour comprendre sa position et son référentiel : l'écoute active et la reformulation intelligente.
- S'approprier la carte mentale de son interlocuteur : ses besoins, ses croyances, ses valeurs et son référentiel.
- Créer progressivement du lien : la synchronisation des postures et des phrases en utilisant les techniques de PNL.

➤ **Expérience pratique :** Profiler en quelques minutes un nouveau partenaire professionnel.

Communiquer avec souplesse

- Évaluer la situation et clarifier les objectifs à atteindre : l'organisation de ses arguments de manière claire et structurée.
- S'exprimer avec doigté et exposer son point de vue sans susciter de résistance : la pratique du feutrage.
- Convaincre avec légèreté : le choix des mots appropriés, des métaphores parlantes et des exemples pertinents.
- Répondre aux questions délicates : la constitution d'une réserve d'arguments pertinents pour éviter la déstabilisation.

➤ **Expérience pratique :** Construire un argumentaire pertinent.

Influencer positivement

- S'adapter à ses interlocuteurs selon qu'ils soient plutôt objectifs (mode rationnel) ou plutôt subjectifs (mode émotionnel).
- Intégrer les 5 leviers d'influence : l'adaptation à la position hiérarchique et à la nature de la relation.
- Susciter l'implication personnelle : le partage des valeurs et la mise en place d'actions communes.
- Proposer une réponse adaptée aux enjeux et aux besoins réels de son interlocuteur : la proposition à choix multiples.

➤ **Expérience pratique :** Amener un interlocuteur à partager son point de vue.

Déjouer les pièges relationnels

- Identifier ses propres points faibles pour donner moins de prise à son interlocuteur : la maîtrise de ses émotions en présence d'un sanguin ou d'un provocateur.
- Eviter de se laisser enfermer dans les situations complexes : l'anticipation des blocages et des conflits.
- Comprendre les enjeux réels d'un contexte conflictuel : jalousie, confusion de rôles ou de territoires.
- Débloquer une situation tendue : comment restaurer concrètement une communication mal engagée ?

➤ **Expérience pratique :** Désamorcer un conflit larvé.

Sortir d'une situation difficile

- Clarifier la situation : la reformulation des intentions et des attentes de son interlocuteur.
- Gérer les frustrations provoquées par des changements : la présentation adroite des consignes désagréables.
- Régler une divergence d'opinion ou un rapport de force : l'application étape par étape de la résolution stratégique.
- Relancer une dynamique positive : les ingrédients du compromis et des relations harmonieuses avec ses collaborateurs.

➤ **Expérience pratique :** Canaliser avec souplesse un interlocuteur difficile.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants
Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation
Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.
Sanction du parcours : Attestation de fin de formation

INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET - **www.performances.fr** | **01 64 23 68 51** - *info@performances.fr*