

LA COMMUNICATION ORALE ET ECRITE : L'URGENCE DE MAITRISER ET L'ECRIT ET L'ORAL SESSION INTER-ENTREPRISE



Durée : 2 jours

Horaires : 9h / 12h30 - 14h / 17h30

COÛT PÉDAGOGIQUE (inclus déjeuners et supports de formation) :

Province, 1 100 € nets de taxes,

Paris, 1 200 € nets de taxes

Reste à votre charge déplacement et hébergement.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, chefs de services, chefs de mission, Responsables projets...

OBJECTIFS

- Comment maîtriser sa communication orale et écrite afin d'éviter les conflits
- Être à même d'échanger par écrit sans se mettre en danger
- Comment échanger à l'oral avec ses collaborateurs dans un but constructif et respectueux quelque soit l'objectif

DÉROULÉ DE LA FORMATION

Première Journée :

Accueil des participants

- Dans ce module nous insisterons sur la capacité à être synthétique et à se faire comprendre.
- Nous mettrons en lumière les schémas de perte dans une communication : ce que l'on pense, ce qu'on a l'intention de dire, ce que l'on peut dire, ce que l'on dit en réalité.
- Ce que l'autre entend, ce qu'il écoute, ce qu'il comprend, ce qu'il ajoute, ce qu'il décide.
- Nous aborderons les règles essentielles qui régissent une communication orale et écrite.

Définir être synthétique dans nos communications.

- Remettre en question ses habitudes dans sa façon de communiquer oralement et à l'écrit,
- Se préparer : l'importance de cette étape, parfois brève mais toujours essentielle,
- Identifier et clarifier son objectif,
- Ecrire et dire l'essentiel : qu'est-ce ?
- Travail de groupe et échange entre les participants.

Nos attitudes actuelles et leur impact en communication :

- Que veut dire être concret en communication ?
- Le décalage entre ce que je dis ou j'écris et ce qui est compris par l'autre.
- Quelles différences entre techniques et attitudes de communication ?
- Quelles sont les qualités nécessaires pour bien communiquer ?
- Nos préjugés, nos images : freins aux bonnes relations.
- Le non-dit dans la relation à l'autre.
- Le déclencheur de notre succès lorsque nous communiquons.

Etre efficace en étant méthodique

- Prendre conscience des avantages et des limites d'utilisation des e-mails, du téléphone,
- Prendre appui sur la méthode de la « pyramide inversée » : aller à l'essentiel d'emblée. Placer les mots importants au début, essentiel pour construire des messages courts.
- Mise en application concrète : de quoi s'agit-il ? De qui s'agit-il ? Quand cela est-il arrivé ? Où l'évènement s'est-il produit ? Dans quelle(s) circonstance(s) ?
- En fonction des différents outils : quel outils faut-il privilégier et pourquoi ?
- A l'issue de cette partie, chaque participant devra être à même de savoir quel moyen de communication choisir, en étant synthétique et compréhensible.

Méthode au service d'une communication écrite : powerpoint, mail...

- Les règles d'or de la construction de diapositives : mots clés, idées simples, support visuel de ce qui sera dit.
- A partir du courrier envoyé avant la formation, chaque participant fait une présentation à l'aide de powerpoint.
- Présentation au groupe : analyse et synthèse.



Synthèse de la première journée :

- Synthèse par le groupe.
- Travail à faire pour la deuxième journée : à partir d'une situation réelle ou inventée chaque participant prépare un mail correspondant.

Deuxième journée :

Accueil des participants

- Évaluer les sujets abordés lors de la première journée.
- Durant cette journée nous reviendrons sur les facteurs qui participent à une bonne communication tant à l'oral qu'à l'écrit
- Nous analyserons les règles à respecter pour communiquer efficacement :
 - ↳ Qu'est-ce qui fait que nous sommes compris ?
 - ↳ Quels sont les fondements du succès d'une communication?
 - ↳ Quelles sont les règles essentielles à l'écrit notamment pour les e-mails ?

Les trois règles d'or de la communication :

- Comment agissent ces règles sur notre comportement et celui de nos interlocuteurs ?
- L'importance de notre subconscient dans notre réussite ?
- Ces trois règles : bases d'une intervention impactante.

La communication orale (2^{ème} partie).

- Poursuite des présentations à l'aide powerpoint.
- Les 7 règles d'or de la communication orale.
- Adapter son discours au temps imparti.
- Choisir les bons mots en fonction du message à faire passer.
- Utiliser des phrases courtes et efficaces.
- Analyse sur la forme du powerpoint et la façon de communiquer oralement

Communication écrite : mail.

- Prendre conscience des risques potentiels de la communication par e-mail.
- Différencier la structure d'un e-mail avec celle d'un courrier.
- Faire le choix d'un titre précis et percutant pour retenir l'attention du lecteur.
- Commencer de façon à donner envie au lecteur de poursuivre jusqu'au bout.
- Se mettre à la place du destinataire.
- Trouver le mot juste, la bonne expression.
- Construction des règles essentielles au fur et à mesure des passages des participants. De la théorie à la pratique.



La communication orale (3^{ème} partie) : le téléphone, le face-face.

- Ce qu'il faut éviter de dire au téléphone, en groupe.. .
- Pourquoi privilégier le « face face ».
- Chaque participant présente au groupe ce qui, dans ces prochains jours, va l'aider dans sa façon de communiquer à l'oral et à l'écrit.
- Synthèse et commentaires.

Bilan du stage.

- Synthèse du stage.
- Chacun témoigne de ce qu'il a retenu de ces deux jours.
- Évaluation.
- Rédaction de la « Lettre à moi-même », courrier individuel dans lequel le participant choisit au maximum 3 points abordés dans ce module qu'il s'engage à mettre en pratique de retour sur son lieu de travail. Nous ramassons ce courrier que nous enverrons à chacun environ un mois après la session afin de lui remémorer ses objectifs.
- Distribution du support de formation.