

# Module C : Communication

## Programme

### 1. Bases de la communication humaine

- 1.1. Définition
- 1.2. Modèle émetteur-récepteur
- 1.3. Conditions d'une bonne communication
- 1.4. Impacts de la perception et de l'état d'esprit sur la communication
- 1.5. Communication verbale
- 1.6. Communication non verbale : le langage corporel
- 1.7. Communication congruente et incongruente

### 2. Niveaux de communication et modèles de communication

- 2.1. Niveau factuel et niveau relationnel – Le modèle de Paul Watzlawick
- 2.2. Perturbations au niveau de la relation et impacts sur la communication
- 2.3. Les 4 facettes d'un message : le modèle de Schulz von Thun

### 3. Le rôle de la direction, les impacts sur la communication

- 3.1. Clarté des rôles, endossement des rôles, clarté des relations, endossement de relations comme conditions d'une communication professionnelle avec les collaborateurs

### 4. Techniques de communication pour une conduite réussie des entretiens : comment influencer le déroulement d'un entretien

- 4.1. Techniques des questions
- 4.2. Reformulation
- 4.3. Ecoute active
- 4.4. Messages-Je et Messages-Tu

### 5. Structure de base d'un entretien

### 6. Moyens de communication

- 6.1. Le B.A. - BA d'un contact téléphonique réussi
- 6.2. Déroulement d'un « entretien téléphonique standard » avec un client

### 7. Occasions d'entretiens avec les collaborateurs

- 7.1. Communication au quotidien
- 7.2. Occasions spécifiques

## **8. Bases des entretiens critiques et de gestion des conflits avec les collaborateurs**

- 8.1. Définition des conflits
- 8.2. Les causes de conflits les plus fréquentes
- 8.3. Dispositions, attitudes, expériences en matière de critique et de conflit : impacts et influences sur le déroulement d'un entretien
- 8.4. Une attitude professionnelle est le fondement d'entretiens critiques de qualité
- 8.5. Organisation d'entretiens critiques avec les collaborateurs
- 8.6. « Dynamique » de la critique
- 8.7. Acceptation de la critique
- 8.8. Définition du sens critique
- 8.9. Règles d'entretiens critiques et de gestion de conflits en situation de groupe
- 8.10. Erreurs classiques dans la gestion de conflits

## **9. Conduite professionnelle d'entretiens avec des clients**

- 9.1. Attitudes professionnelles pour la conduite efficace des entretiens avec la clientèle
- 9.2. Exigences de base pour un rapport professionnel avec les clients

## **10. Conflits avec des clients : Gestion professionnelle de la critique et des plaintes**

- 10.1. Attitude et dispositions intérieures par rapport aux plaintes : voir les plaintes comme une opportunité
- 10.2. Gestion des plaintes justifiées
- 10.3. Gestion des plaintes injustifiées
- 10.4. Gestion des émotions et possibilités d'autoprotection en situation de dialogue difficile
- 10.5. Déroulement professionnel d'entretiens de plainte standards

## **11. La communication au sein d'une équipe**

- 11.1. Entretiens au sein d'une équipe
- 11.2. Définition de « TEAM »
- 11.3. Aptitudes à travailler en équipe
- 11.4. Rôle des managers pour des équipes qui fonctionnent
- 11.5. Possibilités et approches du développement d'équipes
- 11.6. Fondements de la dynamique de groupe

## **12. Formes d'entretiens spécifiques**

## **13. Communication avec des partenaires externes**

- 13.1. Aspects spécifiques de la communication avec des partenaires commerciaux, des partenaires de coopération, des banques
- 13.2. Trucs et astuces de marketing pour petites et moyennes entreprises

## **14. Sources littéraires**