



**ACED**  
FORMATION

Développez vos talents  
Certifiez vos compétences

## Communication interpersonnelle et professionnelle

14h | Code RS ou RNCP :

### Objectifs de formation :

- Comprendre les mécanismes fondamentaux de la communication
- Adapter sa communication en fonction de ses interlocuteurs et des situations
- Développer une communication claire, efficace et professionnelle
- Gérer les situations de communication complexes ou conflictuelles

### Les points forts de la formation :

- Financement possible OPCO
- La formation alterne entre présentation de fondamentaux théoriques et études de cas.
- 100% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.

### Modalités, méthodes et moyens pédagogiques :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel\*

*(blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).*

En cas de formation intra sur site externe à Aced formation, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

## **Prérequis :**

aucun

## **Public concerné :**

Salariés

Managers

étudiants

Alternants

## **Cette formation :**

Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Aced Formation

Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

## **Programme :**

### **JOUR 1 – LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION**

#### **Introduction à la communication**

- Définition de la communication
- Rôle de la communication en entreprise
- Types de communication : verbale, non verbale, paraverbale

#### **Le schéma de la communication**

- Émetteur et récepteur
- Message, canal, code
- Feedback et perturbateurs

#### **La communication verbale**

- Choix des mots
- Clarté et concision
- Adapter son discours à son interlocuteur

#### **Communication non verbale et paraverbale**

- Gestuelle et posture
- Regard et expressions
- Ton de la voix, débit, silences

## **JOUR 2 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

### **L'écoute active**

- Techniques d'écoute active
- Reformulation
- Questionnement et empathie

### **La communication assertive**

- Communication passive, agressive et assertive
- Dire non de manière constructive
- S'affirmer sans conflit

### **Gestion des situations difficiles**

- Gestion des émotions
- Communication en situation de stress
- Résolution de conflits

### **Communication écrite et digitale**

- Rédaction d'emails professionnels
- Bonnes pratiques à l'écrit
- Communication à distance