



# TECHNICIENS : PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION – N1

Référence COMPRO01

## Fiche programme

### BESOINS DE L'ENTREPRISE

Les collaborateurs techniciens doivent faire passer quotidiennement leurs messages, défendre leurs idées. Ils doivent aussi s'assurer que leurs messages soient bien compris lors d'un échange personnel ou professionnel. Ils doivent assurer une communication interpersonnelle efficace.

### APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation complète permet de s'approprier les clés d'une communication réussie sur le terrain. Elle apporte tous les outils, techniques et pédagogiques permettant de mettre en œuvre avec confiance leurs actions de communication terrain (entretiens, réunions, formations, distanciel, etc.).

### CONTACT

Patrick JAY  
Consultant – Formateur  
Coach professionnel certifié ICF  
Bilingue anglais / français  
[www.consultant-formateur-de-formateurs.eu](http://www.consultant-formateur-de-formateurs.eu)



Membre de l'International Coaching Federation (ICF)



Mobile 33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@patrickjay-consulting.eu](mailto:patrickjay@patrickjay-consulting.eu)  
4 Place de l'Opéra F-75002 Paris

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Savoir communiquer professionnellement dans ses fonctions techniques quotidiennes ;
- S'exprimer avec aisance à l'oral en situations professionnelles techniques ;
- Savoir prendre la parole en réunion technique avec aisance ;
- Savoir faire passer et recevoir ses messages techniques en entretiens, prise de parole et distanciel ;
- Savoir projeter une image de compétence et coopération en échanges techniques ;
- Savoir gérer les échanges interpersonnels en contexte professionnel.

#### Public concerné

- Tout collaborateur aux fonctions techniques ayant à communiquer régulièrement vers un public de professionnels en interne ou externe.

#### Prérequis

- Connaître le fond technique sur lequel ils sont amenés à communiquer (auto déclaration préalable).

#### Durée

- Un jour (7h).

#### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en inters et intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

#### Méthodes pédagogiques

- Démonstrative, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application ;
- Travail sur les supports des apprenants (application opérationnelle).

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : quizz de positionnement ;
- En cours de formation : mises en situations et quizz d'acquisition ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

#### Les + pédagogiques de la formation

- Consultant-formateur expert ;
- Méthodologie unique ;
- 6 participants maximum (présentiel et distanciel) ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue.

#### Aide-mémoire

- PowerPoint utilisé pendant la formation ;

- Date d'actualisation des informations : février 2021.

## MODALITES D'ACCES 2021

### Formats

- Formation disponible aux entreprises et individuels, en intra-entreprise, coachings, présentiel, distanciel et hybride.

### Dates, lieux, tarifs

#### Sessions intra et coachings :

Dates, lieux et tarifs sur devis personnalisé, nous consulter.

6 participants max. par session (respect des normes COVID19 + nombre restreint permettant un travail poussé en rédaction et feedbacks individuels).

### Financement



Formation éligible au FNE-formation renforcé. Datadock

### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
Confirmation sous 24 heures par retour.  
Sessions garanties à la 1ère inscription.  
Interface Zoom.

### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handi-accessibles. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

### Normes sanitaires Covid19

Nous respectons les préconisations sanitaires : distanciation sanitaire, port du masque, gel hydroalcoolique et lingettes de nettoyage disponibles.

Des pauses de bien-être sanitaire régulières sont insérées : aération personnelle et étirements corporels des apprenants, aération du local régulière.

En distanciel, des pauses de bien-être psychologique et physique sont insérées : aération personnelle et étirements corporels à volonté des apprenants, soulagement de concentration intense sur écrans.

## CONTACT

Patrick JAY  
Consultant – Formateur  
Coach professionnel certifié ICI  
Bilingue anglais / français  
[www.consultant-formateur-de-formateurs.eu](http://www.consultant-formateur-de-formateurs.eu)



Membre de l'International Coaching Federation (ICF)



Mobile 33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@patrickjay-consulting.eu](mailto:patrickjay@patrickjay-consulting.eu)  
4 Place de l'Opéra F-75002 Paris

## CONTENU CLE

### Identifier mon profil de communicant

- Mieux se connaître pour développer son impact
- Comprendre les différents profils de communication
- Identifier son profil
- Analyser sa voix, vecteur de crédibilité
- S'adapter aux profils de mes interlocuteurs
- Comprendre ses réactions et celles des autres en entretien, en réunion.
- Développer l'art du contact en toute situation.

### Mieux communiquer : les fondamentaux

- Déterminer l'objectif de l'échange
- Être clair dans son discours
- Écouter activement et reformuler efficacement

### Préparer son intervention

- Préparer son entretien : les points clés
- Apprivoiser son trac : l'utiliser et non le subir
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard
- Structurer sa présentation et ses notes

### Les clés de l'expression orale

- Appréhender les 3 dimensions de la communication : les mots, la posture et la voix
- Filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication
- Développer une stratégie appropriée selon son interlocuteur

### Utiliser sa personnalité avec aisance

- Savoir utiliser le langage du corps positivement
- Equilibrer le poids des mots et l'influence des gestes et attitudes
- Utiliser la voix, le regard, l'espace

### Savoir convaincre et faire adhérer

- Choisir ses mots et les bonnes questions
- Distinguer fait/opinion/jugement
- Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre son interlocuteur
- Développer son argumentaire et l'adapter

### Écouter son interlocuteur pour s'adapter

- Tenir compte du contexte.
- Développer une écoute active.
- Identifier son interlocuteur, ses préoccupations.

### S'affirmer dans la communication

- Savoir dire non avec empathie
- Écouter une communication qui se prolonge
- Formuler mes désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives grâce à l'outil DESC
- Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec mon interlocuteur

### Exposer ou informer avec assurance

- Gérer son temps de parole
- Maintenir l'attention : fil directeur et décodage des réactions
- Conclure grâce à la synthèse et la reformulation.

### Anticiper les situations difficiles pour les dépasser

- Identifier et analyser les situations délicates
- Prévenir les tensions
- Frictions et tensions : savoir réagir quand on est « agressé »