

S'ENTRAÎNER À L'ÉCOUTE ACTIVE

CE44 3 jours (21h) 1 850,00 €^{HT}

Objectifs

Améliorer l'écoute en situation professionnelle • Optimiser les relations quotidiennes • Maîtriser des techniques permettant de contrôler ses émotions

Profil Stagiaire(s)

Toute personne désireuse d'améliorer ses relations professionnelles par une amélioration de ses capacités d'écoute

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil Animateur(s)

Cette formation est animée par un consultant en formation communication.



PROGRAMME

L'importance d'une écoute de qualité

Qu'est-ce qu'écouter ?

Comment écouter ?

Les différentes qualités d'écoute

Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute

Les clés du dialogue

Le face à face : règles de base

Exister en occupant sa place

Laisser exister en pratiquant l'écoute active

Le contexte de la relation d'écoute

Les besoins fondamentaux de l'être humain

Les valeurs et leur hiérarchisation

Les difficultés de l'écoute :

. filtres sensoriels et représentation

. critères de tri de l'information

Les techniques de l'écoute active

Les différents types de questions

Les différents types de reformulations

L'attitude de non-influence dans l'écoute

Créer un climat de confiance

Suspendre son jugement et mesurer ses réactions

Le danger des fausses interprétations

L'écoute fine du non-verbal et la synchronisation

Comment être vraiment présent à l'autre

L'écoute du non-verbal

La synchronisation

L'écoute dans la dynamique de la communication

De l'écoute active à la communication performante

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- écoute active, quand et pourquoi y recourir ?

- écoute active, comment la pratiquer ?

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos sessions

19 - 21 sept. 2022 : A Distance

7 - 9 nov. 2022 : Paris

19 - 21 déc. 2022 : Paris / A Distance

S'ENTRAÎNER À L'ÉCOUTE ACTIVE

CE44 3 jours (21h) 1 850,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Cette formation communication est ponctuée de jeux de rôle et de simulations d'écoute dans différentes situations de communication : entretien, réunion, conflit, situation difficile, délégation, vente...

Les formations "à distance" sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Rédiger des messages percutants

Cette formation fait partie de :

- Les fondamentaux de la relation client (Parcours Pro certifiant)