

Communiquer avec impact à l'oral

En personne, au téléphone ou en virtuel... Comment adapter votre style de communication orale?

Objectifs

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de :

- = adapter la communication en fonction du canal (en personne, au téléphone ou en virtuel),
- = capter l'attention de vos interlocuteurs,
- = structurer un message convaincant,
- = utiliser les techniques d'influence éthiques et professionnelles,
- = gérer les objections avec tact,
- = créer un climat de confiance et de collaboration,
- = répondre avec diplomatie à la manipulation ou à la mauvaise foi.

Module 1

Comparer les différents contextes

- = Réfléchir au non-verbal selon le canal de communication.
- = Adapter l'oral selon le contexte.
- = Étudier un tableau comparatif des 3 contextes.

Module 2

Créer une première impression

- = Planifier l'accueil, l'introduction et l'ancrage.
- = S'assurer d'apporter de la chaleur humaine dans les 3 contextes.
- = Anticiper les pertes de crédibilité ou de collaboration.

Module 3

Structurer un message

- = Transformer un message pour l'adapter aux trois canaux de communication.
- = Utiliser une structure claire et persuasive.
- = Ajuster la longueur, le ton et le rythme.

Durée

6, 9 ou 12 heures
2 à 4 séances de 3 heures

Suite à cette formation

- = Possibilité d'ajouter des heures de formation en fonction de vos besoins et intérêts.

Comparer 3 contextes

- = MS Teams.
- = Téléphone.
- = En personne.

Publics cibles

- = Professionnelle et professionnel.
- = Chargée et chargé de communication.
- = Gestionnaire.
- = Directrice et directeur.
- = Chargée et chargé de projets.
- = Conseillère et conseiller.
- = Représentante et représentant.
- = Animatrice et animateur.
- = Formatrice et formateur.
- = Coach et mentor.

Module 4

Communiquer avec la voix et le non-verbal

- = Gérer le ton de la voix.
- = Moduler la voix pour influencer sans dominer.
- = Réfléchir à la gestuelle.
- = Penser à respirer.
- = Gérer les pauses et les silences.

Module 5

Réussir les conversations difficiles

- = Gérer les émotions (les siennes et celles des autres).
- = Réduire le stress et désamorcer les tensions.
- = Maintenir la collaboration malgré les désaccords.

Module 6

Répondre aux objections avec assurance

- = Utiliser les formules de recentrage et de recadrage.
- = Reformuler sans se justifier.
- = Rebondir plus facilement.

Module 7

Dire non avec assurance

- = Refuser avec empathie et professionnalisme.
- = S'affirmer sans confrontation.
- = Gérer les impacts émotionnels d'un refus.

Module 8

Réagir à la manipulation ou à la mauvaise foi

- = Reconnaître les tactiques et répondre sans entrer dans le jeu.
- = Adapter une réponse en fonction du type de canal de communication.
- = Connaître les stratégies permettant de poser ses limites selon le type de canal de communication.

Module 9

Clôturer de façon mémorable

- = Formuler une fin claire et marquante.
- = Utiliser les formules adaptées aux différents canaux de communication.
- = S'assurer que la fin de la conversation représente une vraie fin de conversation pour éviter l'effet yo-yo.

Approche pédagogique

- = Approche par compétences.
- = Comparer les stratégies de communication orales à l'aide de mises en situations réelles de communication avec votre public cible.

Exercices

- = À partir de vos contenus réels, de nombreux exemples vous seront présentés suivis d'exercices vous permettant de développer des compétences concrètes.

Méthodes d'évaluation

- = Mises en situation interactives.
- = Questionnaires.
- = Grille d'autoévaluation.

Cours 100 % privé

Les groupes sont composés de membres d'une même entreprise.

Choisir vos thèmes préférés pour améliorer vos communications

- = Clients.
- = Fournisseurs.
- = Partenaires d'affaires.
- = Collaborateurs.
- = Collègues de travail.
- = Contexte hiérarchique.
- = Formation.
- = Coaching.

Profitez de nombreux **AVANTAGES**

Parce que la formation virtuelle, ça ne s'improvise pas !

Cours pratiques

- = Formation axée sur la pratique.
- = Beaucoup de rétroaction pour favoriser la compréhension.
- = Discussions en direct.
- = Rétroaction à chaque exercice.

Tarification au volume

- = Des économies importantes sont réalisées grâce à une tarification au volume.
- = Formez plus d'employés et économisez !

Exercices concrets

- = Exercices concrets issus de la vraie vie.
- = Exercices collaboratifs stimulants.
- = Vous pouvez même nous faire parvenir vos questions et vos exemples pour adapter la formation à votre contexte.

Matériel de formation élaboré par Alias Formation

- = Quelques jours avant la première séance de formation, un document de formation est envoyé à chaque personne inscrite.
- = Document de formation et exercices 100 % conçu et adapté par Alias Formation.

Formatrice d'expérience

- = Julie Coutu détient plus de 25 d'expérience dans le domaine de la formation à distance.
- = Formatrice hautement expérimentée dans un contexte de formation virtuelle depuis 2008.

Ambiance et participation

- = Les stratégies d'enseignement ont été élaborées en fonction de favoriser la motivation, l'engagement et la participation.
- = Aussi, une ambiance conviviale est installée rapidement pour que les personnes se sentent à l'aise d'interagir et poser leurs questions.

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Parlez à un conseiller

Communiquez avec nous maintenant !

Planifiez un rendez-vous

avec un conseiller
en remplissant le
formulaire en ligne.

Prenez le temps de nous expliquer vos
besoins et obtenez une soumission
sur mesure rapidement.

Dites-nous quel est le
meilleur moment pour qu'un
conseiller vous rappelle.

Heures d'ouverture du Service à la clientèle

Vous pouvez nous téléphoner pour
parler rapidement à un conseiller.

Lundi au jeudi
9 h à 16 h

Vendredi
9 h à 12 h

Québec
418 204-5172

Montréal
438 410-5172

Sans frais partout au Canada
1 877 402-5172

Alias Formation inc. est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail
aux fins de l'application de la Loi sur le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Québec : **418 204-5172**

Montréal : **438 410-5172**

Sans frais : **1 877 402-5172**