

COMMUNIQUER EFFICACEMENT À DISTANCE

1 jour (7 heures en présentiel ou 7 heures à distance en classe virtuelle)

Compétences visées

Dans ce contexte inédit de crise sanitaire, il paraît essentiel de se perfectionner dans l'art de communiquer tant oral (téléphone, vidéo...) qu'écrit ! Clarifier son message permet de gagner en impact et de renforcer vos relations interpersonnelles malgré l'éloignement.

Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permet d'identifier les spécificités de la communication à distance, de gagner en impact, de développer ses capacités d'écoute et de soigner le relationnel à distance.

Population visée

Cette formation s'adresse aux professionnels de tous les secteurs qui interagissent régulièrement à distance, que ce soit avec des équipes, des clients, ou des partenaires, et qui souhaitent améliorer leurs compétences communicationnelles dans ce contexte.

Pré-requis

Aucun prérequis particulier n'est nécessaire pour ce stage. Une connaissance de l'informatique est conseillée

Procédures de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation

Audit téléphonique d'un conseil-formation pour s'assurer des pré-requis et des besoins de l'apprenant, complété d'un audit de niveau via un formulaire à remplir, soumis à l'analyse du formateur-référent.

Méthodes pédagogiques

1 participant minimum | 6 participants maximum, un poste requis par stagiaire et un support de cours est remis à la fin du stage. La formation est constituée d'explications théoriques, de démonstrations suivies d'exercices de mise en pratique.

Le rythme pédagogique peut être d'une journée complète ou deux demi-journées.

Formateur

Consultant formateur, expert en communication d'entreprise et interpersonnelle.

Modalités de validation des acquis

Évaluation continue via des exercices applicatifs et/ou des ateliers de mise en pratique.

Évaluation en fin de stage par la complétion d'un questionnaire et/ou d'une certification officielle issue du Répertoire Spécifique.

Émargement quotidien d'une feuille de présence (en présentiel ou en ligne).

Complétion par le formateur/la formatrice d'un suivi d'acquisition des objectifs pédagogiques.

Remise d'une attestation individuelle de réalisation.

Contenu

Identifier les spécificités de la communication à distance

- Identifier les différents canaux de communication à distance
- Définir le cadre de communication avec ses interlocuteurs
- Choisir l'outil le plus adapté à son message : mail, téléphone, visio, etc.
- Intégrer l'échange informel dans vos pratiques

Gagner en impact

- Mesurer l'impact de la distance sur sa communication : verbale, non-verbale et para-verbale
- Prendre conscience de ses registres de langages
- Identifier ses attitudes dominantes dans l'échange à distance
- Faire preuve d'esprit de synthèse

Développer ses capacités d'écoute

- Adopter une attitude d'écoute active même en distanciel
- Utiliser les techniques de questionnement
- Reformuler pour éviter les incompréhensions
- Faire preuve d'empathie face aux situations délicates

Soigner le relationnel à distance

- Créer du lien au quotidien : le contact et la personnalisation
- Renforcer l'humain à distance : écoute, présence, authenticité
- Savoir émettre un critique constructive
- Utiliser un outil de communication non violente : O.S.B.D