

ÉCOUTE ACTIVE

Des clés pour comprendre mes interlocuteurs

par Corinne LEFEVRE

La formation "Écoute Active" vous permet de prendre du recul et de vous approprier des clés pour réagir de manière appropriée en toute situation relationnelle !

Comment bien comprendre mes interlocuteurs et développer des relations durables et de qualité ?

Comment bien identifier le besoin de mon client pour lui faire une proposition adaptée ?

Comment créer les conditions d'un échange de qualité et de confiance ?

FORMATEUR/TRICE

Corinne Lefèvre est consultante, coach et formatrice, spécialisée dans le management et la communication depuis 10 ans. Elle met en place des interventions sur mesure : cohésion d'équipe, formations inter-entreprises et intra-entreprise, coaching individuel.

Corinne Lefèvre est certifiée Coach & Team[®], coach individuel Process Communication Management et à la méthode Apter. Elle est formée à l'Analyse Transactionnelle et à la Technesthésie (prise de parole en public) après un parcours de 10 ans en entreprise.

En tant que coach, elle a une approche de la formation et de l'animation de groupe basée sur la bienveillance, l'écoute active, la reformulation, la prise de conscience des ressources personnelles et l'identification des axes de progrès de chacun. Ainsi, chaque participant peut élaborer son propre plan d'action, adapté à sa situation. Son savoir-faire de conduite et d'animation de formation lui permet de s'adapter facilement à différents publics, de créer une bonne dynamique au sein de ses groupes et de faciliter la participation de chacun et les échanges entre les participants.

OBJECTIFS, BÉNÉFICES

A l'issue du stage, les participants :

- auront découvert les principes fondamentaux de l'écoute active,
- auront pris conscience de la façon dont ils pratiquent habituellement l'écoute et de l'impact dans leur rôle de dirigeant,
- auront augmenté leur capacité à pratiquer une écoute de qualité et à créer des relations durables avec les parties prenantes de leur entreprise (collaborateurs, partenaires, clients, fournisseurs, etc.),
- se seront entraînés à écouter et à utiliser les outils.

A l'issue de cette formation, vous aurez développé une aisance relationnelle grâce à une posture d'écoute professionnelle et bienveillante.

CONTENU, PROGRAMME

JOUR 1 - Matin

- Introduction, présentation des participants
- Les acteurs de la communication et l'écoute : mises en situation et apports théoriques
- Les sources de distorsion d'un message, le cadre de référence, l'interprétation : tests et apports théoriques, impact dans le rôle de dirigeant

JOUR 1 - Après-midi

- Outils pratiques : questionner, reformuler, synthétiser : apports théoriques et entraînement (entretiens de management, commerciaux, etc.). Les feed-

back porteront sur les entretiens et sur leurs conséquences positives ou négatives liées au rôle du dirigeant.

JOUR 2 - Matin

- Introduction
- Les processus relationnels, au-delà du contenu, les enjeux, les messages cachés : les identifier, les gérer : apports théoriques, outils pratiques, mises en situations adaptées à la fonction de dirigeant

JOUR 2 - Après-midi

- Les émotions en entretiens, comment les gérer : apports théoriques et mises en situations adaptées à la fonction de dirigeant
- Définition d'un plan d'action individuel
- Conclusion de la formation

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Une **pédagogie apprenante et participative** : mise en situation, entraînement, autodiagnostic, identification de ses atouts et de ses axes de progrès
- **Analyse de la pratique** : partir d'expériences et de situations réelles des dirigeants pour leur apporter des réponses sur-mesure et opportunes
- Des **apports théoriques** et des **outils pratiques**, issus notamment de l'Analyse Transactionnelle et du coaching individuel