

Commerce

PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

OBJECTIFS :

Améliorer l'écoute en situation professionnelle et s'approprier des techniques de contrôle émotionnel.

- Comprendre l'importance de l'écoute active et évaluer son propre style d'écoute.
- Acquérir des techniques avancées d'écoute active pour favoriser une communication ouverte.
- Développer la capacité d'écouter au-delà des mots et de comprendre le langage non-verbal.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun.

Accessibilité :

- Toute personne engagée dans des rôles de communication interpersonnelle nécessitant une écoute attentive et une compréhension précise du message, tels que le service client, les chefs d'équipe et les conseillers.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 2 jours / 14 heures

V18.1

màj : 10/18

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

L'importance d'une écoute de qualité

- Qu'est-ce qu'écouter ?
- Comment écouter ?
- Les différentes qualités d'écoute
- Évaluez votre capacité et votre style d'écoute

Les clefs du dialogue

- Le face à face : règles de base
- La reformulation : l'art de répéter autrement sans dénaturer le propos
- Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre questions ouvertes et fermées
- L'art du silence

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 l'écoute

Les techniques de l'écoute active

- Les différents types de questions
- Les différents types de reformulations
- Créer un climat de confiance
- Comment 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 non-verbal

L'écoute dans la dynamique de la communication

- De l'écoute active à la communication performante

Jeux de rôle

