

Apprenez à appliquer les techniques de la CNV pour retrouver du plaisir et apaiser les relations professionnelles (et personnelles également)

Objectifs pédagogiques de la formation

- Découvrir la CNV, ses origines et ses techniques
- Développer des relations de confiance avec autrui
- Apprenez à satisfaire vos propres besoins en même temps que ceux des autres

Programme détaillé

- L'origine de la CNV, Marshall Rosenberg
- Le modèle OSBD
- Distinguer observations, ressentis, opinions, besoins
- Exprimer ses sentiments avec authenticité
- L'arbre des besoins
- Faire des demandes et des compliments efficaces
- Réagir face à un langage agressif

Méthodes et moyens

Présentiel ou Distanciel

Exercices types pendant le stage

- Mises en situation de pratique OSBD,
- réalisation de l'arbre de vos besoins,
- quiz (faits, ressentis, opinion, besoins)
- simulation de situations/relations délicates

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Tout professionnel, participant à un projet, responsables ...

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible,

contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Découvrez la puissance de la PNL (Programmation Neuro Linguistique) pour être plus à l'aise dans votre travail (et dans votre vie quotidienne)

Objectifs pédagogiques de la formation

- Découvrir la programmation neuro-linguistique et ses techniques
- Gagner en aisance et en confiance dans la communication
- Développer des relations positives avec autrui

Programme détaillé

Les grands principes de la PNL

- Les 7 présupposés
- Les registres sensoriels VAKOG
- Les programmes de tri de l'information

Créer une relation de confiance

- Distance de confort et index de la confiance
- Synchronisation vocale et posturale
- Communication non-verbale

Ancrages et visualisation

- Auto-ancrage de ressources et mixage d'ancres
- Visualisation associée et dissociée, objectifs

Langage verbal et métaphores

- Le métamodèle et les difficultés du langage verbal
- Construction de métaphores

Charisme et influence

- Stratégies d'influence, de négociation et de recadrage
- Posture d'excellence et modélisation pour réussir

Méthodes et moyens

Présentiel

Exercices types pendant le stage

Mises en situation de pratique des techniques de PNL (Communication non verbale, synchronisation, posture d'excellence...)

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Tout professionnel, participant à un projet, responsables ...

Intervenant : Coach professionnel certifié en PNL, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible,

contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Gagnez en aisance et en impact face à un auditoire identifié ou à l'improviste

Objectifs pédagogiques de la formation

- Repérer et débloquer nos freins à l'expression
- Choisir sa cible et communiquer avec un objectif
- S'exprimer de manière courte, simple et impactante

Programme détaillé

Se préparer à présenter son projet/idée

- Définir mon objectif : quelle est la cible ? quels sont ses besoins ?
- Les circonstances du pitch : vente, promotion d'un projet, exposé d'une solution
- Visualiser le résultat réaliste espéré

Mobiliser son énergie pour convaincre

- Se concentrer, se décontracter
- Gérer son trac
- Transformer le négatif en positif
- Capitaliser sur ses réussites
- Se préparer pour improviser

Les 3 minutes du pitch

- Capturer l'attention dans les 5 premières secondes
- Trouver les mots impactants, construire des métaphores
- Écouter et répondre aux objections
- Conclure de manière positive et convaincante

Méthodes et moyens

Distanciel

- 75% du temps consacré à la pratique

Exercices types pendant le stage

Mises en situation de préparer et de dérouler son pitch

Diagnostic personnalisé sur les axes d'amélioration individuels

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Moyen d'accès à Teams ou Zoom

Public cible : Tout participant à un projet, responsables se retrouvant à devoir convaincre en très peu de temps un prospect ou un hiérarchique

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible, contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Mieux se connaître pour mieux communiquer et développer une approche individualisée de la relation

Objectifs pédagogiques de la formation

- Situer la qualité de sa communication dans la relation.
- Optimiser la qualité de sa communication et établir des relations positives avec mes différents interlocuteurs.
- Maîtriser le processus d'entretien et ses différentes phases afin d'en optimiser la durée et la qualité.
- Développer ses capacités à gérer ses émotions et son stress.

Programme détaillé

Identifier la qualité de sa communication dans la relation :

- Traits de caractère dominants
- Attentes de mes interlocuteurs
- Pourquoi donner une première bonne impression
- Développer une image professionnelle positive

Optimiser la qualité de sa communication

- Comprendre le principe de la communication
- Utiliser un langage positif
- Identifier les composantes de son image
- Maîtriser L'écoute active

Maîtriser et conduire l'entretien

- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien
- Convaincre : différencier Fait / Opinion / Sentiment
- Gérer les objections et savoir s'affirmer

Gérer ses émotions

- Savoir prendre du recul
- Accepter ses émotions pour les maîtriser
- Utiliser les techniques de gestion du stress

Méthodes et moyens

Présentiel – 75% du temps consacré à la pratique

Exercices types pendant le stage

Entraînements à l'écoute active

Mises en situation d'affirmation et de réponse à des objections

Partages de représentations

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Tout professionnel, à la recherche d'une communication plus fluide

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible, contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Pratiquez l'assertivité pour vous affirmer de manière professionnelle

Objectifs pédagogiques de la formation

- Comprendre ses habitudes de communication.
- Identifier ses comportements inefficaces.
- Développer l'affirmation de soi.
- Savoir refuser en restant positif.

Programme détaillé

Comprendre son mode de fonctionnement

- Identifier ses comportements inefficaces.
- Développer l'affirmation de soi.
- Oser devenir assertif.

Faire face aux comportements perturbants

- Désamorcer l'agressivité.
- Agir face à l'évitement.
- Déjouer les pièges de la manipulation.

Savoir formuler une critique constructive.

- Préparer sa critique.
- Utiliser la méthode DESC.

Savoir dire non

- Dire non sans envahissement émotionnel.
- La bonne méthode pour dire non.

Méthodes et moyens

Présentiel

Exercices types pendant le stage

Autodiagnostic : êtes-vous assertif ?

Training et mises en situation de refuser une sollicitation en restant constructif et professionnel

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Tout professionnel, ayant besoin de s'affirmer davantage

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible, contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Découvrez les méthodes et outils adaptés pour professionnaliser votre approche de l'accueil téléphonique

Objectifs pédagogiques de la formation

- Situer et comprendre les enjeux de sa mission d'accueil téléphonique.
- Optimiser ses techniques de communication pour établir des relations positives et gagner du temps.
- Maîtriser les différentes phases du processus pour optimiser le temps de l'appel.
- Savoir agir dans les situations spécifiques de l'accueil téléphonique : mise en attente, passage de relais, prise de message, être proactif...
- Faire face aux situations difficiles générées par la spécificité de certaines demandes et préserver la qualité de la relation : Informer, expliquer, argumenter, rassurer.

Programme détaillé

Les conditions d'un accueil réussi

- Donner une première bonne impression
- Identifier les critères de la qualité de service attendue au téléphone
- Diagnostiquer sa propre qualité de service

L'accueil téléphonique

- Savoir se synchroniser et se présenter
- Pratiquer l'écoute active et reformuler pour valider
- La communication non verbale au téléphone
- Choisir le langage approprié
- Rassurer, confirmer
- Conclure et prendre congé
- Suivre les appels téléphoniques

Les situations délicates

- Savoir interrompre les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...
- Rester positif et constructif

Méthodes et moyens

Présentiel

Exercices types pendant le stage

Mises en situation et simulations

Entraînements à la présentation, aux appels habituels et aux situations difficiles

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des tests ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Toute personne en charge d'une mission d'accueil téléphonique

Intervenant : Coach professionnel en communication, plus de 10 ans d'expérience

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible, contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr

Mieux se connaître pour mieux communiquer et développer une approche individualisée de la relation

Objectifs pédagogiques de la formation

- Mieux se connaître et prendre conscience de son mode automatique de communiquer
- Adapter sa communication au profil de ses interlocuteurs pour renforcer l'efficacité de la relation
- Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres pour développer une approche bienveillante vis-à-vis de soi et de ses interlocuteurs.
- Développer ses capacités à gérer ses émotions et son stress.

Programme détaillé

- Introduction et découverte du modèle Process COM© avec les 6 types de personnalité,
- Identifier son type de personnalité et analyser l'impact de son fonctionnement sur les relations avec les autres,
- Comprendre et reconnaître la manière de fonctionner des autres profils et développer une communication gagnant-gagnant

Méthodes et moyens

Présentiel – 75% du temps consacré à la pratique

Exercices types pendant le stage

En amont de la formation : Questionnaire inventaire de personnalité Process COM
Mises en situation, et traitement des cas apportés par les participants

Modalités d'évaluation

Avant la formation : définir 2 ou 3 objectifs à atteindre : « à la fin de la formation, je veux être capable de... »

Pendant la formation : le formateur valide la compréhension et l'acquisition des connaissances de l'apprenant, à travers des QCM ou des jeux de mise en situation.

Après la formation : le participant déclare en réponse à notre questionnaire si la formation lui a permis d'atteindre ses objectifs et de mettre en œuvre ses apprentissages.

Pré-requis : Aucun

Public cible : Tout professionnel, à la recherche d'une communication plus fluide et impactante avec des personnalités différentes

Intervenant : Coach formateur certifié PCM©

Durée : 2 jours (14h)

Prochaines dates : Nous contacter

Délai d'accès : 5 à 10 semaines

Tarifs : à partir de 1000 €/j

Personnes en situation de handicap : Ce stage vous est accessible, contactez notre référent handicap sur contact@coherenza.fr