

## Communication et assertivité

### Objectifs

- Améliorer sa communication
- Acquérir des capacités d'écoute et d'expression orale
- Développer l'assertivité
- Gagner en affirmation de soi dans la relation client
- Savoir argumenter

### Public

Toute personne amenée à être en contact avec la clientèle ou manager des équipes

### Pré requis

Pas de prérequis spécifique

### Programme - 2 jours

- Les fondamentaux de la communication
  - la communication définition
  - les niveaux d'écoute
  - le questionnement
  - la reformulation
  - le profil de communicant
  - la communication assertive
  - la méthode DESC
- Affirmation de soi dans sa prise de parole
  - s'exprimer avec aisance et clarté
  - impliquer son auditoire
  - animer une réunion
  - savoir argumenter, répondre aux remarques, critiques, objections
- Mise en situation réelle
  - jeux de rôle en lien avec les situations personnelles vécues
  - échanges de pratique
  - mise en commun par le groupe

### Moyens pédagogiques

Pédagogie participative et active, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard

## Ce qu'ils en disent

*“Une très bonne formation à la communication, qui permet de structurer les fondements et les bases de ce domaine. De nombreux exercices pratiques agrémentent cette formation”.*

*Clément, Ingénieur informatique, SII*

*“Formation pratique et théorique bien équilibrée. Clés et outils présentés qui pourront être mis en œuvre aussi bien dans la vie professionnelle que dans le cadre personnel”.*

*Maryline, Screen master, SII*

*“J’ai pris conscience de l’importance de la communication”*

*Dylan, Consultant en informatique, SII*

**Sylvie Terrien**, formatrice et orthophoniste, dirigeante de **Lettres à l'être**



En 7 ans, Sylvie Terrien a animé plus de 50 sessions de formations auprès de dirigeants d'entreprise, coachs, managers et particuliers.

Forte d'une expérience de 25 ans en tant qu'orthophoniste libérale, elle a développé les qualités d'écoute auprès d'un public diversifié. Elle a su créer une pédagogie interactive et adaptée à chaque formation.

Formée à de nombreuses techniques de communication depuis plus de 10 ans, elle met aujourd'hui à profit ses connaissances et son originalité pour créer des formations sur-mesure.

**Sylvie Terrien** est prestataire de formation enregistrée auprès du préfet de la région Ile de France – n° 11 94 0932094 - SIRET 388 553 349