

### PROGRAMME

2 jours

1. Analyse des difficultés rencontrées
2. Schéma de la communication
3. Pourquoi les blocages
4. Aptitudes à acquérir pour une prestation de qualité
  - Attitudes et comportements / présence
  - Importance de la gestuelle / paralangages
  - La voix
  - Le regard
5. Cohérence des relations de la personne avec son langage
  - Verbal et non-verbal
  - Interpersonnalité
    - \* Savoir écouter
    - \* Capter l'attention
    - \* Structurer sa pensée
    - \* Intéresser l'interlocuteur

### OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes d'une bonne communication orale
- Exposer efficacement et rapidement les informations
- Etre à l'aise dans un échange, quelle que soit sa nature.
- Vaincre les blocages, éviter les pièges

### MÉTHODE

- Exposés
- Mises en situation -vidéo
- Réponse à des problématiques rencontrées