Plan de formation

Communiquer efficacement à l'oral, à l’écrit et en ligne

Description de la formation

Améliorer vos habiletés à communiquer efficacement à l’écrit, au téléphone, en personne et en virtuel afin de livrer un message clair, concis et libre de toutes interprétations.

Objectifs pédagogiques

1. Utiliser les différentes composantes de sa communication pour communiquer efficacement.
2. Choisir le média approprié pour transmettre son message.
3. Utiliser les techniques efficaces pour communiquer professionnellement à l’écrit, au téléphone, en personne et en virtuel.
4. Communiquer avec confiance, impact et conviction.

Contenu

Module 1 : Comprendre la communication et ses composantes

- Exercice initiatique : Trouvez les 8 erreurs de communication
- Le processus de communication
- Les sources d’ambiguïté
- La matrice de Johansen et le choix du bon média
- Les composantes de la communication

Module 2 : Communiquer efficacement à l’écrit

- La composante verbale de la communication
- Le vocabulaire à utiliser et les mots à éviter
- Exercice d’appropriation : le choix des mots
- Les 4 C de la communication à l’écrit
- L’art de synthétiser
- La structure d’un message clair
- Les bonnes pratiques pour communiquer professionnellement : par courriel, par textos, sur les réseaux sociaux
- Exercice d’appropriation : Communique-moi ça!

Module 3 : Communiquer efficacement au téléphone

- La composante para-verbale de la communication
- Exercice d’appropriation : écoute, essaie et apprends
- Les bonnes pratiques pour communiquer professionnellement par téléphone
- Le processus téléphonique idéal : les ingrédients d’un accueil réussi, écoute active et phrase d’empathie, discuter en mode solution, conclusion de l’appel
- Exercice d’appropriation en mode simulation : Bonjour! Bienvenue chez…

Module 4 : Communiquer efficacement en personne

- La composante non-verbale de la communication
- Exercice d’appropriation : qu’est-ce que vous comprenez?
- Les bonnes pratiques pour communiquer professionnellement en personne
- Exercice d’appropriation : mon langage non-verbal
- Observation de mon interlocuteur
- Les techniques pour communiquer avec impact

Module 5 : Communiquer efficacement en virtuel

- Projeter une image professionnelle en virtuel

Communiquer efficacement à l'oral, à l’écrit et en ligne

- Les outils d’interaction en virtuel
- Exercice d’appropriation : le bon outil au bon moment
- Les bonnes pratiques pour communiquer efficacement en virtuel
- Activité de simulation : À mon tour de communiquer

Méthodologie

- Exposé
- Démonstration

Clientèle visée

Tous

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Formateur(s)

Lucie Turcotte

Ayant acquis une expérience de plus de 12 ans, principalement à titre de directrice des ventes où elle a dirigé une équipe de plusieurs vendeurs, Lucie se spécialise depuis 15 ans dans le coaching et la formation en entreprise. Elle œuvre principalement dans les domaines de la vente, du développement des affaires, de l’attitude client, de l’expérience client (service à la clientèle), de la négociation, de la commercialisation et de la gestion.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

1037 $

Prochaines dates en formation publique

8 et 9 octobre 2024 (Montréal)
11 et 12 février 2025 (En ligne)
27 et 28 mai 2025 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au http://www.etsformation.ca/