

Objectifs :

- Evaluer son mode d'écoute habituel.
- Développer sa capacité de synchronisation.
- Augmenter sa capacité d'écoute.
- Développer une relation gagnant-gagnant.
- Décoder les obstacles personnels, les mécanismes de défense.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Personne souhaitant développer des techniques d'écoute.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 10 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine de la communication.
Tous nos consultants formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Le contenu

1. Evaluation de son mode d'écoute

- Diagnostic personnel.
- Identifier les attitudes favorables à l'écoute.
- Comprendre la notion d'interaction dans la relation.

2. Repérer les obstacles à une écoute efficace

- Les signes verbaux et non-verbaux.
- Réflexions sur les difficultés rencontrées.
- Les mécanismes de défense.

3. La présence empathique

- Le premier contact.
- Savoir se synchroniser avec son interlocuteur.
- Créer un espace favorable à l'échange.

720 €
Net de taxe par personne

H1 ECOUTE 00-H24

 2 jours, soit 14 heures

 Formation avec mobile learning intégré

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 14 avr 2025, mar 15 avr 2025
- lun 13 oct 2025, mar 14 oct 2025

4. Les techniques de l'écoute active

Les différentes formes de reformulation.

Les outils miroirs.

L'écoute différenciée entre faits, opinions et sentiments.

Savoir questionner.

La compréhension des besoins de l'autre.

Le traitement des objections les plus fréquentes.

Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

Entraînements à partir des cas difficiles vécus par les participants et débriefing .

Etudes de cas, jeux de rôle.

Echanges et travail de réflexion à partir du vécu des participants.

Cette formation est accompagnée d'un module de mobile learning gamifié accessible en ligne pendant 2 mois.

L'objectif du mobile learning est de compléter la formation en face à face ou à distance via des activités courtes, ludiques et engageantes depuis un smartphone, une tablette ou un pc où vous voulez et quand vous voulez.

L'assimilation des notions est favorisée par un format court, répété et surtout gamifié, sur une période de temps déterminée. Cette gamification est particulièrement efficace pour favoriser l'apprentissage. C'est l'ancrage mémoriel assuré.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Suivi de l'action

Lors de l'exécution de la formation, une feuille de présence par demi-journée devra être signée par le stagiaire.

Le suivi de l'action se fera à distance avec le formateur qui attestera de la présence des stagiaires lors des séances de formation à distance en web conférence.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.



Partenaires

skillsday



5 - 7 Place Robert Schuman - 38000 Grenoble - France
T. 04 76 28 29 28 - F. 04 76 28 29 78 - cciformation@grenoble.cci.fr
www.cciformation-grenoble.fr
Siret : 183 830 017 00236 - Code NAF : 8532Z

