AUDEO
communication
écrite et orale

Rédiger des e-mails clairs et efficaces

Vous écrivez des e-mails tous les jours…

Mais connaissez-vous les astuces pour être clair et rédiger vite ?

Écrire pour être lu et compris
▪
Gagner du temps

7 h

450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

En présentiel/À distance

Groupe sur devis

Contenu de la formation

Connaître les spécificités de la communication par e-mail

- Les spécificités de la communication par e-mail
- L'objectif du message
- Les attentes du lecteur

Structurer son e-mail

- Un objet précis et percutant
- Le plan AREDAPS : pour organiser son message
- La phrase magique pour obtenir une réponse

Rédiger un message clair et facile à comprendre

- Mise en page et typographie
- Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
- Les formulations à privilégier et les expressions à éviter

Entretenir une relation courtoise et privilégiée avec son lecteur

- L'emploi des pronoms
- L'emploi des mots
- Les formules d'appel et de politesse

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à utiliser l'e-mail dans le cadre professionnel

Prérequis

Disposer d'un ordinateur et d'un accès Internet (pour les séances à distance)

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement pour comprendre le contexte des e-mails dans l'entreprise
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreuses mises en application sur des cas concrets
- Pédagogie participative

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : supervision d'un e-mail rédigé en amont de la formation
- Évaluation formative : exercices d'écriture, quiz
- Évaluation bilan : rédaction d'un e-mail à la fin de la formation
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs pédagogiques

- Rédiger un objet précis et engageant
- Structurer son message avec le plan AREDAPS
- Appliquer les critères de lisibilité pour rédiger des phrases simples et claires

Les plus

- **Formation basée sur les écrits des participants**
- **Un plan spécifique pour structurer tous ses e-mails**
- **Des conseils concrets pour une mise en application immédiate**

AUDEO
communication
écrite et orale

Prendre des notes
et rédiger des comptes rendus

Connaissez-vous les techniques de prises de notes pour rédiger des comptes rendus clairs et factuels ?

Rédiger des comptes rendus clairs et factuels
▪
Faire ressortir les informations clé

- 14 h
- 450 € NT/Pers/Jour/Le Mans
- En présentiel/À distance
- Groupe sur devis

Contenu de la formation

Le compte rendu : un outil de communication

- Contexte et enjeux du compte rendu
- Différences entre rapport, procès-verbal et compte rendu
- Les lecteurs et leurs attentes

Prendre des notes qui facilitent la rédaction du compte rendu

- Exploration de différentes techniques de prises de notes : linéaire, synoptique, en arborescence
- Méthodes pour discerner l'essentiel d'un propos
- Abréviations et symboles
- Préparation et organisation d'une prise de notes

Structurer son compte rendu

- Les différents types de comptes rendus : littéral, PV, thématique, synoptique
- Organisation des paragraphes
- Les mentions obligatoires

Rédiger un compte rendu clair et fidèle

- Rédaction des titres
- Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases/li>
- Mise en page et typographie

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à rédiger des comptes rendus dans le cadre professionnel

Prérequis

Disposer d'un ordinateur et d'un accès Internet (pour les séances à distance)

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement pour comprendre le contexte des comptes rendus dans l'entreprise
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreuses mises en application : comptes rendus d'articles, de réunions
- Pédagogie participative

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : prise de notes en début de formation
- Évaluation formative : mises en application, rédaction
- Évaluation bilan : prise de notes et rédaction d'un compte rendu à la fin de la formation
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs pédagogiques

- Acquérir différentes méthodes de prise de notes
- Structurer ses comptes rendus pour en faciliter la lecture
- Appliquer les critères de lisibilité pour rédiger des phrases simples et claires

Les plus

- De nombreux entraînements sur des supports variés
- Formation basée sur les écrits des participants
- Mise en application immédiate

AUDEO
communication
écrite et orale

Rédiger des rapports convaincants

Un rapport est un document rédigé qui implique le rédacteur. Savez-vous organiser vos idées pour rédiger des rapports convaincants ?

Exposer clairement problématique et conclusion
▪
Adopter une démarche argumentative

14 h

450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

En présentiel/À distance

Groupe sur devis

Contenu de la formation

Mettre en perspective l'enjeu du rapport et les attentes du lecteur

- Définition du rapport et de ses impacts
- Les lecteurs et leurs attentes
- Les qualités et les défauts d'un rapport

Structurer ses idées pour constituer un déroulé logique

- Plans types pour organiser ses données et ses informations (ou prise en main d'une trame existante)
- Questions à se poser pour exposer de manière claire et explicite la problématique et la conclusion
- Méthodes pour mettre en avant les arguments

Rédiger de manière claire pour favoriser une lecture fluide

- Des titres pleins et accrocheurs
- Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
- Comment exposer de manière synthétique et compréhensible des données techniques complexes ?
- Mise en page et typographie

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à rédiger des rapports dans le cadre professionnel

Prérequis

Disposer d'un ordinateur et d'un accès Internet (pour les séances à distance)

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement pour comprendre le contexte des rapports dans l'entreprise
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreuses mises en application sur des cas concrets
- Pédagogie participative

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : supervision d'un rapport rédigé avant la formation
- Évaluation formative : mises en application, rédaction
- Évaluation bilan : rédaction de plusieurs parties d'un rapport en fin de formation + QCM
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs pédagogiques

- S'impliquer pour convaincre le lecteur
- Mettre en avant ses arguments
- Appliquer les critères de lisibilité pour rédiger des phrases simples et claires

Les plus

- De nombreux entraînements
- Formation basée sur les écrits des participants
- Mise en application immédiate

AUDEO
communication
écrite et orale

Maîtriser l'orthographe professionnelle

Ce programme s'adapte au niveau de chacun.

Vous souhaitez revoir les bases ?

Éliminer les erreurs dans vos écrits professionnels ?

Cette formation est pour vous !

Connaître les règles
de l'orthographe professionnelle
▪
Disposer d'une stratégie
de relecture

14 h

450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

En présentiel/À distance

Groupe sur devis

Contenu de la formation

Terminaisons verbales – Conjugaison

- Le présent : je joins, je transmets, j'appelle…
- Distinction Indicatif / Subjonctif : je vois / je voie
- Es, est / ai, ait
- Distinction Futur et Conditionnel : je viendrai / je viendrais

Les homophones grammaticaux et lexicaux

- on / ont – et / est – son / sont…
- la/ là / l'a – quand / quant / qu'en – leur / leurs…
- quel, quelle / qu'elle + Focus sur « quel que soit… »
- ni / n'y – si / s'y – dans / d'en…
- or / hors – voir / voire – censé / sensé…

Les participes passés – Grammaire

- Terminaison des participes passés en é, u, i, is, it…
- Accord du participe passé avec être
- Accord du participe passé avec avoir
- Accords complexes du participe passé : verbes pronominaux, participe suivi d'un infinitif…

Les pièges fréquents

- Accord de ci-joint
- Adverbes en -ment : récemment, élégamment…
- Accord de vu, excepté, y compris…
- Distinction entre adjectif et participe présent : fabricant / fabriquant – précédent / précédant…

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à écrire dans le cadre professionnel

Prérequis

Disposer d'un ordinateur et d'un accès Internet (pour les séances à distance)

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement pour déterminer le profil de départ
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreuses mises en application sur des cas concrets
- Pédagogie participative et ludique

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : quiz
- Évaluation formative : exercices et quiz, cadenas, jeux
- Évaluation bilan : quiz
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs

- Maîtriser les règles d'orthographe et de grammaire
- Viser le plus haut score au Certificat Voltaire

Les plus

- **Des astuces pour dépasser ses blocages !**
- **Une formation adaptée à tous les niveaux**
- **Des jeux pour apprendre en s'amusant**

AUDEO
communication
écrite et orale

Le Mind Mapping
pour organiser ses idées

Apprenez à exploiter le potentiel des cartes mentales, dans diverses situations privées et professionnelles.

Structurer les informations
▪
Libérer votre créativité

En présentiel | Le Mans | 14 h

450 € NT/Pers/Jour | Groupe sur devis

Contenu de la formation

Découvrir et comprendre la démarche

- Le fonctionnement du cerveau gauche et du cerveau droit
- La puissance de la mémoire
- L'importance des illustrations
- Les enjeux de l'outil : simplicité, lisibilité, créativité
- Les principes de base de la carte mentale

Utiliser la carte mentale dans le cadre professionnel

- La carte mentale comme outil de questionnement
- La prise de notes à partir d'un texte
- L'animation d'une présentation orale
- La réunion de créativité
- Autres sujets choisis par les participants

Objectifs pédagogiques

- Accroître son efficacité professionnelle avec l'outil de la carte mentale
- Comprendre les principes de la construction d'une carte mentale
- Identifier ses usages dans le quotidien professionnel
- Expérimenter l'élaboration manuelle de cartes mentales

Profil des stagiaires

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité en communication et en gestion des informations

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en présentiel dans une salle adaptée
- Approche participative basée sur des apports théoriques, des travaux pratiques et des échanges avec les participants
- Apports théoriques et pratiques
- Expérimentations des techniques : nombreux exercices et mises en application
- Réalisation de cartes mentales manuelles, individuellement et en groupes
- Documentation sous forme de livret remis à chaque participant à l'issue de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Évaluation diagnostique : QCM
- Évaluation formative : jeux et mises en application au cours de la formation
- Évaluation bilan : QCM
- Bilan de satisfaction à l'issue de l'action
- Évaluation à froid : questionnaire transmis 3 mois après la formation

Les plus

- **Des exercices ludiques et variés**
- **De nombreux entraînements sur des situations variées**
- **Une adaptation au contexte professionnel des participants**

AUDEO
communication
écrite et orale

Prendre la parole devant un groupe

Vous participez à des réunions, vous êtes amené à présenter des projets ?
Préparez-vous pour vous sentir à l'aise et faire passer vos messages.

Gagner en aisance
et surmonter son trac
▪
Exprimer clairement
ses idées

14 h

450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

En présentiel

Groupe sur devis

Contenu de la formation

Mieux se connaître

- Auto-diagnostic : ses points forts et ses axes d'amélioration
- Se percevoir à travers la vidéo et le regard des autres personnes du groupe

Préparer son contenu

- Choix du message principal
- Organisation des informations en fonction de l'auditoire
- Préparation de sa prise de notes

Comprendre les enjeux de la communication orale

- Le schéma de communication et la déperdition du message
- Le poids du langage corporel

Préparer sa prise de parole

- Le regard, la voix, les mains…
- Les premiers mots : pour bien démarrer
- Les trente dernières secondes : pour bien terminer
- La gestion du trac : exercices de relaxation, visualisation… et répétition !

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à prendre la parole dans le cadre professionnel

Prérequis

Parler et lire le français

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreux exercices de mises en application
- Pédagogie participative

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : prise de parole en début de formation
- Évaluation formative : jeux et mises en application
- Évaluation bilan : prise de parole en fin de formation
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs pédagogiques

- Structurer sa présentation pour faire passer ses messages
- Connaître des techniques pour surmonter son trac
- Adopter une posture qui inspire confiance

Les plus

- **Des exercices ludiques et progressifs**
- **Des conseils concrets à tester**
- **L'utilisation de la vidéo pour un retour en image**

AUDEO
communication
écrite et orale

Accueillir des usagers ou des clients

En première ligne dans votre organisation, vous accueillez le public et le conseillez.
Comment rester serein et maintenir une relation positive en toutes circonstances ?

Adopter une attitude favorable à l'échange
▪
Désamorcer les situations conflictuelles

14 h

450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

En présentiel

Groupe sur devis

Contenu de la formation

Les enjeux de la posture d'accueil

- Les besoins du public et l'importance du premier contact
- Les missions de la fonction « accueil »
- Les particularités de l'accueil proactif

Les principes de base d'une communication apaisée

- Les composantes et les obstacles de la communication
- L'importance du non-verbal
- Les différents types d'écoute et leur impact
- L'écoute active

Un message clair et positif

- Changer de point de vue pour comprendre la demande de l'interlocuteur
- La posture, la voix
- Le choix des mots et des formulations propices à l'échange
- La réponse à une question que l'on ne maîtrise pas
- Les techniques de l'assertivité
- La méthode DESC

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à accueillir du public

Prérequis

Être en situation d'accueil du public

Méthode pédagogique active

- Questionnaire de positionnement pour déterminer le profil de départ
- Apports théoriques remis sous forme de livret de formation
- Nombreux exercices de mises en application
- Pédagogie participative

Dispositif de suivi

- Évaluation diagnostique : quiz
- Évaluation formative : jeux et mises en situation
- Évaluation bilan : quiz
- Évaluation des acquis : questionnaire 3 mois après la fin de la formation

Objectifs pédagogiques

- Connaître les enjeux d'une posture d'accueil
- Réagir avec assertivité
- Savoir répondre lors de situations conflictuelles

Les plus

- **Des jeux de rôle pour s'entraîner**
- **Des éléments de langage à privilégier**
- **Des fiches récapitulatives pour toutes les situations compliquées**

AUDEO
communication
écrite et orale

Mieux gérer sa mémoire

Vous devez retenir une multitude d'informations dans le cadre de votre travail ?
Apprenez à exploiter le potentiel de votre mémoire !

Identifier ses aptitudes de mémorisation
▪
Connaître des techniques pour les adapter à son métier

En présentiel | **Le Mans** | **14 h**

450 € NT/Pers/Jour | **Groupe sur devis**

Contenu de la formation

- Historique des recherches sur la mémoire : état des lieux des connaissances sur le fonctionnement de la mémoire, le cerveau, la plasticité neuronale, le rôle du sommeil
- Mémoire et hygiène de vie
- Les différents modules de la mémoire et son mode de fonctionnement personnel
- Nos 7 mémoires : Mémoire sémantique, épisodique, émotionnelle, procédurale, lexicale, artistique, imagée
- Mémoire à court terme, à long terme : une articulation essentielle !
- La mémorisation : comment les données entrent-elles dans la mémoire ?
- Exploration des usages personnels intuitifs de sa mémoire
- Le lien entre cerveau et mémoire : vieillissement de la mémoire
- Les méthodes pour la mémoire et leur utilisation dans l'exercice professionnel
- Moyens mnémotechniques
- La carte mentale : outil de mémorisation et de récupération très précieux
- Entraînement et réactivation pour lutter contre l'oubli

Objectifs pédagogiques

- Connaître le fonctionnement de la mémoire
- Identifier ses aptitudes de mémorisation et ses axes de progression
- Connaître les techniques de mémorisation pour les adapter à son métier

Profil des stagiaires

Toute personne souhaitant évaluer et améliorer sa capacité de mémorisation

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en présentiel dans une salle adaptée
- Approche participative basée sur des apports théoriques, des travaux pratiques et des échanges avec les participants
- Apports théoriques et pratiques
- Expérimentations des techniques : nombreux exercices et mises en application
- Test de mémoire
- Documentation sous forme de livret remis à chaque participant à l'issue de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Évaluation diagnostique : QCM et Test de mémoire
- Évaluation formative : jeux et mises en application au cours de la formation
- Évaluation bilan : QCM
- Bilan de satisfaction à l'issue de l'action
- Évaluation à froid : questionnaire transmis 3 mois après la formation

Les plus

- **Des tests pour mieux comprendre sa manière de mémoriser**
- **Des activités ludiques et variées**
- **Des astuces à tester**

AUDEO
communication
écrite et orale

Animer des réunions efficaces et productives

Pour que les réunions se révèlent de véritable temps d'échanges productifs

Mener des réunions productives
▪
Gérer les participants et les aléas

En présentiel | Le Mans | 14 h

450 € NT/Pers/Jour | Groupe sur devis

Contenu de la formation

Une réunion pensée et préparée

- Organiser sa réunion : les questions à se poser sur le fond et sur la forme pour une préparation optimale
- Savoir ouvrir et clôturer une réunion : de l'importance de procédures adaptées
- Définir son objectif et en extraire son plan de travail
- Bâtir son fil rouge

Le rôle de l'animateur de la réunion : ses prérogatives et son positionnement

Les outils de l'animateur

- Outils relationnels et de communication : questionnement, tiré de groupe, reformulation, recadrage
- Outils méthodologiques : la boite à outils de l'animateur – la bonne méthode pour le résultat recherché : résolution de problèmes, créativité, plans de travail, outils d'aide à la décision

L'animateur face au groupe réunion : les points de vigilance pour une bonne dynamique de travail

- Les rôles positifs et contributifs : les stimuler et les mettre au service de la dynamique
- Les rôles critiques : réguler et rester constructif
- Les difficultés liées au collectif : brouhaha, apartés, conflits et désaccords

L'animateur et le travail à distance :

- Les bonnes pratiques et les conditions de la réunion en visio

Profil des stagiaires

Toute personne amenée à animer une réunion professionnelle

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques et techniques

- Formation en présentiel dans une salle adaptée
- Approche participative basée sur des apports théoriques, des travaux pratiques et des échanges avec les participants
- Expérimentations des techniques : nombreux exercices et mises en application
- Documentation sous forme de livret remis à chaque participant à l'issue de la formation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Évaluation diagnostique : QCM
- Évaluation formative : jeux et mises en application au cours de la formation
- Évaluation bilan : QCM
- Bilan de satisfaction à l'issue de l'action
- Évaluation à froid : questionnaire transmis 3 mois après la formation

Objectifs pédagogiques

- Connaître les bonnes pratiques pour préparer une réunion
- Mener une réunion de manière efficace
- Distribuer la parole et gérer les aléas

Les plus

- **Des mises en pratique via divers jeux de rôle**
- **Des conseils concrets à tester**
- **Formation basée sur l'expérience des participants**

AUDEO
communication
écrite et orale

Développer son assertivité pour s'affirmer dans les relations professionnelles

S'affirmer sans devenir agressif
▪
Oser demander et dire non

Apprendre à dire les choses, c'est essentiel !
Comment exprimer vos besoins sans écraser votre interlocuteur...

En présentiel | Le Mans | 14 h

450 € NT/Pers/Jour | Groupe sur devis

Contenu de la formation

La communication

- Mécanismes et attitudes favorables : Les conditions d'un dialogue responsable et adulte
- Auto-diagnostic des capacités d'affirmation de soi et des tendances personnelles

Savoir reconnaître les attitudes assertives et non assertives

- Les attitudes de fuite, de manipulation, d'agression et leurs conséquences
- Savoir éviter les écueils des réactions de défenses, les jugements et les biais de communication

Savoir s'affirmer sans être agressif

- Émettre une critique : Une méthode : le D.E.S.C.
- Exprimer son ressenti et identifier l'impact des émotions sur le comportement
- Se prononcer sur ses besoins : la démarche OSBD
- Bien gérer ses émotions et améliorer la confiance en soi
- Faire face à des situations d'agression et de reproche : recevoir une critique

Savoir demander et refuser

- Exprimer un besoin de manière factuelle et objective
- Dire non : enjeux et techniques

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les attitudes assertives et non assertives
- S'affirmer sans être agressif
- Savoir demander et refuser : oser dire non

Profil des stagiaires

Toute personne souhaitant développer et renforcer ses capacités de communication pour s'affirmer dans les relations professionnelles.

Prérequis

Aucun

Moyens pédagogiques et techniques

- L'animation propose une approche pratique et des réponses applicables dans les échanges professionnels. Elle conjugue la dimension relationnelle et la dimension méthodologique de la communication positive et assertive
- Des jeux de rôles permettent aux participants d'expérimenter et de s'approprier les méthodes présentées.
- Tests de positionnement sur les aptitudes à la communication et la gestion des émotions

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Évaluation diagnostique : Questionnaire préparatoire, tests de positionnement, mises en situation supervisées et analysées « avant »
- Évaluation formative : Jeux de rôle & Quiz
- Évaluation bilan : QCM
- Bilan de satisfaction à l'issue de l'action
- Évaluation à froid : questionnaire transmis 3 mois après la formation

Les plus

- **Des tests pour mieux se connaître**
- **Des éléments de langage à privilégier**
- **Divers jeux de rôle sur des situations concrètes**