

AUDEO

# CATALOGUE FORMATIONS 2025

communication  
écrite et orale



[audeo-formation.com](http://audeo-formation.com)

# Un organisme spécialisé

**AUDEO**  
communication  
écrite et orale

→ **La communication d'entreprise** : un sujet sensible qui a un véritable impact économique.

À l'écrit comme à l'oral, en interne ou en externe, la communication influence votre travail, votre image, votre rapport aux autres.

**Communiquer**, c'est bien sûr, faire passer des **messages**, donner des informations, mais c'est aussi entrer en **relation**. Et ce dernier point est tout aussi important.

Que ce soit **à l'écrit** ou **à l'oral**, les formations de ce catalogue vous amènent à structurer vos informations en fonction des attentes de votre interlocuteur et à maintenir une relation de qualité avec vos collègues ou vos clients.

## Toutes les formations proposées sont personnalisables

- Rédiger des e-mails clairs et efficaces
- Prendre des notes et rédiger des comptes rendus
- Rédiger des rapports convaincants
- Maîtriser l'orthographe
- Organiser ses idées avec la carte mentale
- Prendre la parole en public
- Accueillir des clients ou des usagers
- Mieux gérer sa mémoire
- Préparer et animer une réunion efficace
- S'affirmer et s'exprimer avec assertivité
- Mener des entretiens téléphoniques professionnels

# Une relation privilégiée

**Formatrice indépendante**, je suis à la fois votre référent pédagogique, administratif et handicap. Je serai votre **unique interlocutrice**, du début à la fin de votre projet.



Audeo, qui signifie « j'ose » en latin, c'est **l'audace**.

L'audace de modifier ses pratiques professionnelles, l'audace de découvrir de nouvelles méthodes, de sortir de sa zone de confort... L'audace dont il faut faire preuve pour se lancer dans une formation.

« Être formatrice, pour moi,  
c'est avant tout **écouter**, accompagner,  
créer les conditions pour **lever les freins**,  
inciter à dépasser ses limites »  
pour être plus performant.

Mon métier consiste à **comprendre les enjeux** de communication écrite et orale au sein d'une organisation, puis à **créer des mises en situation ludiques** pour **faire monter en compétences** les participants.

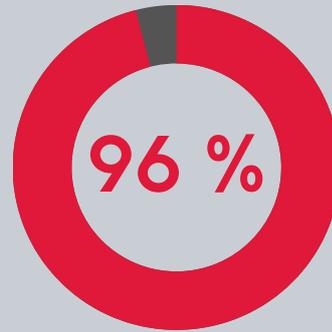


En 2024

## Objectif Qualité

473

Stagiaires formés



Satisfaction globale  
des stagiaires

L'organisme AUDEO a obtenu la certification Qualiopi pour ses actions de formation en juillet 2021. Certificat renouvelé en juillet 2024.

**Qualiopi**  
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'action  
suivante : Actions de formation

Ce processus garantit la qualité des formations sur les critères suivants :

- les résultats obtenus
- l'adaptation de l'offre aux bénéficiaires
- les conditions d'accueil et d'accompagnement des stagiaires
- les moyens techniques et pédagogiques
- les qualifications des formateurs
- la prise en compte des réclamations et des appréciations face aux formations



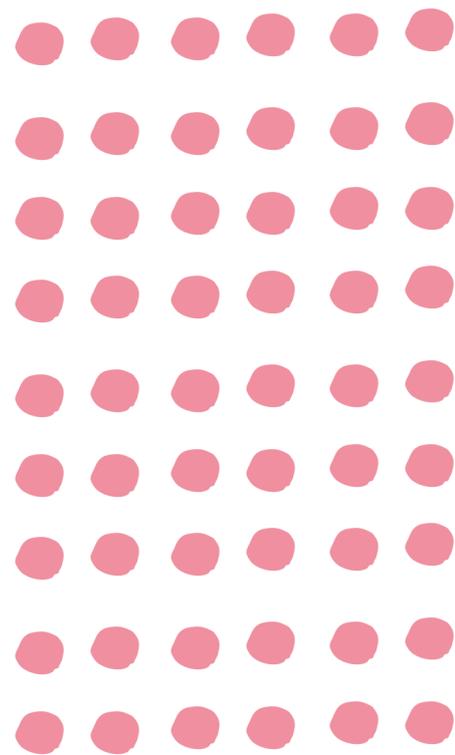
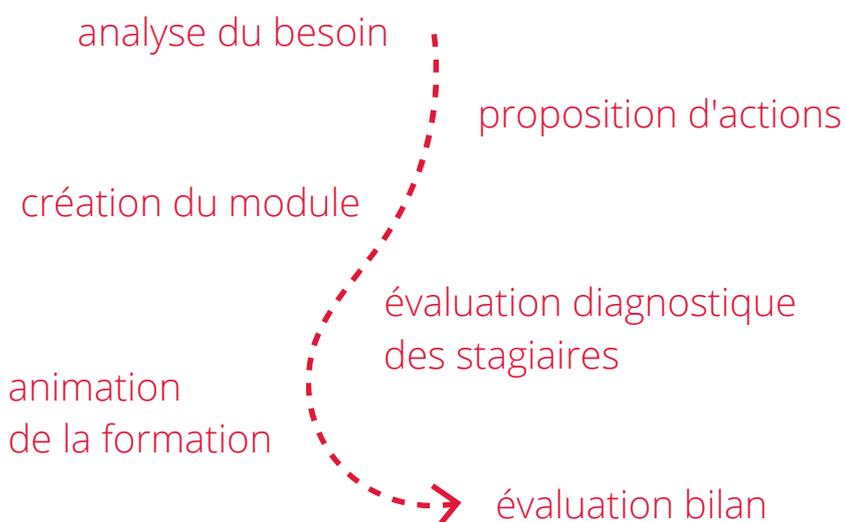
# Méthodes pragmatiques et ludiques

Toutes mes actions reposent sur une **approche participative et ludique**. Les expérimentations et les ressorts ludiques favorisent l'adhésion et l'implication des apprenants. Les notions théoriques sont ainsi mieux comprises et le transfert des connaissances dans le cadre professionnel est nettement facilité.

## Un moment convivial de partage et d'apprentissage

Ainsi, selon votre programme, je proposerai des énigmes, des cadenas, des puzzles, un jeu de plateau, des mises en situation, des astuces... Les séances à distance utilisent les mêmes techniques : codes numériques, puzzles virtuels, quiz... grâce à Teams, Zoom ou encore Klaxoon.

### Démarche globale pour une formation personnalisée



## 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 ?

 7 h

 450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

 En présentiel/À distance

 Groupe sur devis

Écrire pour être lu et compris

Gagner du temps

### 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

### Prendre des notes

### et rédiger des comptes rendus

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

 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

## Rédiger des rapports convaincants

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

 14 h

 450 € NT/Pers/Jour/Le Mans

 En présentiel/À distance

 Groupe sur devis

Exposer clairement problématique  
et conclusion

Adopter une démarche  
argumentative

### 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

## 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 !

 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

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

 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



### Les plus

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

Structurer les informations

Libérer votre créativité



### 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

### 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.

 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

### 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 ?

 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

### 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 !

 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

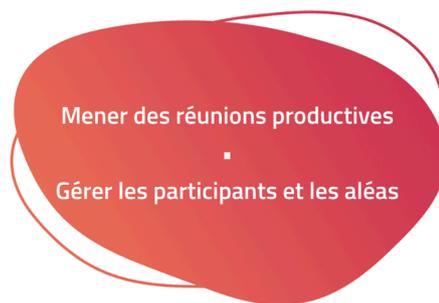
- Des tests pour mieux comprendre sa manière de mémoriser
- Des activités ludiques et variées
- Des astuces à tester

### Animer des réunions efficaces et productives

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

 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 boîte 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

### Développer son assertivité pour s'affirmer dans les relations professionnelles

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



##### Les plus

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

S'affirmer sans devenir agressif

Oser demander et 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'appropriier 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

## Mener un entretien téléphonique professionnel

Vous échangez régulièrement par téléphone avec vos clients. Comment rester pro en toutes circonstances sans se laisser déborder ?

 En présentiel  Le Mans  14 h

 450 € NT/Pers/Jour  Groupe sur devis

### Contenu de la formation

#### Les bases de la communication par téléphone

- La spécificité des échanges téléphoniques
- Les caractéristiques et les attentes des interlocuteurs
- L'importance de suivre une trame pour mener l'entretien

#### L'assertivité

- Les 4 manières de réagir face à une situation déroutante
- Les éléments de langage à privilégier pour répondre de manière professionnelle
- L'impact de la posture et du langage non verbal

#### La gestion des émotions

- Les émotions de l'interlocuteur
- Les émotions du professionnel

#### La gestion d'une situation complexe

- Attitudes et réponses à éviter
- Attitudes et réponses à privilégier



#### Objectifs pédagogiques

- Mener l'entretien téléphonique afin de rester productif
- Savoir communiquer, écouter et rester assertif en toutes circonstances
- Renforcer sa posture professionnelle par la gestion du stress et des émotions



#### Les plus

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

Maintenir une relation sereine

Mener l'entretien  
pour rester productif



#### Profil des stagiaires

Toute personne amenée à passer ou recevoir des appels téléphoniques dans le cadre professionnel



#### Prérequis

Aucun



#### Méthode pédagogique interactive

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



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

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