

COMMUNICATION

# Associer verbal & non-verbal



CONTENU PÉDAGOGIQUE



ovaly  
FORMATION

PROGRAMME	ASSOCIER VERBAL & NON-VERBAL
<b>Public visé</b>	Tout public
<b>Prérequis</b>	Néant
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de communiquer en apprenant à écouter</li> <li>• Être capable d'identifier la personnalité de son interlocuteur afin de mieux adapter son discours</li> <li>• Être capable de décrypter la communication verbale et non verbale</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 journée soit 7h
<b>Modalités tarifaires</b>	Chaque parcours de formation fait l'objet d'une étude tarifaire spécifique basée sur le nombre de salariés à former, la thématique, la durée et les modalités pédagogiques du parcours.
<b>Coût journalier (possibilité de devis personnalisé)</b>	Groupe minimum de 2 apprenants : 1000 € HT / jour Groupe de 3 à 5 apprenants : 1500 € HT / jour Groupe de 6 à 8 apprenants (maximum) : 2000 € HT / jour
<b>Modalités pratiques</b>	Actions intra-entreprises. Le programme de formation, les méthodes et moyens pédagogiques sont adaptés au niveau du bénéficiaire après analyse de son besoin. Une salle peut être mise à disposition par Ovaly Formation à Tours (37). Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter Ovaly Formation au 06 21 22 86 23.
<b>COVID 19 : Précautions durant la formation</b>	En présentiel, le formateur intervient sur un site en mettant en œuvre scrupuleusement les plus strictes mesures de sécurité et d'hygiène : respect d'une distanciation physique d'au moins 1 mètre entre les personnes, salutation sans se serrer la main, utilisation de protections et respect des gestes barrières. Du gel hydroalcoolique alcoolique est mis à disposition.
<b>Accessibilité aux personnes handicapées</b>	Cette formation est accessible à tout public. Si vous avez besoin d'ajustement ou de modalités particulières, merci de me contacter.
<b>Modalités pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports théoriques</li> <li>• Cas pratiques, jeux de rôle, exercices collectifs, QCM, jeux interactifs Kahoot</li> </ul>
<b>Dispositifs permettant de suivre l'exécution du programme et d'en apprécier le résultat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuille d'émargement</li> <li>• Questionnaire « à chaud » : satisfaction et atteinte des objectifs</li> <li>• Modalités d'évaluation : jeux de rôle ou QCM</li> </ul>

DÉROULÉ DE LA FORMATION	ASSOCIER VERBAL & NON-VERBAL	
OBJECTIFS	CONTENUS	MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
<p><b>Être capable de communiquer en apprenant à écouter</b> 2h20</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de rester concentrer sur ce qui est dit et non sur ce que nous disons afin d'optimiser sa relation</li> <li>• Rester concentrer sur l'objectif du client et non de son objectif commercial</li> <li>• Montrer de l'intérêt à l'autre pendant la phase d'écoute</li> <li>• Relancer le client sans parler</li> <li>• Adopter une écoute active et retenir l'essentiel</li> <li>• Respecter les différents cercles sociaux (privé, intime et social)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meta plan : animation structurée et participative d'un sujet traité collectivement, engageant l'ensemble du groupe (post-it et paper board)</li> <li>• Jeux d'échanges et de réflexes</li> <li>• Apports théoriques et jeux d'animations</li> <li>• Partage d'expériences : tour de table</li> <li>• Salle avec vidéoprojecteur (présentation sur google slide)</li> <li>• Un support écrit pour prise de notes est exigé pour chaque apprenant</li> </ul>
<p><b>Être capable d'identifier la personnalité de son interlocuteur afin de mieux adapter son discours</b> 2h20</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de prendre conscience des chemins utilisés en communication et du travail à réaliser afin d'atteindre son objectif</li> <li>• Quel style de vendeur suis-je et comment le valoriser ?</li> <li>• Décoder mon interlocuteur et créer un relationnel intelligent</li> <li>• S'adapter rapidement à mon interlocuteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methode DISC</li> <li>• Vendre avec les couleurs</li> <li>• QCM : slide ou Kahoot</li> <li>• Jeux de rôle, mise en situation, co-développement</li> <li>• Travail en mini groupe (disponibilité d'une deuxième salle)</li> <li>• Salle avec vidéoprojecteur (présentation sur google slide)</li> </ul>
<p><b>Être capable de décrypter la communication verbale et non verbale</b> 2h20</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de montrer à son interlocuteur qu'on l'écoute avec du verbal et du non-verbal</li> <li>• Travailler son attitude, ses mots, son ton, son regard, les silences</li> <li>• Assurer son sens de la reformulation</li> <li>• Decipher le sens des gestes conscients ou inconscients</li> <li>• Qu'est ce que la communication verbale et non-verbale : comment les associer avec pertinence ?</li> <li>• Appréhender ses émotions et mieux comprendre son interlocuteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Méthode Albert Mehrabian</li> <li>• Analyser et échanger sur 2 cas concrets sur slide (identifier ce qui fonctionne ou ce qui ne fonctionne pas)</li> <li>• Jeux et animation</li> <li>• Salle avec vidéoprojecteur (présentation sur google slide)</li> </ul>

## DISPOSITIFS DE SUIVI DU PROGRAMME ET APPRÉCIATION DU RÉSULTAT

- Feuille d'émargement matin et après-midi
- Tout au long de la journée : jeux de rôle, mises en situation, QCM
- Évaluation de fin de formation sur l'ensemble du programme *via* un scénario avec toutes les étapes de la formation, incluant les objectifs (afin de détecter les erreurs et ce qui fonctionne)
- Bilan oral et enquête de satisfaction à chaud à remplir en fin de formation, sur place : satisfaction, atteinte des objectifs et réflexion sur les applications concrètes à mettre en œuvre



*Formatrice indépendante & experte dans la relation client et les techniques de vente, j'anime pour vous cette formation dans les règles de l'art ! Le contenu sur mesure peut être modifié selon les niveaux et les besoins des bénéficiaires.*



Valérie Pasquereau  
Vot**re** formatrice professionnelle



Valérie Pasquereau  
Experte en formations commerciales

06 21 22 86 23  
valerie.pasquereau@ovalyformation.fr

[www.ovalyformation.fr](http://www.ovalyformation.fr)



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
**ACTION DE FORMATION**