Développer l'écoute active

Marketing - Communication

Référence formation : 5-CO-EACT - **Durée : 1 jour**

Objectifs

Identifier les enjeux de l'écoute, ses freins et ses mécanismes Connaitre les techniques et attitudes d'écoute active pour en mesurer les effets Développer ses capacités d'écoute en situation professionnelle Apprendre à écouter l'autre Être en capacité de réussir à reformuler ce que l'autre dit

Pré-requis

Ne nécessite pas de prérequis spécifique

Contenu pédagogique

Introduction

- Présentation de la formation,
- des participants et de leurs attentes spécifiques

Favoriser le dialogue

- L'écoute de l'autre pour créer la confiance
- Mettre en place les règles de base dans la relation
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute (autodiagnostic de ses qualités d'écoute)
- Améliorer sa posture d'écoutant
- Débriefing collectif

Les différents types d'écoute pour mieux décrypter son interlocuteur

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- Observer et s'adapter à son interlocuteur

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- Se synchroniser avec son interlocuteur

Identifier les différents niveaux de l'écoute active

- Écouter activement
- Donner des signes de reconnaissance
- Utiliser le silence et la respiration dans l'échange

Clarifier par le questionnement

- Approfondir la réflexion
- Utiliser la reformulation pour synthétiser et confirmer la compréhension des propos
- Jeux de rôle : S'exercer à pratiquer l'écoute active

Axes de progression personnelle

- La disponibilité
- L'accueil et l'intérêt
- L'impartialité : absence de jugement
- Développer son empathie
- Les situations favorables à l'écoute active : Caractéristiques et implications
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie
- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)
- Simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre

Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Profil formateur	• Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention • Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité
Moyens pédagogiques	• Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. • Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion. • Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle. • Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques. • Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)
Moyens techniques en	Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

formation présentielle	• Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board
Moyens techniques en formation distancielle	A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant. • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur. • Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. • L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. • Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation. • Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com
Modalités d'évaluation	• Positionnement préalable oral ou écrit. • Feuille de présence signée en demi-journée. • Evaluation des acquis tout au long de la formation. • Questionnaire de satisfaction • Attestation de stage à chaque apprenant • Evaluation formative tout au long de la formation. • Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL
Public concerné	Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle
Adaptation pédagogique et matérielle	Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com

XXL Formation
34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan
Tél : 02 35 12 25 55 – **Fax :** 02 35 12 25 56
N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76