

OBJECTIFS

- **Aider** à repérer les différents vecteurs de communication autres que verbaux afin d'avoir une meilleure efficacité en communication.

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Toutes personnes chargées de relation client en recherche de performance en matière de communication

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 8 heures) - 60 % théorique et 40 % pratique
Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique
 Quiz d'évaluation finale
Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board
Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation
Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT
Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

I - LES TROIS PÔLES DU FONCTIONNEMENT HUMAIN

- Processus cognitifs.
- Etats internes.
- Etats externes.

Exercices d'observation et explication.

II - LES DIFFÉRENTS VECTEURS DE COMMUNICATION

- Communication verbale.
- Communication non verbale.
- Communication para verbale.

Répartition et explication.

III - LE LANGAGE DES YEUX

Exercices de repérage

- La construction.
- Le passé.
- Les sentiments.
- Les visuels, les auditifs et les kinesthésiques.
- La place de l'intuition

IV - LE LANGAGE DES AUTRES PARTIES DU CORPS

- Signification de certaines postures et autres faits et gestes (les mains, les bras, les jambes, la position du corps).

V - DÉVELOPPER SON ACUITÉ SENSORIELLE

- Les erreurs d'interprétation sur son modèle du monde.
- L'utilisation des réactions visibles inconscientes :
 - Respiration, Muscles du visage, lèvres inférieures, les yeux...
 - Exercices.

VI - LE RAPPORT

- Exercice de désynchronisation / Exercice de synchronisation.
- Explication des gestes et attitudes

VII - LES CERVEAUX DROITS ET LES CERVEAUX GAUCHES

- Présentations et explication.
- Le positionnement dans l'espace.