



*Communication*

---

# MAITRISER LA COMMUNICATION MEDIA

---

## **Objectifs :**

Apprendre à s'exprimer à la radio et à la télévision  
Maîtriser l'interview en tête-à-tête  
Concevoir des messages percutants

## **Public visé :**

Élus, dirigeants d'entreprise, responsables associatifs

## **Pré requis**

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût** :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 1520 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Exercices pratiques à partir d'interventions filmées et analysées

## **Contenu pédagogique**

- Quel message pour quel média ?
- Préparation d'une interview en tête-à-tête
- Degré de compréhension et de mémorisation du lecteur, du téléspectateur, de l'auditeur
- L'interview directive et non directive
- L'accroche et son impact
- L'image de l'orateur
- L'enjeu émotionnel
- Les attitudes à privilégier et les pièges à éviter
- Le travail de la voix, du rythme et du débit de Phrases
- Être à l'aise devant un appareil photo, une caméra.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

---

## Objectif

Surmonter ses inhibitions  
S'exprimer efficacement  
Structurer sa pensée et valoriser ses idées  
S'affirmer de manière positive et constructive

## Public

Élus, acteurs socio-économiques, cadres et dirigeants d'entreprise ou d'administration, responsables associatifs

## Pré requis

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros net  
(pour un groupe de 6 participants maximum)  
En INTER : 910 euros par personne  
(3 personnes minimum)

## Méthode pédagogique

Mise en situation avec exercices d'application et de transposition

## Contenu pédagogique

- Comprendre et maîtriser la communication non verbale
- Apprentissage de la maîtrise de son corps (gestes, voix, occupation de l'espace)
- Savoir convaincre et valoriser ses idées
- Développer une pratique de communication dynamique
- Favoriser sa mémorisation des idées essentielles
- Développer l'écoute active
- Mettre en œuvre le feed-back efficace
- Renforcer l'impact de son leadership
- Identifier les attitudes à proscrire
- Réagir face aux comportements négatifs

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMENT COMMUNIQUER EN PÉRIODE DE CRISE

---

## **Objectifs :**

Concevoir la communication comme système de défense

Appréhender la dynamique de crise

## **Public visé :**

Élus, acteurs socio-économiques, cadres et dirigeants d'entreprise ou d'administration, responsables associatifs

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets

(pour un groupe de 8 personnes maximum)

En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Alternance apports théoriques et exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

## **Contenu pédagogique**

### **1. La crise et l'appel à l'information**

1.1. Le rôle des medias

1.2. La logique de l'information : risques du silence et gestion de la rumeur

### **2. Prévoir la crise**

2.1. Surveiller, anticiper, former

### **3. Gérer la crise**

3.1. La définition des responsabilités internes

3.2. La constitution d'une cellule de crise

3.3. La gestion de la crise en interne : encadrer, Rassurer

3.4. La gestion de la crise en externe : riposter, informer, communiquer

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNIQUER AVEC UN SUPPORT D'ANIMATION

---

## Objectifs :

Être capable de concevoir un support d'animation pertinent afin d'améliorer la compréhension et la mémorisation de son discours.

Rendre sa parole captivante.

## Public visé :

Toute personne souhaitant améliorer l'efficacité de ses écrits

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance apports théoriques et exercices sous power point.

## Contenu pédagogique

*Concevoir un diaporama clair et concis*

- Respecter une charte graphique
- Rédiger des textes courts et concis
- Concevoir des textes agréables à lire
- Choisir les couleurs
- Organiser le découpage des vues
- Rédiger les vues

*Rendre sa parole captivante*

- Comprendre et maîtriser la communication non verbale

Apprentissage de la maîtrise de son corps (gestes, postures, visage, voix).

- Capter et maintenir l'attention de son auditoire :

Adopter une communication active et dynamique,

Soigner l'introduction et la conclusion,

Se répéter pour faciliter la mémorisation.

- Se mettre en scène :

Se préparer, répéter et utiliser ses notes,

Disposer les participants,

Se positionner par rapport à l'écran,

Aider l'auditoire à se repérer sur l'écran,

Ne pas lasser,

La version papier.

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

---

## **Objectifs :**

Appliquer les grands principes de la communication écrite professionnelle

## **Public visé :**

Secrétaires, assistantes de direction, cadres

## **Pré requis :**

Pas de pré-requis

**Durée** : 4 jours soit 28 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto  
20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 3640 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1220 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

## **Contenu pédagogique**

● Rappel des grands principes de la communication écrite

Les règles de rédaction

Les critères de rédaction

La clarté

La précision

La concision et la logique

Soigner sa ponctuation

Utiliser les liaisons

Comment corriger son style

● Écriture et lecture : le degré de compréhension

Acquérir les bons réflexes en terme d'écriture

Exercices et corrigés (alléger les constructions de phrase)

La ponctuation et le sens de la phrase

Comment évaluer son écrit

Organiser ses idées autour d'un plan

A partir d'un exemple donné, rédiger correctement une lettre

Rédiger un mail

Une rédaction concise, claire et informelle

Un style percutant

L'objet du mail

Exemple de rédaction à éviter

Proposer une nouvelle rédaction

Le compte-rendu

Rappel des caractéristiques

La prise de notes et l'organisation du plan

La structure du document

Exercice d'amélioration du style dans le compte-rendu

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ÉCRITE

---

**Objectifs :**

Produire des écrits professionnels à but de performance, compréhensibles par tous.

**Public visé :**

Managers - IRP

**Pré requis :**

De préférence : avoir suivi le module management - communication et performance de l'entreprise et/ou le module Analyse des situations et prise de décisions durables

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

**Coût :**

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

**Méthodes & Outils pédagogiques :**

Outils et méthodes favorables à la communication professionnelle performante

**Contenu pédagogique**

- L'analyse de la situation initiant la production écrite d'un message
- Définition de l'objet du message écrit
- Ciblage des destinataires du message
- L'empan de lecture
- La lisibilité des textes (calcul de l'indice de lisibilité et de compréhension par le destinataire)
- Les verbes et expressions actives
- Le registre de langage professionnel
- La différenciation des faits et des opinions
- La diffusion du message (réseaux de communication internes et externes)

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ORALE

---

## Objectifs :

S'exprimer professionnellement à l'oral de manière à être compréhensible par tous dans un but de performance, en réunion, en situation managériale, en entretien personnel, en négociation, dans toutes les situations de gestion des conflits.

## Public visé :

Managers - IRP

## Pré requis :

De préférence : avoir suivi le module management - communication et performance de l'entreprise et/ou le module Analyse des situations et prise de décisions durables

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(X participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Outils et méthodes favorables à la communication professionnelle orale performante

## Contenu pédagogique

- L'analyse de la situation initiant la prise de parole
- Définition de l'objet du message oral
- Repérage des destinataires du message et de leurs capacités de compréhension et d'analyse
- La congruence : être en accord avec soi pour générer la confiance, favoriser l'attention et donner du sens à la démarche
- La maîtrise du souffle et de la voix
- La posture - le gestuel - les attitudes communicationnelles révélées (non communiquées) - les interprétations et les représentations
- Les verbes et expressions actives
- Le registre de langage professionnel
- La différenciation des faits et des opinions
- Définition du lieu ou de la situation dans laquelle sera diffusé le message
- Contrôle et mesure des écarts : calcul de la performance - ratio entre la pertinence, l'efficacité et l'efficacité du message.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# ACCUEIL PHYSIQUE

---

## Objectifs :

Optimiser la qualité du service accueil en favorisant notamment la **disponibilité et l'écoute active** des personnels accueil et en facilitant le **dialogue avec leurs interlocuteurs**.

## Public visé :

Secrétaires, réceptionnistes

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

La méthode pédagogique proposée s'appuie sur **l'apprentissage et la maîtrise des techniques de reformulation, le décryptage de la communication non-verbale et la maîtrise de l'expression orale**

Alternance de périodes d'observation et d'échanges.

Les apprenants rejouent et dénouent des situations difficiles précédemment vécues, imaginent et rôdent des situations possibles en faisant part de leurs acquis à projeter ce qu'il est capable de faire et à engager un plan d'actions correctives.

la mise en situation réelle de tous les apprenants encourage le passage de relais entre les uns et les autres et facilite la mémorisation.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « traiter de l'Information orale »**

## Contenu pédagogique

### • Les grands principes de la communication :

#### 1- Audit du champ d'apprentissage

##### Séquence 1

Vérification des savoir-faire

Identification des freins

Analyse des comportements - communication verbale et non verbale, attitudes d'écoute et de reformulation - (séquence filmée)

##### Séquence 2

Analyse des composantes de l'image de soi et ressenti (visualisation vidéo)

#### 2- Élaboration d'un programme personnalisé

##### Séquence 1

apprentissage et maîtrise de la communication non verbale (voix, regard, gestes)

comprendre et anticiper la demande à travers les non-dits

favoriser par son attitude l'ouverture et le dialogue

maîtrise de l'expression orale :

faciliter l'expression du visiteur/interlocuteur

comprendre les besoins, interpréter et élargir la demande

connaître les principaux moyens de valoriser son message

##### Séquence 2

connaître les circuits de l'information

savoir chercher l'information

mise en œuvre d'un feed-back efficace (pratique de l'écoute active, techniques de reformulation, vérification du message)

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE, PRISE DE RENDEZ-VOUS

---

## Objectifs :

Savoir répondre efficacement, rassurer, séduire et influencer favorablement l'interlocuteur

## Public visé :

Secrétaires, standardistes, réceptionnistes

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 607 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Supports de cours développés par la formatrice  
Apport Théoriques et méthode participative permettant les mises en situations pratiques et l'échanges de situations vécues.

**Possibilité de faire reconnaître ses compétences par le Certificat de Compétences en Entreprise : « traiter de l'Information orale »**

## Contenu pédagogique :

- La sonnerie
- La prise de contact (questions ouvertes)
- Être clair
- Le dynamisme
- Identification et écoute de l'interlocuteur
- La hiérarchisation des urgences, le filtrage
- La prise de rendez-vous
- La réponse
- Savoir rassurer
- Reformuler, synthétiser, clôturer l'entretien
- La transmission

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr

# L'ACCUEIL DANS LES COLLECTIVITÉS LOCALES, LES ADMINISTRATIONS ET LES ENTREPRISES

## Objectifs :

Optimiser la qualité du service accueil  
Développer un comportement approprié des personnels concernés  
Savoir diffuser une information suffisante pour communiquer avec aisance

## Public visé :

Personnels d'accueil physique et/ou téléphonique

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Alternance apports théoriques et exercices de transposition qui permettent de dénouer des situations vécues ou de roder des situations possibles.

Une session de 2 jours successifs avec une session de rappel d'une journée quelques semaines plus tard.

## Contenu pédagogique

- Comprendre les différentes situations d'accueil
- Identifier les différents publics
- Gérer les situations exceptionnelles accueil en situation perturbée protocole accueil et sécurité
- Être à l'aise pour mettre à l'aise
- Attitude d'écoute et de reformulation
- La transmission de l'information
- Les règles d'or du téléphone

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

## Objectifs :

- Faciliter le contact avec la personne handicapée
- Être capable d'identifier les besoins spécifiques et proposer les solutions adaptées
- Savoir adopter la bonne attitude
- Acquérir un autre regard sur le handicap
- Connaître et pouvoir utiliser les matériels destinés à cette clientèle

## Public visé :

- Hôtelier hôtel 3 étoiles et plus (**obligation de formation**)
- Toute personne qui, dans son activité professionnelle, est chargée d'accueillir du public

## Pré requis

Aucun pré requis

**Durée** : 1 jour soit 7 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 910 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 305 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Apports théoriques - Mises en situation  
Power point -Support de formation

## Contenu pédagogique

### Découvrir et comprendre les différents types de déficiences

- Qu'est ce que la déficience ?
- Qu'est ce que l'incapacité ?
- Qu'est ce que le handicap ?
- Approche des 4 déficiences : définition, besoins des personnes et comportement

### Pouvoir comprendre et identifier les différentes demandes des personnes en situation handicapante

- Analyse des situations de handicap : comprendre les besoins de la personne lors de ses déplacements, et en situation de travail
- Analyse de la demande : comprendre ses attentes
- Recommandations générales pour mettre la personne en confiance, garantir sa sécurité et compenser son incapacité

### Les attitudes clés pour accueillir une personne en situation de handicap

- Savoir-faire : compétences techniques
- Savoir-être : les qualités humaines

Contact : Muriel TENTI

04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46

[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# L' ENTRETIEN PROFESSIONNEL

*L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. L'entretien professionnel ne concerne pas l'évaluation du travail du salarié qui est effectuée dans le cadre de son entretien annuel*

## **Objectifs :**

S'approprier la méthodologie de l'entretien professionnel en tenant compte de la dernière réforme de la formation professionnelle

**Public visé :** Responsable des ressources humaines et du personnel, chargé des ressources humaines

Toute personne amenée à réaliser un entretien professionnel et souhaitant améliorer ses pratiques, manager de proximité, cadres

**Pré requis :** connaître les « basiques » de la communication.

**Durée :** 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates :** à déterminer

**Lieu :** Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## **Coût :**

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## **Méthodes & Outils pédagogiques**

Vérification des savoirs faire  
Mise en œuvre progressive des outils appropriés  
Simulation des entretiens  
Cette formation s'articule autour d'une pédagogie active et participative qui intègre l'alternance d'apports théoriques et de mises en situation  
Des grilles d'entretien professionnel remises aux apprenants leur permettront de disposer d'outils de travail concrets à l'issue de la formation

## **Contenu pédagogique :**

- Clarification des notions d'entretiens professionnels  
Les obligations légales, les nouveaux enjeux de l'entretien professionnel  
Les procédures à suivre par l'entreprise  
Les droits et devoirs des salariés
- Comprendre les enjeux  
Principes  
Objectifs  
Contexte
- S'approprier les différentes phases  
La trame du support  
Les différentes étapes de l'entretien
- Adopter la bonne posture pour réussir ses entretiens  
Adopter à chaque phase le bon comportement  
Savoir observer, écouter et questionner  
Favoriser un climat de confiance
- Séquences filmées  
Jeux de rôle, mises en situation et feedback

## Objectifs :

- Adapter son comportement en fonction de la situation tout en conservant une image professionnelle
- Développer son aisance relationnelle pour faire face efficacement aux situations quotidiennes
- Etablir des relations positives et de confiance avec son équipe et susciter l'adhésion
- Prévenir et gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles

## Public visé :

Tout salarié

## Pré requis

Si parcours qualifiant, diplôme ou titre de niveau IV ou V validé  
Pas de pré-requis dans les autres cas de figure

**Durée** : 6 jours soit 42 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 5460 euros nets  
(pour un groupe de 12 personnes maximum)  
**En INTER : 1092 euros nets par personne**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Combinaison d'apports théoriques et d'applications pratiques. Jeux de rôle et mise en situation. Partages d'expériences.

## Contenu pédagogique

### Les principes de la communication

- Le schéma de communication
- Les enjeux de la communication non verbale
- Les obstacles à la communication
- Le phénomène de déperdition du message
- Définition de l'écoute active et du feed-back

### Communiquer en réunion, avec un groupe de travail

- Identifier le rôle et le profil de chaque participant
- Savoir prendre la parole pendant une réunion
- Savoir présenter une idée
- S'assurer de la bonne compréhension et de l'écoute
- Etre écouté par ses collaborateurs en réunion

### Communiquer avec sa hiérarchie

- Formuler une demande claire et acceptable
- Exprimer ses sentiments, ses points de vue
- Clarifier les attentes, les moyens et contraintes afin de faciliter le travail
- Rendre compte de son activité, des écarts, des difficultés, proposer des solutions
- Présenter un projet à l'équipe dirigeante
- Communiquer par écrit avec sa hiérarchie

### Communiquer avec ses collègues, l'équipe

- Établir un esprit d'équipe
- Les règles du travail en équipe
- Prendre en compte la perception de l'autre et intégrer les différences respectives
- Pratiquer l'écoute active : savoir écouter, se taire, encourager, poser des questions et reformuler

### Prévenir et gérer les conflits

- Identifier les mécanismes du conflit : causes, dynamiques, interactions, résolution
- Savoir gérer des tensions avec un collègue
- Devoir faire appel à sa hiérarchie pour résoudre un conflit
- Savoir maîtriser ses émotions et privilégier les faits
- Prévenir les conflits ou les utiliser comme opportunités

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)



# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE - NIVEAU II

## Objectifs :

Comprendre son style de communication  
Identifier celui des autres  
S'adapter à ses interlocuteurs habituels  
Sélectionner et formuler ses arguments pour convaincre

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens.

## Pré requis

« Pratiquer la communication interpersonnelle » ou autre module « généraliste » en matière de communication

**Durée** : 3 jours soit 21 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 2730 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)  
En INTER : 910 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

« Profil de préférences cérébrales » à remplir en amont de la formation – Méthode participative orale, exercices jeux de rôles, études de cas.

## Contenu pédagogique

- Repérer son profil communicant
  - Déterminer son style de perception et de communication par l'analyse de son profil de préférences
  - Identifier ses points forts et ses points d'amélioration dans la communication quotidienne.
- Identifier le profil de ses interlocuteurs habituels
  - Les 4 grands styles d'intelligence : l'expertise, l'organisation, le relationnel, l'imagination
  - Ce qui motive chacun des styles
- S'adapter facilement et rapidement aux autres
  - Comprendre la façon de réfléchir et d'agir de ses interlocuteurs
  - Adapter sa communication et son argumentation
  - Traiter les blocages ou les situations sensibles
- Mettre en place un programme de développement personnalisé
  - Réaliser l'inventaire de ses préférences et de ses potentiels à développer
  - Élaborer un programme d'actions concrètes à mettre en place dans son environnement professionnel.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE / UTILISER PROCESS COM® - NIVEAU III

---

## Objectifs :

Identifier son type de personnalité et adapter sa communication

Comprendre le comportement de ses interlocuteurs et y répondre de façon adaptée

Anticiper ses propres réactions inadaptées et celles de ses interlocuteurs

Réagir de façon efficace face à des comportements inadéquats de nos interlocuteurs

## Public visé :

Toute personne désirant améliorer sa communication avec ses interlocuteurs professionnels.

## Pré requis

Aucun

**Durée** : 2,5 jours soit 17 heures 30  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

**En INTRA : 2275 euros nets**

(pour un groupe de 6 personnes maximum)

**En INTER : 758 euros nets par personne** (3 participants minimum)

**+ 180 €JROS par personne de matériel pédagogique (Process Com®)**

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, exercices et entraînements (jeux de rôle), autodiagnostic en amont de la formation

## Contenu pédagogique

- S'approprier les outils de Process Com®
  - Le contenu et le processus de la communication
  - La structure de personnalité : les 6 typologies
  - Connaître et savoir repérer les caractéristiques observables de chaque type de personnalité
  - Les 10 composantes du modèle Process Com®
- Analyser l'impact de sa personnalité sur son mode de communication
  - Identifier et comprendre son profil psychologique personnel
  - Se donner les moyens de gérer son propre stress
  - Développer sa flexibilité en activant les différentes parties de sa personnalité
- Pratiquer une communication individualisée pour s'adapter à chaque interlocuteur
  - Repérer le style adapté à chaque interlocuteur
  - Utilisés les canaux de communication adaptés
  - Reconnaître les interlocuteurs en fonction de leur personnalité
- Rétablir une communication efficace avec ses interlocuteurs
  - Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs
  - Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de stress
  - Mettre en œuvre les modes d'intervention d'une communication efficace.

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

® outils déposés par les formateurs



## Objectifs :

Créer des valeurs communes de coopération autour des enjeux de l'entreprise  
Gérer les résistances au changement et la difficulté à "se faire comprendre"  
Diminuer notablement les conflits dus aux incompréhensions et représentations.

## Public visé :

Équipes opérationnelles

## Pré requis :

Pas de pré-requis

**Durée** : 5 jours soit 35 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 4550 euros nets  
(pour un groupe de 8 personnes maximum)  
En INTER : 1517 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques :

Acquisition des concepts de l'écoute empathique - de la gestion des conflits et de la performance contextuelle. Mises en situation - Retour d'expériences et évaluation à long terme sur des cas concrets d'entreprises.

Approche centrée sur la personne -

Concepts et outils de la motivation - de la hiérarchie des besoins - des critères de motivation et d'insatisfaction sur la tâche.

## Contenu pédagogique

- Les constructions identitaires socio culturelles et professionnelles
- Les représentations
- Les rapports au pouvoir - aux savoirs - à l'autorité
- Les relations hiérarchiques (notions d'influence et de dépendance)
- Les relations avec les collègues de travail
- La hiérarchie des besoins
- Les critères de motivation et d'insatisfaction sur la tâche
- La capacité à construire un projet professionnel et à s'y investir
- Influence des identités professionnelles sur les notions d'autonomie - de motivation et de responsabilité
- Les effets des attitudes dans le dialogue dans les relations avec autrui
- Les effets des blocages socio cognitifs (inter personnels) sur l'évolution personnelle et professionnelle, sur la performance de l'entreprise et la satisfaction du client en interne et en externe

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
[muriel.tenti@sudcorse.cci.fr](mailto:muriel.tenti@sudcorse.cci.fr)

# LA CONDUITE D' ENTRETIEN

---

## Objectifs :

Adopter le discours et le comportement efficaces lors d'entretien de face à face.

Maîtriser les techniques d'entretien

Gagner en fluidité relationnelle dans les entretiens

## Public visé :

Cadres, Managers, Managers de proximité, Techniciens.

## Pré requis

Connaître les « basiques » en matière de communication.

**Durée** : 2 jours soit 14 heures  
(9h- 12h30 / 13h30- 17h)

**Dates** : A déterminer

**Lieu** : Institut Consulaire de Formation,  
Route du Ricanto – 20090 Ajaccio

## Coût :

En INTRA : 1820 euros nets  
(pour un groupe de 6 personnes maximum)

En INTER : 606 euros nets par personne  
(3 participants minimum)

## Méthodes & Outils pédagogiques

Méthode participative orale, exercices, entraînements (jeux de rôles filmés)

## Contenu pédagogique

- Les 3 étapes de la préparation de l'entretien
- Établir un contact approprié avec son interlocuteur
  - Utiliser la communication non verbale
  - Améliorer son image par la cohérence entre messages verbaux et non verbaux.
  - Agir sur la qualité des relations interpersonnelles
- Communiquer avec efficacité
  - Transmettre un message en fonction de son interlocuteur
  - Utiliser de façon appropriée les 6 attitudes d'écoute en fonction de son interlocuteur.
- Structurer ses entretiens
  - Définir son objectif en fonction des enjeux et des interlocuteurs
  - Prévoir le suivi d'entretien
  - Connaître et s'entraîner aux cinq phases de l'entretien
- S'adapter à l'interlocuteur
  - Identifier le cadre de référence de l'interlocuteur et l'intégrer dans l'entretien
  - Développer une attitude constructive
  - Gérer les situations difficiles

Contact : Muriel TENTI  
04 95 23 61 32 / 04 95 20 10 46  
muriel.tenti@sudcorse.cci.fr