



ÉCOUTER ET QUESTIONNER (communication digitale comprise)

Formation en distanciel

LE PUBLIC CONCERNÉ PAR LA FORMATION

Les employés et responsables avec des missions commerciales, managériales.

LES PRÉREQUIS

Sur volontariat.

LES COMPÉTENCES VISÉES

- Se tenir prêt à parler de soi de manière valorisante et appropriée selon un fil d'Ariane (passé, présent, avenir).
- Gagner en discernement vis-à-vis de la communication (dont la communication digitale).
- Identifier ses 3 relations avec la situation (le contexte, les autres, soi).
- Clarifier ses objectifs, ses intentions et faire clarifier celles de ses interlocuteurs.
- Gagner en efficacité et en clarté par l'organisation et le partage de ses idées sous forme de carte heuristique (Tony Buzan).
- S'approprier des techniques et méthodes pour développer son écoute active et l'art de questionner.
- Être orienté « solutions » par la distinction entre des problèmes dits « réels » ou « hypothétiques » liés aux besoins d'écouter et de questionner (y compris en situation de communication digitale).
- Agir, de manière continue, par la résolution des problèmes dits « réels » liés à l'écoute et au besoin de questionner, etc.

LES MOYENS TECHNIQUES D'ENCADREMENT

Un déroulé mixte alternant :

- Un approfondissement affiné de chaque item, selon le niveau, « initiation » ou « perfectionnement », d'après la synthèse des réponses à un questionnaire transmis en amont de l'action.
- Une formation synchrone (4 séances collectives de visioconférence).

Page | 2

LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- La messagerie électronique et le téléphone.
- Un support de formation (pour les séances de visioconférence) et des annexes (pour les cas pratiques).
- L'application « Zoom » (compte formateur).
- L'application « Trello » pour la gestion des tâches.

LA DURÉE DE L'ACTION

14 heures de formation synchrone, soit 4 séances de visioconférence de 3h30 chacune. Il est conseillé que la formation se déroule dans une période de temps égale au maximum à 4 semaines.

LES POINTS ET THÈMES ABORDÉS

Avant le début de l'action, un questionnaire préalable sera proposé à chaque participant. Des exemples de questions pour le sujet en question :

- Quels sont les 3 mots que m'évoquent : écouter et questionner efficacement » ?
- Qu'est-ce qui m'aide à « écouter, à questionner au mieux... » ?
- Qu'est-ce qui me freine, m'empêche (...) ?
- Qu'est-ce que j'aimerais explorer, approfondir pour développer « ma capacité d'écoute et de questionnement en général et, en communication digitale plus précisément » ?

□ 1^{ère} séance de visioconférence - « La prise de hauteur : comment mener un constat des plus objectifs et exprimer sa vision ? » :

- Comment se présenter, présenter son entreprise, un projet, de manière temporelle et narrative ?

- Pourquoi, en situation de relations commerciales ou managériales, privilégier l'écoute et l'art de questionner ?
- Pourquoi et comment exprimer, faire exprimer ses ressentis, ses émotions ?
- Comment optimiser ses talents et axes de progrès, grâce à la carte heuristique ?
- Comment prendre conscience de tous les leviers d'actions relatifs au contexte, aux autres, à soi ?
 - **Le cas pratique :** un outil de formalisation des attentes, des motivations à clarifier et à lister avant d'entrer en relation.

□ 2^{ème} séance de visioconférence - « Le méta-modèle ou comment tendre vers une communication avec le moins de sous-entendus possibles ? » :

Comment limiter les « malentendus » dans sa prise de parole, les repérer dans le discours de ses interlocuteurs, à travers :

- Les « omissions simples » ?
- Les « manques d'index de référence » ?
- Les « verbes non spécifiques » ?
- Les « nominalisations » ?
- Les « généralisations » ?
- Les « opérateurs modaux » ?
- Les liens « de cause à effet » ?
- Les « lectures de pensées » ?
- **Les cas pratiques :** à partir de discours et de discours écrits, repérer les « violations » du méta-modèle. Conclure pour chacun par un plan d'actions à mener d'ici la 3^{ème} séance.

□ 3^{ème} séance de visioconférence - « Les spécificités de la communication digitale : un exemple avec l'application Zoom. » :

- Pour quelles raisons et à quelles occasions pratiquer l'écoute et le questionnement en communication digitale, même hors période de confinement ?
- Dans quels buts ?
- Quels sujets, quels types d'entretiens peuvent être traités de manière digitale ?
- Comment s'organiser et faciliter la communication de manière digitale ?
- Avec qui ?

- Quand, combien de fois, de temps ?...
- Comment distinguer les freins dits « réels » des freins dits « hypothétiques » connus ou anticipés par rapport à une communication digitale de plus en plus présente et à laquelle on a recours ?
- Mettre en pratique de manière collective la résolution de problématiques individuelles relatives à la communication orale.
- **Le cas pratique :** partager des expériences et des avis au sujet de différentes applications existantes pour réaliser un tableau comparatif.

□ **4ème séance de visioconférence - « La pratique de l'écoute active, inspirée de la vente et du management ? » :**

- Qu'est-ce qu'une écoute active et comment s'y tenir ?
- Quelles sont les 7 motivations principales sous-jacentes à toute prise de décision et comment les repérer chez les interlocuteurs ?
- Comment adapter son discours selon la ou les motivations des interlocuteurs ?
- Quelle sont les différences entre motivations et besoins ?
- Quels sont les différents types de questions et quand, dans quels buts les utiliser (questions « ouvertes », questions « orientées », etc.) ?
- Pourquoi et comment enchaîner « des questions de fait » avec « des questions d'opinion » ?
- Comment révéler un écart entre une situation actuelle et une situation future pour amener des interlocuteurs à se projeter ?
- Pourquoi et comment coconstruire ensuite avec des interlocuteurs des solutions sur mesure ?
- **Les cas pratiques :** expérimenter des simulations à partir de scénarii déterminés en fonction des profils, des missions et des situations propres aux participants. Conclure pour chacun par un plan d'actions concrètes à mener, inspiré des outils et des idées échangés pendant toute la formation.

LE COÛT

Nous consulter. Prise en charge possible partielle ou totale grâce à la certification Datadock déjà obtenue (+ préparation actuelle à la certification Qualiopi).