

Communiquer avec tact et diplomatie

08.30 – 09.00

Accueil avec café et croissants

Matin

S'affirmer sans heurter

- Les 3 P de l'autorité naturelle
- Confiance en soi et doute
- **Exercice : bilan personnel et renforcement de la confiance**

Pause

Contrôle de soi et communication efficace

- Les états du moi en analyse transactionnelle
- La posture adulte et les positions de vie
- **Exercice : identification des postures et mise en pratique**

Transmettre ses messages avec tact

- La communication verbale, vocale et non verbale
- **Atelier : reformuler et annoncer un message difficile**

12.00 – 13.00

Repas

● Après-midi

Gérer les objections et les situations délicates

- Techniques pour répondre avec diplomatie
- **Cas pratiques : objections et recadrage**

● Pause

L'art du questionnement et de l'écoute active

- Les types de questions et leur impact
- Les outils de la PNL pour la synchronisation
- **Exercice : entraînement au questionnement constructif**

S'adapter à son interlocuteur et renforcer la coopération

- Reconnaître les styles et ajuster sa communication
- **Atelier : simulation d'entretiens sensibles**

● 16.30

fin du séminaire

L'organisateur se réserve le droit de modifier le programme en cas de nécessité.