Décrypter la communication non-verbale

Objectifs

- Prendre conscience de l'importance de la communication non-verbale
- Mieux comprendre les intentions non explicites de ses interlocuteurs
- Faire évoluer sa communication et améliorer ses aptitudes relationnelles

Public :

Conseillers, chargés de clientèle particulier, professionnel et entreprise, Directeurs d'Agence, de Groupe d'Agences et de Centre d'Affaires. Fonctions support

Durée : 2 jours (14 heures)

Participants : 2 à 10 max.

PROGRAMME

1. Introduction

- Intérêts de savoir décoder la communication non-verbale
- Etre vigilant sur les changements de signification en fonction du contexte
- Présentation d'une mini-vidéo et recueil des avis des participants
- Debriefing

2. Prendre conscience du non verbale dans la communication interpersonnelle

- La place du non-verbale dans la communication interpersonnelle
- Les composantes du non-verbal : voix, image, posture, regard, silences..
- Différencier gestes symboliques, culturels, non conscients
- Les stéréotypes et idées reçues sur le langage du corps

3. Décrypter les gestes, attitudes et expressions non verbales les plus courantes

- Décoder nos axes de la tête, notre visage, les mains, les positions du corps
- Interpréter les gestes d'autocontact : démangeaisons, caresses et fixations

Cas pratique pour apprendre à observer, analyser et décoder l'autre.

4. Gagner en impact grace à sa communication non-verbale

- Poser sa voix et jouer avec les silences
- Gagner la confiance de ses interlocuteurs avec le regard
- Travailler sa posture et sa gestuelle
- Occuper l'espacer
- Gérer ses émotions

Cas pratique : entraînement intensif pour chacun des points abordés.

5. Comprendre et se synchroniser avec son interlocuteur

- Détecter les non-dits et la sincérité.
- Amener son interlocuteur à livrer des informations
- Identifier les signes d'hésitation ou les intentions de son interlocuteur.
- Ajuster sa communication non verbale en fonction du contexte et des échanges.