

# COMMUNIQUER AVEC LES LEVIERS DE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

**Durée :** 35 heures

composées de modules synchrones en collectif (à distance ou en présentiel) et de modules asynchrones en individuel.

**Modalités :** Formation mixte / Blended

## Profils des apprenants

Salariés de sociétés de portage salarial / Demandeurs d'emploi / Salariés en reconversion professionnelle porteurs d'un projet de création d'activité freelance / Jeunes diplômés en création d'activité.

**Prérequis :** Avoir défini son offre de services.

**Accessibilité :** Toute personne en situation de handicap peut accéder à nos formations (présentiel ou en distanciel). L'accessibilité est étudiée au cas par cas par notre référente handicap Ana Borges (01 40 20 21 22 - ana.borges@ifod-cie.fr).

**Délais d'accès à la formation :** Ouverture des accès à la plateforme Digiforma 10 jours avant le lancement

Cette formation certifiante offre un apprentissage complet et pratique, destiné à optimiser les capacités de communication et de négociation des entrepreneurs et travailleurs indépendants, leur permettant ainsi de développer leur activité professionnelle. Il allie théorie et pratique, facilitant l'acquisition de compétences techniques en communication et en réseaux sociaux, tout en intégrant des compétences interpersonnelles essentielles.

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser la promotion de son activité sur les réseaux sociaux et en interaction directe avec les clients pour maximiser l'impact et la visibilité
- Renforcer les techniques de communication authentique pour augmenter la persuasion et l'engagement des clients.
- Élaborer et mettre en œuvre des méthodes efficaces pour structurer et collaborer sur des projets, assurant une co-construction réussie avec les clients.

- Développer l'intelligence émotionnelle pour établir et maintenir des relations professionnelles durables et bénéfiques avec les clients.

## Contenu de la formation

### **Formation mixte/blended composée de modules synchrones et asynchrones :**

En amont du programme : Chaque participant bénéficie d'un diagnostic de style d'influence et de conviction et d'un debrief individuel par une.e coach.e certifié.e pour permettre aux participants d'identifier à la fois leurs atouts naturels de communicant et leurs pistes de développement personnel.

### **Module 1 : Construire et incarner son image de marque sur les réseaux sociaux - 1 journée en collectif à distance ou en présentiel (synchrone)**

Ce module vous permettra de définir votre « personal branding » par le biais de la méthode appréciative qui vise à centrer l'attention sur les réussites, et les acquis. La manière dont vous présentez votre activité reflète qui vous êtes, ce en quoi vous croyez et ce que vous représentez. Il s'agit donc d'identifier ses forces, d'oser les incarner et les mettre en lumière afin qu'elles puissent être reconnues, soit :

- Utiliser les réseaux sociaux comme média de communication
- Se positionner afin de gagner en visibilité
- Oser s'affirmer pour être reconnu.e et améliorer son attractivité sur les Réseaux sociaux

➔ Validation et lancement d'une première campagne de visibilité sur les réseaux sociaux

Critères d'évaluation : -Présentation de son compte professionnel sur un réseau social numérique (Linked In) et des moyens de développement pour accroître sa visibilité

- Mise en place d'actions pour optimiser sa visibilité sur les réseaux sociaux par son compte professionnel

### **Module 2 : Augmenter son impact et gagner en pouvoir de conviction – 1 journée en collectif à distance ou en présentiel (synchrone)**

Ce module vous permettra d'acquérir des outils pratiques et concrets, pour optimiser et adapter votre communication orale sur le fond et sur la forme afin d'identifier les besoins, construire des projets et de convaincre vos clients, soit :

- Acquérir les techniques de présentation et de communication orale, incluant la gestion du stress, et en maîtrisant l'usage des émotions
- Savoir répondre de façon percutante aux questions et à mieux cadrer les interactions avec vos clients

➔ Exercices de simulation de présentation à distance, feedback vidéo

➔ Ateliers sur la présentation de l'offre, incluant l'identification du besoin du client par une méthode de questionnement et la définition des critères de réussite (utilisation d'une grille d'évaluation)

- ➔ Études de cas pratiques et mise en application des techniques de communication à l'oral par des méthodes de négociation et de persuasion.

Critères d'évaluation : Présentation de son offre à l'oral de manière claire et compréhensible, et impactante.

Conduite d'entretien avec ses clients en s'adaptant à ses attentes et ses besoins par des techniques de conduite d'entretien.

Synthèse claire et synthétique de son activité professionnelle, écrite sous forme d'une analyse réflexive et proposition de plans d'action réalistes et réalisables. Ce document intègre une auto-évaluation .

### **Module 3 : Instauration des relations professionnelles durables – 1 journée en collectif à distance ou en présentiel (synchrone)**

Ce module interactif aide à comprendre et gérer les émotions propres et celles des clients, développer la communication authentique pour bâtir des relations professionnelles équilibrées et durables, soit :

- Développer une compréhension approfondie des émotions pour améliorer les interactions professionnelles.
- Renforcer le questionnement et la communication authentique pour mieux comprendre les besoins et attentes des clients, favorisant ainsi une logique de co-construction et de critères de réussite (Coût, délai, qualité)
- Conclure la mission dans un cadre méthodologique (fond et forme)

➔ Exercices pratiques pour reconnaître et réagir aux émotions dans un contexte professionnel.

➔ Jeu de rôle pour mise en situation réelle

Critères d'évaluation : Conditions et critères de réussites sont présentées, objectifs sont fixés

Présentation du cadrage de la mission lors d'un Kick-Off meeting, en utilisant des outils de conduite d'entretien orientée solution, avec clôture par un bilan analytique et constructif de la situation

**Séquence asynchrone** : Parcours digital complet visant à renforcer et à compléter l'apprentissage acquis lors des sessions synchrones. Elle offre une variété de ressources numériques spécialement sélectionnées pour approfondir les connaissances et compétences développées durant la formation.

Composants du parcours digital :

- Modules d'Ancre Théorique : Ces modules contiennent des vidéos explicatives, des articles de référence et des infographies, permettant aux participants de consolider leurs acquis théoriques à travers une étude autonome et à leur propre rythme.

- Exercices Pratiques d'Application : Pour chaque grande thématique abordée, une série d'exercices pratiques est proposée. Ces activités permettent de mettre en application concrète les compétences apprises, avec des cas pratiques, des simulations et des scénarios interactifs.
- Forums de Discussion et Tutorat en Ligne : Un espace de discussion est accessible pour permettre aux participants de poser des questions, d'échanger des idées et de partager des expériences avec leurs pairs et des tuteurs experts. Ce soutien continu favorise une expérience d'apprentissage collaborative et interactive.

## Organisation de la formation

### Ressources pédagogiques et techniques

Les formations de l'IFOD proposent aux apprenants des parcours Blended vivants et engageants aux modalités variées, centrés sur les besoins apprenants et leurs émotions. Ces parcours sont composés :

- D'apports théoriques apportés par le formateur à travers des supports de formation variés mêlant articles, lectures, vidéos, etc.
- De mises en pratique sous la forme d'exercices, d'études de cas, de mises en situation en individuel ou en sous-groupe.
- De points réguliers de compréhension et d'actions de remédiation le cas échéant, individuelles ou collectives.
- De moments d'écoute active, de questionnement, d'accompagnement, de pilotage, d'analyse, de restitution, de debrief.
- Les parcours blended sont hébergés sur la plateforme digiforma qui offre un espace extranet individualisé par apprenant avec forum de discussion intégré.

### Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- Un questionnaire de pré-positionnement est envoyé en amont de la formation pour évaluer les compétences et attentes du participant.
- Une évaluation des acquis sous forme de QCM ou livrables est proposée tout au long de la formation pour faciliter l'ancrage des connaissances et la mise en pratique.

### Certification du RS 6523

La certification " Convaincre et Communiquer dans son activité d'indépendant » est éligible au CPF code RS 6523 et permet d'attester que les techniques et outils de communication sont maîtrisés afin de développer la mise en visibilité de l'offre de son activité en tant qu'indépendant pour accroître leur réputation professionnelle

La certification atteste notamment des compétences suivantes :

- 1 – Savoir Communiquer son offre de service : Actions d'optimisation de son offre par les réseaux sociaux (cas pratique ou présentation de son expérience)
- 2 – Être en capacité de présenter son offre à distance ou devant ses clients (mise en situation professionnelle reconstituée) à l'oral et dans une synthèse écrite d'auto-évaluation.
- 3 – Savoir analyser et proposer d'intervenir suite à un Kick Off Meeting (jeu de rôle) et conclure par une synthèse écrite.

### Équipe pédagogique

Ce cycle est animé par une équipe d'intervenants professionnels certifiés

- Lucie Lauras
- Raphael Bensaid
- Sonia Thirion

Pour en savoir plus : <https://www.ifod.fr/intervenants/>

### Suivi qualité

- Un questionnaire de satisfaction à chaud est envoyé aux participants à la fin de chaque formation via Digiforma. Cette évaluation est analysée par le service Pédagogie & Qualité pour étude, amélioration continue, suivi statistiques et mise en place d'actions correctives et tracées le cas échéant.
- Un questionnaire à froid est envoyé 6 mois après la fin du parcours de formation via Digiforma.