

Questionner efficacement pour atteindre ses objectifs

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : ECT - Prix 2024 : 1 550CHF HT

Bien questionner permet d'instaurer un échange constructif et de concrétiser un accord. Ce stage vous permettra d'identifier les différents types de questionnements. Vous y apprendrez à mieux interroger vos interlocuteurs pour centrer vos conversations sur les objectifs que vous vous êtes fixés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Questionner pour instaurer un échange interactif et constructif

Apprendre à faire parler ses interlocuteurs pour atteindre ses objectifs

Questionner pour progresser, convaincre et décider

Adopter une attitude d'écoute pour mieux questionner

Gérer les questions délicates qui impactent la qualité de la relation

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2021

1) Pourquoi utiliser le questionnement ?

- Comprendre l'utilité du questionnement.
- Le questionnement comme un outil essentiel du processus de communication.
- Adopter une attitude d'écoute pour mieux questionner.
- Se rappeler les six points clés de la communication interpersonnelle.
- Décoder les différents niveaux de message - Le métalangage.

Travaux pratiques : Autodiagnostic de sa pratique de questionnement.

2) Utiliser les techniques de questionnement à plusieurs niveaux

- Savoir différencier question et affirmation.
- Se préparer à questionner et à recevoir les réponses.
- Questionner pour ouvrir et entretenir le dialogue.
- Obtenir une information précise en posant les bonnes questions au bon moment.
- Gérer les questions délicates qui impactent la qualité de la relation.

Travaux pratiques : S'entraîner aux techniques de questionnement à plusieurs niveaux.

3) Savoir questionner le métalangage de son interlocuteur

- Découvrir le métamodèle, outil de questionnement du métalangage.
- Savoir questionner les spécificités du langage : faits précis, présupposés, jugements, distorsions et généralités.
- Formuler des questions constructives pour soi et l'autre.
- Savoir traiter les objections et rebondir.

Travaux pratiques : S'entraîner à traiter les objections avec le métamodèle.

4) L'art du questionnement au service de l'efficacité relationnelle

- Mettre en adéquation son questionnement et son objectif.
- Garder le contrôle du dialogue dans le respect de son interlocuteur.

PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant développer sa capacité à interagir efficacement avec son interlocuteur en situation de communication professionnelle (entretien commercial, RH, recrutement...).

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Questionner pour progresser, convaincre et décider.
 - Savoir répondre en pratiquant la communication assertive.
- Travaux pratiques : Simulations de situations de dialogues professionnels à forts enjeux.*

5) Conclure le dialogue

- Identifier les éléments clés pour réussir sa conclusion.
- Présentation de différentes techniques de conclusion.
- Garder le contrôle jusqu'à la fin du dialogue.
- S'assurer de la cohérence du verbal et du non-verbal.

Travaux pratiques : S'entraîner à conclure des entretiens avec les différentes techniques proposées.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE

2024 : 18 juil., 17 oct.