

Communication professionnelle efficace

Maîtriser les techniques de communication pour renforcer ses relations professionnelles

Laëtitia Jouan — Formatrice en compétences humaines, communication professionnelle et IA au travail

SIRET 102 638 285 00019 · N° DA : en cours d'obtention (DREETS Nouvelle-Aquitaine)

Mise à jour : mars 2026

► **Résultat concret : chaque participant repart avec un plan d'action personnalisé à 30 jours et des outils directement applicables dès le retour en poste**

POINTS FORTS DE CETTE FORMATION

- ✓ 70 % de pratique : mises en situation, jeux de rôle, exercices sur cas réels
- ✓ Intégration de l'IA pour améliorer ses écrits professionnels — un atout différenciant
- ✓ Formatrice 23 ans d'expérience terrain (TotalEnergies + 200 personnes accompagnées)
- ✓ Applicable dès le retour en poste : plan d'action individuel à 30 jours
- ✓ Formation personnalisable selon votre contexte, vos cas métiers et vos objectifs
- ✓ Financement OPCO possible

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée	2 jours (14 heures)
Format	Présentiel ou distanciel synchrone (groupe de 4 à 12 participants)
Public visé	Salariés, managers, entrepreneurs, apprenants en formation professionnelle, demandeurs d'emploi
Prérequis	Aucun prérequis technique. Maîtrise du français oral et écrit.
Lieu	Dans les locaux de l'organisme de formation ou de l'entreprise cliente
Tarif	Nous consulter pour un devis personnalisé
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont.
Délai d'accès	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la session
Contact	contact@laetitijouan.fr — 06.35.26.72.35

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les composantes de la communication professionnelle (verbale, non verbale, paraverbale)
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de reformulation en situation professionnelle
- Structurer et transmettre un message clair adapté au contexte et à l'interlocuteur
- Rédiger des écrits professionnels efficaces (emails, notes, comptes rendus)
- Adopter une posture assertive dans les échanges professionnels (feedback, refus, négociation)
- Utiliser les outils numériques et l'IA pour améliorer sa communication professionnelle

COMPÉTENCES VISÉES

- Communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit en contexte professionnel
- Adapter sa communication à son interlocuteur et au contexte
- Gérer les situations de communication complexes avec assertivité
- Développer une écoute active au service de la relation professionnelle
- Intégrer les outils numériques et l'IA dans ses pratiques de communication

TITRES PROFESSIONNELS COMPATIBLES

Ce module s'inscrit dans les blocs de compétences transversales des titres suivants (vérifiés mars 2026) :

- TP Employé Commercial (RNCP 37099 — Niveau 3 — Éch. 15/12/2027)
- TP Conseiller de Vente (RNCP 37098 — Niveau 4)
- TP Conseiller Relation Client à Distance (RNCP 35304 — Niveau 4 — Éch. 06/07/2026)
- TP Manager d'Établissement Marchand (RNCP 41853 — Niveau 5 — remplace RNCP 38676 depuis 03/2026)
- TP Négociateur Technico-Commercial (RNCP 39063 — Niveau 5 — Éch. 10/06/2029)
- TP Assistant de Direction (RNCP 38667 — Niveau 5)

JOUR 1 — Les fondamentaux de la communication professionnelle

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-10h30	Les fondamentaux de la communication	Les composantes : verbal, non-verbal, paraverbal Les filtres et biais qui altèrent la communication Auto-diagnostic de son style de communication	Apport théorique Quiz interactif Échanges en binômes
10h30-10h45	<i>Pause</i>		
10h45-12h15	Écoute active et questionnement	Les niveaux d'écoute Les techniques de reformulation Le questionnement : ouvert, fermé, de précision	Apport théorique Mise en situation Exercice en binômes
12h15-13h30	<i>Pause déjeuner</i>		
13h30-15h30	Communication orale en situation pro	Adapter son message au contexte et à l'interlocuteur Structurer un message clair et impactant Gérer le stress de la prise de parole	Apport théorique Exercice : pitch 2 min Feedback collectif
15h30-15h45	<i>Pause</i>		
15h45-17h30	Communication écrite professionnelle	Rédiger des emails efficaces Les erreurs fréquentes à éviter Adapter le ton et le registre	Apport théorique Exercice : réécriture d'emails Analyse collective

JOUR 2 — Situations complexes et outils numériques

Horaire	Séquence	Contenu	Méthode
9h00-11h00	Communication non verbale et posture	Le langage corporel en milieu professionnel Congruence entre verbal et non-verbal L'impact de la posture sur la crédibilité	Apport théorique Analyse vidéo Jeux de rôle
11h00-11h15	<i>Pause</i>		
11h15-13h00	Communiquer en situation complexe	Dire non avec assertivité Donner et recevoir un feedback constructif Gérer les malentendus et tensions (méthode DESC)	Apport théorique Démonstration DESC Jeux de rôle cas réels
13h00-14h15	<i>Pause déjeuner</i>		
14h15-15h45	Outils numériques et IA pour communiquer	Communiquer efficacement à distance (visio, chat) Bonnes pratiques de la communication digitale Utiliser l'IA pour améliorer ses écrits professionnels	Démonstration Exercice pratique Prise en main outil IA
15h45-16h00	<i>Pause</i>		
16h00-17h30	Bilan et plan d'action	Bilan des acquis de la formation Identification des axes de progression Plan d'action individuel à 30 jours	Auto-évaluation Échanges collectifs QCM d'évaluation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie active et participative. Répartition : environ 30 % d'apports théoriques et 70 % de pratique.

- Apports théoriques ciblés et contextualisés
- Exercices pratiques et mises en situation professionnelles
- Jeux de rôle et simulations d'entretiens
- Études de cas issus du terrain
- Échanges d'expérience entre participants
- Travaux en sous-groupes et en binômes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation diagnostique : tour de table, recueil des attentes et auto-positionnement
- Évaluations formatives : mises en situation, exercices pratiques, feedback formatrice
- Évaluation sommative : QCM de validation des acquis en fin de formation
- Auto-évaluation des compétences acquises (grille avant/après)
- Questionnaire de satisfaction à chaud

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Support de formation remis aux participants (format numérique PDF)
- Fiches outils et mémos pratiques
- Vidéoprojecteur, paperboard, post-its
- Accès à un outil d'IA pour les exercices pratiques (séquence dédiée Jour 2)
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation
- Feuilles d'émargement signées par demi-journée

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS

Chaque participant repart avec :

- Support de formation complet (PDF)
- Fiche mémo « Les 10 clés de la communication professionnelle »
- Grille d'auto-évaluation des compétences (avant/après)
- Modèles d'emails professionnels (5 situations types)
- Fiche réflexe « Méthode DESC » pour gérer les situations complexes
- Plan d'action individuel à 30 jours
- Attestation de fin de formation

SUIVI POST-FORMATION

- Plan d'action individuel à 30 jours, fil conducteur après la session
- Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation
- Possibilité de suivi à distance sur demande (visio 30 min, dans les 30 jours)

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Données en cours de collecte — première session 2026.

Indicateurs suivis : taux de satisfaction, taux de réussite au QCM, taux de mise en œuvre du plan d'action à 30 jours.

PROFIL DE LA FORMATRICE

Laëtitia Jouan — 23 ans d'expérience professionnelle dont 17 ans au sein du groupe TotalEnergies (finance, commerce, management, coordination transversale) et 6 ans en formation, coaching et accompagnement. Formatrice de terrain alliant expérience en entreprise, pédagogie active et compréhension fine des dynamiques humaines. Plus de 200 personnes accompagnées. Certifiée coach professionnel (École David Laroche, 2022). Utilisatrice avancée de l'IA.



Formation personnalisable : ce programme peut être adapté à votre contexte, vos cas métiers et vos objectifs. Contactez-nous pour un programme sur mesure.

€ **Financement OPCO possible** : cette formation peut être prise en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons dans les démarches.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES RECOMMANDÉES

- Relation client et gestion des situations difficiles (2 jours)
- Intelligence émotionnelle et relations au travail (2 jours)
- Utiliser l'intelligence artificielle dans son travail (1 jour)
- Organisation et efficacité professionnelle (1 jour)