

Plan du module de formation

« La communication motivationnelle »

Introduction

Durée : 0h05

Pourquoi est-il nécessaire de maîtriser la communication interpersonnelle en officine ?

Quiz de positionnement

Durée : 0h10

Testez votre capacité à communiquer efficacement au comptoir grâce à ce quiz de 10 questions conçu pour révéler vos forces... et vos axes de progression.

Principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

Durée : 1h15

1. Comprendre ce qu'est communiquer : définition
2. Notion de cadre de référence
3. Le schéma de la communication

Le langage verbal, paraverbal et non-verbal

4. Le langage non-verbal
5. Le langage para-verbal
6. Le langage verbal

Principes clés d'une communication réussie

7. L'écoute active : créer une véritable connexion
8. L'empathie
9. Les questions ouvertes
10. La reformulation

Barrières et facteurs de perturbation de la communication

11. Les bruits "physiques" et environnementaux
12. Les barrières de langage
13. Les biais cognitifs
14. Les filtres