COMMUNICATION

Communication managériale : ajuster son discours, convaincre et traiter les tensions

Un manager expérimenté connaît ses dossiers mais bute souvent sur la façon de les faire passer : une décision mal expliquée provoque des résistances, un recadrage maladroit laisse des traces, un désaccord non traité devient un conflit durable. Les mêmes mots ne produisent pas le même effet selon l'interlocuteur et selon le moment. Ce parcours de six jours travaille la communication managériale dans la durée : posture et impact personnel, conduite des entretiens sensibles, argumentation face aux objections, communication en situation de tension et animation collective. Les mises en situation sont filmées et reprises tout au long du parcours.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
6 jours — 42 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 590 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers en poste depuis plusieurs années responsables d'équipe ou de service souhaitant travailler leur communication.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction d'encadrement depuis au moins deux ans et disposer de situations réelles à travailler.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Adapter la formulation d'un message managérial au profil de l'interlocuteur
- Conduire un entretien de recadrage sans rupture de la relation
- Construire une argumentation résistant aux objections répétées
- Traiter un désaccord avant qu'il ne se transforme en conflit ouvert
- Annoncer une décision non négociable en assumant sa part de contrainte
- Animer une prise de parole devant son équipe en tenant les réactions

03 Programme détaillé

M1 Repérer son style de communication

- Impact et zones d'inconfort
- Analyse de ses réactions en situation de pression
- Effets du non verbal et du rythme sur la réception du message
- Identification des interlocuteurs avec lesquels la communication échoue
- Écoute active et reformulation sans approbation implicite
- Mise en situation : Un échange filmé sert de point de départ au plan de progression personnel.

M2 Faire passer un message clair

- Structure et formulation
- Construction d'un message en trois temps
- Formulation de faits observables plutôt que d'interprétations
- Distinction entre l'information la consigne et la demande
- Vérification de la compréhension par le retour de l'interlocuteur
- Atelier : Chaque participant réécrit un message qui n'était pas passé auprès de son équipe.

M3 Convaincre et traiter les objections

- Argumentation managériale
- Identification des intérêts et des craintes de l'interlocuteur
- Sélection des arguments réellement recevables par lui
- Traitement des objections de fond et des objections de forme
- Annonce d'une décision non négociable sans se retrancher derrière la hiérarchie
- Mise en situation : Un participant défend une décision impopulaire face à un groupe qui objecte.

M4 Conduire les entretiens sensibles

- Recadrage et désaccord
- Préparation d'un entretien de recadrage sur des faits datés
- Conduite de l'entretien et formulation de la demande de changement
- Réaction face aux larmes à l'agressivité ou au silence
- Traitement d'un désaccord persistant entre deux collaborateurs
- Cas pratique : Le groupe traite un cas de désaccord ancien apporté par un participant.

M5 Communiquer en situation collective

- Équipe et hiérarchie
- Prise de parole devant l'équipe lors d'une annonce difficile
- Gestion des réactions en réunion et des contestations publiques
- Transmission d'une information montante vers sa hiérarchie
- Communication en période d'incertitude sans promesse intenable
- Mise en situation : Une annonce difficile est présentée à l'équipe jouée par le groupe puis débriefée.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 3 590 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr