

## PROGRAMME DE FORMATION



# Décrypter la communication non-verbale

### Contexte

Lorsqu'une personne se trouve en situation de communication, les mouvements, les gestes, le changement de posture, les mimiques... ont une signification. En effet, le non verbal confirme ou pas les mots. Un individu peut affirmer une idée verbalement, et penser l'inverse. Et cela peut se détecter dans le langage corporel. Même si cela n'est pas une science exacte, en développant sa capacité d'observation, en provoquant du feedback chez l'interlocuteurs, ses attitudes peuvent nous donner de précieux indices complémentaires. Dans cette formation distancielle, vous apprendrez à décoder les principaux signes de vos interlocuteurs.

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire est capable de :

- **Interpréter les principaux signaux non verbaux en situation de communication**
- **Mieux comprendre ce que l'interlocuteur exprime ou souhaite exprimer**

### Pour qui

Tout collaborateurs, managers, dirigeants, agents, toutes personnes souhaitant décrypter les signes non verbaux de leurs interlocuteurs.

### Prérequis

Aucun

### Durée

3h00 en distancielle

### Nombre de participants

2 à 8 personnes

### Avant la formation

Il sera proposé au bénéficiaire de :

- Communiquer autour du contexte professionnel actuel avec le formateur
- Visualiser le tuto de prise en main des outils digitaux utilisés pour la formation
- Solliciter les futurs participants pour identifier les attentes
- Positionner les futurs participants à l'aide d'un autodiagnostic préalable sur :
  - **Une évaluation digitale sur les performances de communication**

### Programme de formation

**PARTIE 1 :** (Durée de 1h00)

⇒ **Phase introductive**

- Présentation : « Icebraker »
- Recueil des attentes

⇒ **Appréhender les mouvements à observer**

- Apprendre à écouter les non-dits
- Identifier les mouvements conscients/inconscients des micro-expressions
- Eviter de tomber dans la fausse interprétation  
🗺️ Atelier de réflexion : « Les différentes méthodes d'observation »

**PARTIE 2 :** (Durée de 1h00)

⇒ **Repérer les mouvements du corps et traduire leurs significations**

- Distinguer les signes d'ouverture et de fermeture
- Repérer et connaître les significations des gestes (tête, mains, bras...)
- Repérer et connaître les significations des postures (assis, debout...)  
🗺️ Atelier vidéo : « La signification des gestes et postures »

⇒ **Décoder les émotions derrière le non-verbal**

- Comprendre les véritables intentions de son interlocuteur à travers les différentes parties du corps
- Repérer les émotions principales dans les micro-expressions du visage
- Savoir comment réagir aux émotions détecter  
🗺️ Atelier ludopédagogique : « Quiz Kahoot ! - Le cache-cache des émotions »

**PARTIE 3 :** (Durée de 1h00)

⇒ **S'entraîner pour adopter les bons réflexes**

- Simulation n°1 : Echanger avec une personne qui garde une posture neutre, et qui ne manifeste aucun geste avec son corps
- Simulation n°2 : Repérer les émotions derrière les expressions non-verbales  
🗺️ Atelier de mise en situation : « Simulations sous forme de jeux de rôles entre participants, basées sur des scénarii pré-établis »

⇒ **Phase de conclusion**

- Synthèse des apports et points sur les actions à mettre en œuvre
- Evaluation des acquis de formation via Google Forms
- Evaluation de satisfaction « à chaud »

## Méthodes utilisées et techniques d'animation

- Utilisation d'un outil de visioconférence : Zoom ou Teams ou Google Meet
- Alternance d'exposés théoriques et d'échanges interactifs
- Ateliers de réflexion en sous-groupe et de mise en situation
- Apports de techniques pédagogiques et mnémotechniques déposées à l'INPI
- Test individuel
- Visionnage de séquences vidéo
- Quiz via smartphone « Kahoot ! »

## Matériels nécessaires

Un ordinateur avec une connexion internet, une sortie audio, un micro (ou micro-casque), une webcam.

Un smartphone avec une connexion internet 3G minimum

## Modalités de suivi et d'évaluation

### **Pendant la formation :**

- Les participants émargent une feuille de présence interactive au démarrage
- Les évaluations des acquis sont effectuées pendant et en fin de formation sous forme de Quiz, QCM via Google Forms, exercices de mise en pratique, étude de cas
- Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chaque participant en fin de stage via Google Forms
- Une attestation d'acquisition est envoyée par email à chaque participant dans un délai de 24h

### **Après la formation :**

- Une évaluation de satisfaction « à froid » est proposée 4 semaines après la réalisation de la formation.
- Le service triple garantie « Impulsion Réussite » est automatique activé pour une durée de 30 jours, à partir du dernier jour de formation. Elle se décline en trois étapes :
  - Garantie acquisition des contenus de formation
  - Garantie satisfaction de l'animation, de la pédagogie et des supports fournis
  - Garantie action de la mise en œuvre opérationnelle
- Un suivi des plans d'actions mis en œuvre est réalisé par messagerie instantanée (What's App), pour traiter des difficultés de mise en œuvre rencontrées pendant 8 semaines.

## Modalités pratiques

### **Formation intra-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel (dans les locaux de l'entreprise ou à domicile)
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 990 € HT (2 à 4 personnes) - 1390 € HT (5 à 8 personnes) pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : A définir avec le bénéficiaire (*1 mois minimum si prise en charge de l'OPCO*) : validation des dates, inscription des participants et définition des objectifs si besoin

### **Formation inter-entreprise**

- Lieu de formation : distanciel
- Horaires de formation : soit 9h00-12h00, soit 13h30-16h30 (possibilité d'adapter les créneaux horaires)
- Tarif : 350 € HT pour les 3h de formation (*exonéré de TVA en vertu de l'article 261 du CGI*)
- Délais d'accès à la formation : inscription des participants jusqu'à 7 jours ouvrables avant la date de démarrage, ouverture de la formation à partir de 2 participants minimum
- Dates : Nous contacter

Les modalités détaillées sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).

## Modalités d'accès

Après inscription, chaque participant reçoit un livret d'accueil 1 semaine avant le démarrage, comprenant toutes les informations relatives à l'organisation et le guide d'utilisation complet du logiciel utilisé (principalement Zoom®, Teams® ou GoogleMeet®). Les liens de connexion définitifs sont envoyés 24h avant la première session.

## Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Les conditions d'accès aux formations à distance sont adaptées individuellement. Le logiciel Teams de Microsoft®, dispose d'une option sous-titres et d'aides audio visuels. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter en amont afin d'adapter au mieux les conditions de la prestation.

## Qualité du formateur

### Cyril Boero

- ⇒ Expérience significative de 17 ans :
  - Encadrant dans le domaine de la GSB
  - Management des unités commerciales
  - Formation de manager et développement de carrière
  - Recrutement de cadre intermédiaire
- ⇒ Depuis 2018 : Consultant - Formateur et dirigeant de cabinet de formation Spécialisé en management opérationnel, communication et performance commerciale
  - Accompagnement individuel et collectif
  - Gagner en efficacité professionnel
  - Perfectionnement des pratiques managériales au sein des entreprises
  - Développement des performances commerciales (vente et négociation)
  - Amélioration de la communication interpersonnelle et des relations humaines au travail

## Contact

Cyril Boero

Consultant - formateur

Dirigeant du cabinet BOERO CONSEIL RH, affilié au groupe IMPULSION CONSULTING

Tel : 06.61.47.69.87

E-mail : [cyril.boero@impulsionconsulting.com](mailto:cyril.boero@impulsionconsulting.com)



REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

**ACTIONS DE FORMATION**

*Les documents réglementaires (règlement intérieur de formation et CGV) sont envoyés lors de l'établissement du devis avec le bénéficiaire, et sont disponibles en consultation sur [www.boero-conseil-rh.com](http://www.boero-conseil-rh.com).*

*Programme mis à jour le : 1<sup>er</sup> avril 2022*