

## Communiquer efficacement à l'oral, à l'écrit et en ligne

### Description de la formation

---

Améliorer vos habiletés à communiquer efficacement à l'écrit, au téléphone, en personne et en virtuel afin de livrer un message clair, concis et libre de toutes interprétations.

### Objectifs pédagogiques

---

1. Utiliser les différentes composantes de sa communication pour communiquer efficacement.
2. Choisir le média approprié pour transmettre son message.
3. Utiliser les techniques efficaces pour communiquer professionnellement à l'écrit, au téléphone, en personne et en virtuel.
4. Communiquer avec confiance, impact et conviction.

### Contenu

---

#### Introduction

- Objectifs, présentation et déroulement

#### Module 1 : comprendre la communication et ses composantes

- Exercice initiatique : trouvez les erreurs de communication
- Le processus de communication
- Les sources d'ambiguïté
- La matrice de Johansen et le choix du bon média
- Les composantes de la communication
- Bilan des apprentissages

#### Module 2 : communiquer efficacement à l'écrit

- La composante verbale de la communication
- Le vocabulaire à utiliser et les mots à éviter
- Exercice d'appropriation : le choix des mots
- Les 4 C de la communication à l'écrit
- L'art de synthétiser
- La structure d'un message clair
- Les bonnes pratiques pour communiquer professionnellement : par courriel, par textos, sur les réseaux sociaux
- Exercice d'appropriation : communique-moi ça!
- Bilan des apprentissages

#### Module 3 : communiquer efficacement au téléphone

- La composante para-verbale de la communication
- Exercice d'appropriation : écoute, essaie et apprends
- Les bonnes pratiques pour communiquer professionnellement par téléphone
- Le processus téléphonique idéal : les ingrédients d'un accueil réussi, écoute active et phrase d'empathie, discuter en mode solution, conclusion de l'appel
- Exercice d'appropriation en mode simulation : Bonjour! Bienvenue chez...
- Bilan des apprentissages

#### Module 4 : communiquer efficacement en virtuel et en personne

- Exercice d'appropriation : qu'est-ce que vous comprenez?
- La composante non-verbale de la communication
- Projeter une image professionnelle en virtuel

## Communiquer efficacement à l'oral, à l'écrit et en ligne

- Les outils d'interaction en virtuel
- Exercice d'appropriation : le bon outil au bon moment
- Les bonnes pratiques pour communiquer efficacement grâce à mon non-verbal
- Bilan des apprentissages

### **Module 5 : communiquer avec impact**

- Les techniques pour communiquer avec impact
- Les neurosciences et la communication
- Exercice : présentation en équipe
- Bilan des apprentissages

### **Conclusion**

### **Méthodologie**

---

- Démonstration

### **Clientèle visée**

---

Tous

### **À savoir lorsque cette formation est en ligne**

---

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

### **Formateur(s)**

---

Lisa-Marie Girard

Lisa-Marie, c'est la rencontre rare entre la stratégie organisationnelle et créativité. Consultante aguerrie et formatrice intuitive, elle bâtit des ponts entre les besoins concrets des organisations et les aspirations profondes des humains qui les composent. Visionnaire pragmatique, Lisa-Marie excelle à transformer des défis complexes en opportunités de croissance. Spécialiste du développement des compétences, elle orchestre des parcours de formation sur mesure qui marient l'efficacité, l'intelligence émotionnelle, l'agilité managériale, et l'expérience client. Son approche conseil est ancrée, humaine, lucide, et toujours tournée vers l'impact durable, que ce soit pour les gestionnaires, les équipes, les clients, et les organisations.

### **Durée**

---

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

### **Coût par participant en formation publique**

---

1087 \$

### **Prochaines dates en formation publique**

---

7 et 8 octobre 2026 (Montréal)

17 et 18 mai 2027 (Classe virtuelle)

## Communiquer efficacement à l'oral, à l'écrit et en ligne

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>