VOTRE PROGRAMME DE FORMATION

Communiquer avec impact pour mieux manager

Les participants apprennent à dire les choses avec justesse, à mieux écouter et a faire progresser la relation de travail.



Durée pédagogique : 14 heures réparties sur deux journées.

Tarif et conditions détaillés dans ce programme.

Cognac | 3 et 4 décembre 2026 | 14 heures
Interentreprises | 8 participants maximum
Adresse et horaires communiqués avant inscription.

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

MONOPRIX · BURGER KING · cbs · walter learning · LÉA NATURE · BUFFALO GRILL

COMPRENDRE VOTRE BESOIN

Votre parcours en pratique

Renforcez l'impact de votre communication managériale : écoute active, assertivité, feedback, recadrage, adaptation aux profils et situations sensibles.

La finalité du parcours

Les participants apprennent à dire les choses avec justesse, à mieux écouter et a faire progresser la relation de travail.

Référence pédagogique

Quatre objectifs de communication, 14 heures. La préparation avec l'IA, sur cas fictif et avec validation humaine, est intégrée à l'atelier du deuxième après-midi.

Pour qui ?

Managers de proximité, responsables d'équipe, chefs de projet, dirigeants et professionnels amenés à donner des consignes, conduire des échanges ou coordonner le travail.

Prérequis

Aucun prérequis

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

Votre parcours en pratique | suite

Analyse des besoins et positionnement

Analyse des besoins avant inscription : un échange précise les situations professionnelles, les attentes et les résultats recherchés afin de vérifier l'adéquation du programme. Positionnement initial : les acquis et les priorités d'entraînement sont ensuite repérés au regard des objectifs pédagogiques.

Reconnaissance délivrée

Action de formation non certifiante. Une attestation de fin de formation et un bilan individuel des acquis sont remis.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Des conversations plus claires, même quand l'enjeu monte

Les participants acquièrent des méthodes simples pour écouter, formuler et ajuster leur communication sans perdre leur intention.

01 Écouter au-delà des mots

Conduire un échange d'écoute active : questionner, distinguer les faits des interprétations et faire confirmer par l'interlocuteur le besoin reformulé.

L'écoute active limite les interprétations, fait émerger les informations utiles et permet à l'interlocuteur de se sentir réellement considéré.
Critères observables : Questionne sans orienter la réponse ; reformule sans jugement ; fait confirmer le besoin.

02 Exprimer un message assertif

Formuler une demande ou une limite en s'appuyant sur des faits, en expliquant son impact et en précisant la suite attendue, avec fermeté et respect.

Les participants structurent faits, impact, attente et prochaine étape pour rendre leur message à la fois ferme et respectueux.
Critères observables : Présente les faits et leur impact ; formule une demande précise ; convient d'une suite avec un ton respectueux.

03 Faire du feedback un levier

Conduire un échange de feedback à partir d'une réussite ou d'un écart observable, recueillir la réponse de l'interlocuteur et convenir d'une action de progression.

Le feedback porte sur des comportements observables et débouche sur une action, plutôt que sur un jugement de personne.
Critères observables : S'appuie sur un comportement observable ; accueille la réponse de l'interlocuteur ; convient d'une action concrète.

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

04

Adapter sa communication

Ajuster son langage, son rythme, son canal et son niveau de précision à deux situations professionnelles différentes, puis vérifier la compréhension du message.

Cette souplesse améliore la compréhension sans diluer le message ni renoncer à l'objectif de l'échange.
Critères observables : Choisit une formulation adaptée au contexte ; explique ses ajustements ; vérifie la compréhension dans les deux situations travaillées.

LE DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Votre programme, étape par étape

Durée pédagogique : 14 heures réparties sur deux journées.

01 Jour 1 | Matin | Positionnement et situations prioritaires

Clarifier les attentes, les responsabilités et deux situations de travail. Positionnement initial sur les quatre objectifs ; règles de confidentialité et cas anonymisés.

02 Jour 1 | Matin | Émetteur, récepteur et cadre de référence

Analyser un message, son canal et les perturbations. Distinguer contenu verbal, ton et rythme (paraverbal), posture et expressions (non verbal). Comparer intention, perception et compréhension, sans déduire une intention d'un geste isolé.

03 Jour 1 | Matin | Égogramme et analyse transactionnelle

Autopositionnement débriefé sur les états du moi Parent, Adulte, Enfant. Repérer des transactions et ses réactions habituelles ; identifier des déclencheurs émotionnels et choisir une réponse adaptée. Il ne s'agit pas de mesurer un niveau d'ego ni d'établir un diagnostic.

04 Jour 1 | Matin | Styles de communication et DISC

Questionnaires ciblés et débriefing : préférences de communication, besoin de détails, rythme et relation. Utiliser les repères DISC pour formuler des hypothèses à vérifier par l'échange, sans classer définitivement les personnes.

Votre programme, étape par étape | suite

05 Jour 1 | Matin | Atelier : un message, plusieurs réceptions

Formuler une même consigne pour deux interlocuteurs et faire reformuler ce qui a été compris. Retour du formateur sur le vocabulaire, le ton, la posture et la précision ; nouvel essai.

06 Jour 1 | Après-midi | Écoute active et reformulation

Questionner sans orienter la réponse, utiliser les silences et reformuler faits et besoins. Vérifier la compréhension avant de proposer une solution.

07 Jour 1 | Après-midi | Perception, perspective et biais

Distinguer faits, interprétations et jugements. Repérer notamment le biais de confirmation et les attributions hâtives ; rechercher une autre explication et poser une question de vérification.

08 Jour 1 | Après-midi | Style de management et adaptation du message

Autopositionnement sur ses habitudes de direction, d'explication, de participation et de délégation. Ajuster la communication au niveau d'autonomie, aux besoins et à la situation ; expliciter le cadre et la marge de décision.

09 Jour 1 | Après-midi | Assertivité et méthode DESC

Autopositionnement en assertivité. Décrire les faits, exprimer l'impact ou son ressenti, spécifier une demande, conclure sur les conséquences et la suite. Dire non ou poser une limite sans attaque personnelle.

Votre programme, étape par étape | suite

10 Jour 1 | Après-midi | Atelier : conduire un échange difficile

Préparer puis jouer une demande ou un désaccord professionnel. Écoute, reformulation et message DESC ; feedback du formateur, reprise ciblée et bilan du premier jour.

11 Jour 2 | Matin | Réactivation et priorité d'entraînement

Quiz de reprise, questions et micro-simulation. Ajuster l'entraînement aux points observés la veille.

12 Jour 2 | Matin | Feedback de reconnaissance et feedback correctif

S'appuyer sur des comportements observables et leur impact. Distinguer reconnaissance et correction ; travailler les mots, la voix et la posture. Vérifier la réception, écouter la réponse et convenir d'une suite.

13 Jour 2 | Matin | Formuler et expliquer un objectif SMART

Définir un résultat spécifique, mesurable, atteignable, pertinent et temporellement défini. Expliquer le sens, les ressources et les responsabilités ; faire reformuler l'objectif.

14 Jour 2 | Matin | Indicateurs, contrôle et dialogue de suivi

Choisir un indicateur (KPI) utile, sa source et une échéance. Distinguer résultat attendu, moyens et comportement observable ; annoncer les points de contrôle et les règles d'alerte sans surveillance permanente.

Votre programme, étape par étape | suite

15 Jour 2 | Matin | Atelier : feedback et objectif partagé

Conduire un entretien à partir d'une réussite ou d'un écart, puis convenir d'un objectif SMART et d'un suivi. Retour critérié sur la précision, l'écoute et l'engagement ; nouvel essai.

16 Jour 2 | Après-midi | Préparation par scénarios

Approche d'entraînement inspirée de l'antifragilité : anticiper une réponse attendue, une objection et un imprévu. Préparer des options, tester à faible enjeu et améliorer la préparation après chaque essai.

17 Jour 2 | Après-midi | Atelier : préparer une réunion avec l'IA, puis jouer l'échange

Préparer une réunion ou une annonce avec l'IA sur un cas entièrement fictif. Cadrage des usages et données, consigne à l'IA, contrôle des faits, biais et confidentialité, jeu de rôle et débriefing. Outil autorisé, aucune donnée personnelle ou confidentielle, validation humaine avant toute utilisation. Démonstration ou réponses préparées possibles, sans compte personnel imposé.

18 Jour 2 | Après-midi | Garder son impact en situation sensible

Repérer ses déclencheurs, ralentir, reformuler et choisir une pause si nécessaire. Adapter le rythme et le niveau de détail sans renoncer au cadre ; distinguer ce qui nécessite un relais.

Votre programme, étape par étape | suite

19 Jour 2 | Après-midi | Évaluation finale des quatre objectifs

Simulation complète avec écoute, message assertif, feedback et adaptation au contexte. Grille d’observation, quiz de connaissances et débriefing ; reprise ciblée des points à consolider.

20 Jour 2 | Après-midi | Plan d’action et suivi

Définir deux pratiques à mettre en place, un indicateur et une échéance. Bilan, satisfaction, remise des supports et présentation de l’accès aux ressources et au référent pendant 90 jours après la session.

UNE PÉDAGOGIE ACTIVE

Des outils nommés, des exercices observés

Les questionnaires et repères sont débriefés puis réutilisés dans les ateliers. Ils soutiennent la réflexion ; ils ne constituent ni un diagnostic ni une étiquette définitive.

01 Égogramme et analyse transactionnelle

Repérer ses automatismes et leurs effets dans l'échange.

Autopositionnement sur les états du moi et débriefing avec le formateur. Repérer des transactions et tester une réponse plus adaptée. L'égogramme n'est pas une mesure du niveau d'ego.

02 Styles de communication

Identifier ses préférences pour mieux ajuster son message.

Repérer sa façon d'écouter, de questionner, d'expliquer et d'entrer en relation. Comparer intention et perception, puis ajuster le niveau de détail et le canal.

03 DISC

Adapter le rythme, les mots et la précision.

Utiliser les repères Dominance, Influence, Stabilité et Conscience pour réfléchir à ses préférences. Les hypothèses sur l'interlocuteur sont vérifiées par le dialogue ; le profil ne définit pas une personne.

04 Styles de management

Adapter ses consignes et son suivi à la situation.

Autopositionnement sur ses habitudes de direction, d'explication, de participation et de délégation. Choisir une communication cohérente avec l'autonomie, les besoins et le contexte.

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

05 Autopositionnement en assertivité

Exprimer une demande ou une limite avec respect.

Repérer ses réactions habituelles face à un désaccord. S'entraîner à décrire les faits, exprimer l'impact, spécifier une demande et conclure sur la suite avec la méthode DESC.

06 Ateliers et simulations

Consigne, feedback, objectif SMART et réunion : préparation, essai, débriefing et nouvel essai. IA sur cas fictif pour préparer une réunion.

L'IA sert à explorer des formulations, avec contrôle des données et des réponses, sans décision RH automatisée. Cas fictifs uniquement ; aucun compte personnel imposé. Le formateur accompagne les jeux de rôle et adapte les interlocuteurs au groupe.

07 Préparation par scénarios

Anticiper une objection ou un imprévu, tester ses réponses et ajuster sa préparation.

Cette démarche d'entraînement s'inspire de l'antifragilité. Elle ne constitue pas un test psychométrique ou une certification. Elle se traduit par des scénarios, des répétitions et un retour sur les essais.

08 Évaluer chaque objectif

Une observation des pratiques pendant les ateliers, complétée par la mise en situation finale.

Les critères annoncés dans les objectifs guident le bilan individuel. Les autotests de connaissance de soi et la satisfaction sont recueillis séparément.

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

09 Comprendre les modèles et les utiliser à bon escient

Ces approches apportent des repères pour observer ses habitudes, comprendre les échanges et tester des ajustements concrets. Leur approfondissement est adapté aux besoins du groupe ; la formation vise leur utilisation en communication managériale, et non une maîtrise exhaustive de chaque modèle.

Les préférences sont discutées et les hypothèses sur l'interlocuteur sont vérifiées par le dialogue, sans diagnostic ni étiquette définitive.

10 Repères de vocabulaire

Assertivité : exprimer une demande ou une limite avec fermeté et respect. DESC : décrire les faits, exprimer leur impact, spécifier une demande et conclure sur une suite.

Lorsque ces outils sont mobilisés : l'égogramme explore les habitudes de communication à travers les états du moi Parent, Adulte et Enfant ; SMART désigne un objectif spécifique, mesurable, atteignable, pertinent et défini dans le temps.

Évaluer les acquis

Les exercices, ateliers et mises en situation font l'objet d'observations continues, complétées lors de la mise en situation finale. Chaque critère est renseigné comme « réalisé de façon autonome », « réalisé avec aide », « non réalisé » ou « non observé ». Un objectif est acquis lorsque tous ses critères sont réalisés de façon autonome dans la mise en situation prévue. Le bilan individuel détaille les autres résultats et les points à consolider, objectif par objectif. Les autotests et quiz complètent l'observation des compétences sans la remplacer. La satisfaction est recueillie séparément.

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

LE TRANSFERT DANS VOTRE QUOTIDIEN

Bénéfices visés dans votre pratique professionnelle

Les résultats propres à la session des 3 et 4 décembre 2026 seront disponibles après sa réalisation et l'exploitation des évaluations.

Moins de malentendus

Les demandes, décisions et attentes sont formulées de façon plus explicite.

La reformulation et la vérification de compréhension réduisent les interprétations qui fragilisent la coopération.

Des feedbacks qui font progresser

Les retours deviennent plus réguliers, factuels et faciles à traduire en action.

Le collaborateur comprend ce qui fonctionne, ce qui doit évoluer et comment réussir la prochaine étape.

Des recadrages plus sereins

Le participant sait poser une limite ou rappeler une règle sans provoquer d'escalade.

Une préparation structurée aide à rester centré sur les faits, l'impact et la solution attendue.

Une confiance relationnelle renforcée

Les échanges gagnent en authenticité parce que les sujets importants peuvent être abordés avec respect.

La relation devient plus solide lorsque chacun peut s'exprimer sans craindre l'agression, l'évitement ou le jugement.

Productions et résultats visés

- Messages plus clairs et mieux acceptés.
- Moins de malentendus dans l'équipe.
- Feedbacks et recadrages plus efficaces.
- Confiance renforcée dans les échanges sensibles.

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026

PRÉPARER VOTRE FORMATION

Modalités et accompagnement

Formats proposés

Présentiel à Cognac les 3 et 4 décembre 2026. Session interentreprises, 8 participants maximum. Deux journées, 14 heures de formation hors pauses. Adresse de la salle et horaires communiqués avant inscription.

Délais et calendrier

Nous répondons à votre demande sous deux jours ouvrés. Pour les inscriptions financées par une entreprise, la clôture ordinaire est fixée au 26 novembre 2026, sous réserve des places disponibles et de la finalisation des documents. Pour une inscription à titre individuel et à vos frais, la date limite est précisée selon le contrat et les délais de rétractation applicables. Les démarches de financement peuvent nécessiter une anticipation supplémentaire. La session commence le 3 décembre 2026.

Modalités et accompagnement | suite

Tarif et financement

1 700 € HT par participant pour les deux journées, soit 2 040 € TTC (TVA 20 % : 340 €). Préparation, positionnement, animation, supports, questionnaires utilisés en séance, évaluations et accès aux ressources et au référent pendant 90 jours. Salle incluse en présentiel. Repas, transport et hébergement non compris. Aucun rapport psychométrique externe payant imposé.

Une prise en charge peut être étudiée selon votre situation. Ses conditions sont précisées avant engagement. En cas de refus ou de prise en charge partielle, la suite donnée à l'inscription et le montant restant éventuellement à votre charge sont convenus par écrit. Aucune prise en charge n'est garantie.

Accessibilité et adaptations

Lors de l'analyse de votre besoin, nous étudions avec vous les adaptations pédagogiques, techniques et organisationnelles nécessaires, ainsi que les conditions d'accès à la salle. Référent handicap : Cristian R. CREANGA. Contact : 06 50 98 78 98 ou contact@crcproformation.fr.

Documents remis

Action de formation non certifiante. Une attestation de fin de formation et un bilan individuel des acquis sont remis. Un certificat de réalisation est établi selon les heures effectivement suivies.

Après la formation

Pendant 90 jours après la formation, accès aux ressources e-learning et possibilité de contacter le référent pédagogique à l'initiative de chaque participant, selon ses besoins de mise en pratique. Aucun rendez-vous périodique obligatoire. Cet accompagnement est distinct des 14 heures de formation.

LES PRÉCISIONS DE VOTRE PROPOSITION

Informations complémentaires

Résultats de la session

Les résultats propres à la session des 3 et 4 décembre 2026 seront disponibles après sa réalisation et l'exploitation des évaluations.

LA PROXIMITÉ, AU SERVICE DE VOTRE PROJET

Un interlocuteur. Un cadre de confiance.



Cristian R. CREANGA

Formateur & dirigeant
C.R.C. Pro Formation | Référent handicap

Une pédagogie construite à partir de vos réalités professionnelles.

QUALIOPI | ACTIONS DE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie : actions de formation. Objectifs explicites, positionnement, évaluation et prise en compte de l'accessibilité accompagnent votre projet.

Consulter notre certificat Qualiopi

90 JOURS POUR VOUS ACCOMPAGNER

Pendant 90 jours après la formation, accès aux ressources e-learning et possibilité de contacter le référent pédagogique à l'initiative de chaque participant, selon ses besoins de mise en pratique. Aucun rendez-vous périodique obligatoire. Cet accompagnement est distinct des 14 heures de formation.

PARLONS DE VOTRE PROJET

L'équipe C.R.C. Pro Formation

contact@crcproformation.fr | 06 50 98 78 98

Décrivez votre besoin et vos participants dans le catalogue en ligne

www.crcproformation.fr | 4 rue de la Source, 17200 Royan, France

CREANGA Radu-Cristian EI | SIRET 89400817600048 | NDA 75170348917
SESSION COGNAC 03-04/12/2026 | Programme v3 | 30/10/2026