

Communiquer avec impact : l'art de l'écrit et de l'oral professionnels

MODULE DE FORMATION

2 JOURS



www.ac2l-formation.re

Version du 12/05/2025

Spécialiste en formation et accompagnement des entreprises

AC2L Formation

Chez **AC2L Formation**, je mets mon expertise au service de la formation professionnelle pour adultes et du conseil aux entreprises ainsi qu'aux organismes de formation (CFA). J'offre des solutions personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques de chaque client, qu'il s'agisse d'individus ou de structures, avec une attention particulière portée aux secteurs tertiaires.



Mes Services



- Module de formation courte
- Consulting en gestion de projet
- Accompagnement QUALIOP1
- Formatrice indépendante dans le domaine du tertiaire
- Accompagnement réponse aux Appels d'Offres

Mon approche



- Accompagnement personnalisé à chaque étape.
- Compréhension approfondie des besoins de chaque apprenant et organisation.
- Objectif : Maximiser le potentiel de mes clients et les aider à s'adapter aux exigences du marché.

Qui suis-je ?

- **Formatrice indépendante** depuis 2021, diplômée du Titre Professionnel de Formateur avec une solide expérience en tant qu'Assistante de Direction.
- **Parcours académique riche** comprenant un Titre Professionnel en Assistant de Direction, une Licence en Gestion d'Entreprise, et un Master en Management et Entrepreneuriat.
- **Passionnée** par la nature et la course à pied, j'intègre ces valeurs de dépassement de soi dans ma démarche professionnelle, en mettant un point d'honneur à offrir des solutions axées sur l'excellence et la performance.





DES MOTS JUSTES, UNE PAROLE CLAIRE !

Description de la formation

Maîtriser la communication écrite et orale est bien plus qu'un savoir-faire : c'est une compétence essentielle dans tout environnement professionnel. Courriers, e-mails, comptes rendus, notes de synthèse ou appels téléphoniques... chaque mot que vous utilisez construit votre image et influence la qualité de vos échanges.

Cette formation vous permettra de structurer vos idées avec clarté, de rédiger des écrits professionnels percutants, et de vous exprimer à l'oral avec aisance et assurance. Vous apprendrez à adapter votre communication aux différents contextes, à éviter les maladresses, et à valoriser vos messages pour gagner en efficacité et en crédibilité.

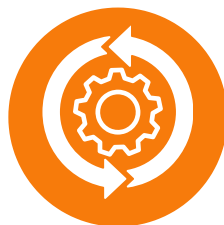
Cette compétence vous aide à :



**Structurer
vos idées**



**Adopter un
style
professionnel**



**Améliorer
votre
expression
orale**



**Gérer
efficacement les
échanges
téléphoniques**

»»» Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module de formation, vous serez capable de :

- Structurer vos idées pour rédiger des écrits clairs, concis et adaptés aux destinataires.
- Adopter un style professionnel dans tous vos supports écrits : e-mails, notes, courriers, comptes rendus.
- Améliorer votre expression orale pour transmettre vos messages avec clarté et impact.
- Gérer efficacement les échanges téléphoniques, même en situation délicate ou urgente.

»»» Programme de la formation :

Jour 1 : L'écrit professionnel au service de la clarté et de l'impact

Objectif 1 : Clarifier les principes d'une communication professionnelle efficace

- Identifier les enjeux de la communication écrite et orale dans le contexte professionnel
- Adapter son message au destinataire et au canal de diffusion
- Repérer les causes fréquentes de malentendus et de mauvaise réception
- Réflexion collective sur des situations de communication vécues

Objectif 2 : Structurer ses idées pour produire des écrits clairs et adaptés

- Appliquer les règles de structuration d'un écrit professionnel (plan, paragraphes, logique)
- Utiliser un style simple, direct et professionnel
- Hiérarchiser l'information selon l'objectif du message
- Exercices de rédaction : mails, notes, messages courts

Objectif 3 : Utiliser les codes professionnels dans tous les supports écrits

- Identifier les attentes spécifiques selon les types d'écrits : e-mails, comptes rendus, notes internes, courriers
- Employer les formules de politesse et les tournures adaptées
- Respecter les normes de mise en page et les règles de lisibilité
- Ateliers de réécriture et correction collective

Jour 2 : L'oral maîtrisé : convaincre, s'exprimer, gérer les échanges avec assurance

Objectif 4 : Améliorer son expression orale pour une communication plus impactante

- Structurer un message oral (accroche, développement, conclusion)
- Travailler sa voix, son rythme, son articulation
- Adapter son discours à l'interlocuteur et au contexte (présentiel, réunion, appel)
- Simulations : exposer une consigne, présenter une idée, reformuler une demande

Objectif 5 : Gérer les échanges téléphoniques avec professionnalisme

- Maîtriser les étapes clés d'un appel téléphonique : accueil, écoute, traitement, conclusion
- Utiliser les techniques de reformulation et de gestion du stress
- Traiter les situations délicates (réclamations, urgences, interlocuteurs difficiles)
- Jeux de rôle téléphoniques avec feedback collectif



Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrements

- **Pédagogie active et participative**
- **Études de cas concrets**
- **Travaux individuels et en sous-groupes**
- **Simulations d'échanges professionnels**
- **Accompagnement personnalisé**



Modalités d'évaluation

- **Évaluation continue**
- **Auto-évaluation**
- **Feedback personnalisé**
- **Mesure des acquis**
- **Attestation de suivi de formation remise à l'issue de la formation.**



Outils et supports utilisés

- **Supports numériques**
- **Fiches pratiques**
- **Modèles d'e-mails ou de notes professionnelles**
- **Simulations de cas réels**

Intervenante référencée pour :

Capacité à ajuster les méthodes d'enseignement en fonction des besoins spécifiques des apprenants.

Son expérience dans l'enseignement auprès d'adultes en formation continue.

Sa connaissance du monde de l'entreprise, ainsi que dans le domaine de la formation professionnelle.

Faites de chaque échange professionnel une démonstration de rigueur et d'aisance

Que vous soyez un professionnel souhaitant améliorer votre communication écrite et orale ou simplement désireux de renforcer l'impact de vos échanges au travail, cette formation s'adapte à vos besoins et vous offre un cadre concret, interactif et bienveillant pour progresser rapidement et durablement.



DURÉE ET HORAIRES

- Durée : 2 jours (14 heures)
- Horaires : De 8h00 à 16h00 (pause déjeuner + 2 pauses café)



MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Inscription : Via mon site internet ou par email
- Délai d'accès : Sous 15 jours après validation de l'inscription
- Délais : 15 jours entre la demande et le début de la formation



PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Public visé : Tout salarié, demandeur d'emploi, indépendant ou membre d'association souhaitant développer ou renforcer ses compétences en communication écrite et orale pour gagner en clarté, en impact et en professionnalisme dans ses échanges quotidiens.
- Prérequis : Aucune connaissance préalable spécifique n'est requise.



COÛT ET FINANCEMENTS

- **Indépendants / Particuliers** : 1100 €HT par participant.
- **Associations** : 900 € HT par participant.
- **Inter-entreprise (6 à 10 participants)** : 1350 € HT par participant.
- **Intra-entreprise (groupe privatisé)** : Sur devis Selon le nombre de participants et la personnalisation du programme.
- **Financement** : Formation éligible à un financement via OPCO, FIF PL, AGEFICE, France Travail.



ORGANISATION

- Lieu : En présentiel, centre à déterminer
- Taille du groupe : 6 à 10 participants pour favoriser l'interaction et les mises en situation.
- Type de formation : Qualifiante



ACCESSIBILITÉ

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap (merci de me tenir informée lors de votre inscription).

Participer à cette formation vous permettra de renforcer vos compétences en communication écrite et orale. Vous apprendrez à rédiger des messages clairs et professionnels, à adapter votre style de communication en fonction du contexte, et à gérer efficacement vos échanges téléphoniques pour plus d'impact et de fluidité.

“La communication est une science, mais l'art de communiquer, c'est une sagesse”

Albert Einstein

CONTACTEZ-MOI



direction@ac2l-formation.re



0692 80 91 91



www.ac2l-formation.re

