

Catalogue de formation
2025

La communication



Atama Conseil

Accompagne vos performances

Spécialisé dans la formation professionnelle continue, Atama développe une approche pédagogique qui repose sur les besoins spécifiques du professionnel :

- le déroulement de nos formations intègre l'expérience des participants, leur bagage de compétences et de connaissances. Une large place est laissée à la participation active, sous la forme de bilans personnels, **d'échanges interactifs**, de **mises en situation** et de **retours d'expériences**.
- nos formations portent non seulement sur l'acquisition de connaissances mais surtout sur les **attitudes** des participants et les compétences requises pour agir. Spécialistes des **soft skills**, nous mettons l'amélioration des performances et l'évolution des **comportements** au centre des processus d'apprentissage.



- nous nous appuyons sur les connaissances actuelles en **neuro learning** pour garantir les meilleures conditions d'acquisitions lors de nos formations.

Nos formations sont donc conçues autour de situations réelles, et non de thématiques prédéfinies, afin de permettre aux participants d'affronter de nouvelles tâches et de résoudre les problèmes qu'ils rencontrent dans leurs fonctions au quotidien.

La conception des formations Atama se fait généralement sur mesure et suit un processus en 5 étapes.

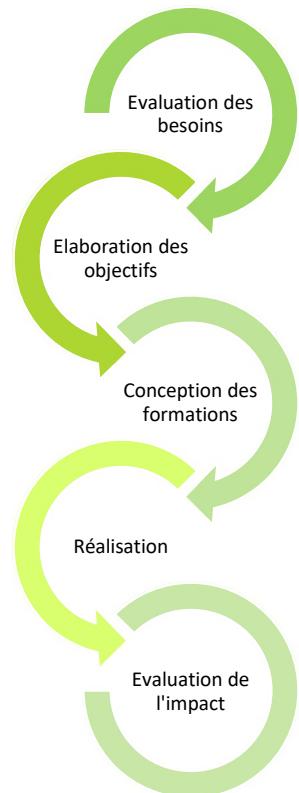
Les thèmes et le contenu de l'apprentissage reposent toujours sur des questions que se pose le public et visent des changements d'attitudes et de comportements durables.

En complément des sessions de formation, Atama propose un accompagnement des performances sous la forme de séances de suivi. Ce suivi permet de faciliter la mise en application des techniques et méthodes abordées lors des sessions de formation dans les situations professionnelles.

La communication : tout un univers

Comprendre comment fonctionne la communication inter humaine, maîtriser les techniques de base comme l'écoute active, la communication non violente, être capable d'accueillir efficacement le public ou encore savoir gérer les situations conflictuelles... tout un univers à découvrir.

Atama vous propose plusieurs programmes standard sur ce sujet, qui est d'ailleurs notre cœur de compétence, mais n'hésitez pas à nous demander des programmes sur mesure, nous serons ravis de les développer pour vous et même de créer des sessions inter entreprises si vous n'êtes pas assez nombreux.



Nos outils

Support de formation Diaporama

Les supports de formation Atama sont réalisés afin d'optimiser l'apprentissage des participants. Ils viennent compléter la présentation orale en s'appuyant sur des schémas didactiques. La présentation des notions, méthodes ou exemples est systématiquement transmise sous forme verbale et visuelle afin de favoriser l'intégration des informations.

Fiches techniques

Chaque notion méthodologique est accompagnée d'une fiche technique permettant de guider l'utilisateur dans une mise en application ultérieure.

Méta plan

La technique du méta plan est une technique d'animation des débats en petits groupes qui permet d'élaborer des notions à partir des représentations et des connaissances des participants pour en faciliter l'appropriation. Les méta plan sont souvent utilisés en ouverture des formations.

Analyse de pratique

L'analyse de pratique optimise les savoirs et savoir-faire des participants en s'appuyant sur leur propre expérience, les problèmes rencontrés sur le terrain et les interrogations de chacun. Le partage d'expérience permet de confronter les approches, d'élargir le cadre de résolution des difficultés ainsi que de modéliser des méthodes à partir des situations évoquées. Il s'appuie sur les techniques Balint et l'entretien d'explicitation.

Jeux de rôle

Les jeux de rôle permettent aux participants de mettre en pratique les notions abordées lors de

la formation. Chaque jeu de rôle fait l'objet d'une évaluation à partir de grilles d'observation. Cette évaluation favorise la progression des participants, elle permet également d'évaluer l'efficacité de la formation en matière d'intégration des savoir-faire.

Jeux cadres



Les jeux cadres sont des jeux de formation qui permettent soit d'apprendre des contenus, soit d'élaborer une réflexion sur un sujet de manière interactive. De par leur forte structuration, ils permettent de rassurer les participants tout en favorisant un investissement maximum de leur part.

Les auto évaluations

Notre testothèque nous permet de proposer des exercices d'auto évaluations sur différentes compétences comme les styles de communication, l'assertivité, les stratégies de coping, le stress ou encore le management.

Documentation

Des documents variés sont mis à la disposition des stagiaires selon les besoins de chaque formation : ouvrages de référence, articles scientifiques, mémoires ou notes, site web, modèles de documents, fiches approfondies Atama, livres blancs...

Restitution

Des temps spécifiques sont dédiés à la remémoration et à la restitution, sous forme de jeux, d'atelier en sous-groupe, d'exposés, afin de permettre aux stagiaires de réélaborer les compétences transmises dans le temps de la formation.

Découvrir les bases de la communication

Objectifs :

Améliorer ses compétences dans la communication inter personnelle.

Public : tout public.

Contenu

Comprendre les fondamentaux de la communication

Connaitre les mécanismes du traitement de l'information et les processus de transformation du message (la perte normale d'information).

Mieux se connaître dans sa communication

Evaluer son style de communication

Identifier ses points forts et ses axes de développement

Savoir améliorer sa communication

Utiliser les feed back de manière efficace

Maitriser les techniques de reformulation

Découvrir les principes de l'écoute active

Tarification :

Intra – entreprise : 940 € / Inter – entreprise : 400 €

Délai moyen : 1 mois.

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap.

- 1 journée
- aucun prérequis
- 12 personnes max.

Pédagogie :

Exposés interactifs

Jeux de rôle

Auto évaluations

Jeux cadres

Restitutions

Évaluation :

Exercices pratiques

Quiz

Satisfaction à court et moyen terme

N° de
déclaration
organisme de
formation :
91340630234

Optimiser la gestion des relations clients

Objectifs :

Améliorer ses compétences en communication pour garantir de bonnes relations clients

Public : collaborateurs non commerciaux.

Contenu

Comprendre les fondamentaux de la communication

Connaitre les mécanismes du traitement de l'information et les processus de transformation du message (la perte normale d'information).

Mettre en place une communication facilitante

Identifier les décalages de perception client/collaborateur et leurs impacts dans la relation

Mettre en place les bonnes pratiques de la communication client.

Repérer son propre mode de communication et ses limites personnelles pour s'améliorer

Améliorer sa communication dans les situations difficiles

Savoir dire non à un client

Prévenir l'apparition des conflits avec la communication non violente

Gérer les situations de conflits déclarés

Tarification :

Intra – entreprise : 940 € / Inter – entreprise : 400 €

Délai moyen : 1 mois.

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap.

1 journée

aucun prérequis

12 personnes max.

Pédagogie :

Exposés interactifs

Analyse de pratique

Exercices appliqués

Jeux cadres

Restitutions

Évaluation :

Exercices pratiques

Quiz

Satisfaction à court et moyen terme

N° de
déclaration
organisme de
formation :
91340630234

Optimiser l'accueil téléphonique du public

Objectifs :

Adapter ses compétences en communication à l'usage de l'accueil téléphonique.

Public : secrétaires, personnel d'accueil.

Contenu

Comprendre les fondamentaux de la communication

Connaitre la notion de perte normale d'information et identifier les modalités d'une communication efficace

Découvrir les principes de l'écoute active

Améliorer sa communication au téléphone

Identifier les spécificités de l'accueil téléphonique

Mettre en place un accueil téléphonique adapté au besoin des clients

Améliorer sa communication dans les situations difficiles

Savoir dire non à un client

Prévenir l'apparition des conflits

Gérer les situations de conflits déclarés

Tarification :

Intra – entreprise : 850 € / Inter – entreprise : 400 €

Délai moyen : 1 mois.

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap

- 1 journée
- aucun prérequis
- 12 personnes max.

Pédagogie :

Exposés interactifs
Analyse de pratique
Exercices appliqués
Jeux cadres
Restitutions

Évaluation :

Exercices pratiques
Quiz
Satisfaction à court et moyen terme

N° de
déclaration
organisme de
formation :
91340630234

Gérer les situations conflictuelles

Objectifs :

Améliorer sa capacité faire face aux situations conflictuelles.

Public : tout public.

-  1 journée
-  aucun prérequis
-  12 personnes max.

Contenu

Comprendre les fondamentaux de la communication

Connaitre la notion de perte normale d'information et identifier les modalités d'une communication efficace

Découvrir les principes de l'écoute active

Identifier les processus conflictuels

Repérer les sources de conflits au travail

Comprendre les processus en œuvre dans les conflits pour les mieux gérer

Améliorer sa communication dans les situations difficiles

Savoir dire non à un client/un collaborateur

Prévenir l'apparition des conflits avec la communication non violente

Gérer les situations de conflits déclarés

Tarification :

Intra – entreprise : 940 € / Inter – entreprise : 400 €

Délai moyen : 1 mois.

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap

Pédagogie :

Exposés interactifs
Analyse de pratique
Exercices appliqués
Jeux cadres
Restitutions

Évaluation :

Exercices pratiques
Quiz
Satisfaction à court et moyen terme

N° de déclaration organisme de formation :
91340630234

Optimiser le déroulement des réunions

Objectifs :

Savoir mettre en place des réunions efficaces.

Public : tout public.

- 1 journée
- aucun prérequis
- 12 personnes max.

Contenu

Concevoir des réunions efficaces

Identifier les formats et les publics adaptés selon les finalités choisies

Repérer les éléments d'organisation préalable

Favoriser le déroulement des réunions

Savoir poser un cadre constructif

Identifier les éléments pour dynamiser le groupe

Repérer les leviers pour produire du résultat

Proposer un suivi adapté

Identifier les outils pertinents pour améliorer l'impact concret des réunions

Repérer les personnes ressource et les moments adéquats pour finaliser le travail en réunion

Tarification :

Intra – entreprise : 900 € / Inter – entreprise : 400 €

Délai moyen : 1 mois.

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pédagogie :

Exposés interactifs
Analyse de pratique
Exercices appliqués
Jeux cadres
Restitutions

Évaluation :

Exercices pratiques
Quiz
Satisfaction à court et moyen terme

N° de déclaration organisme de formation :
91340630234