

## PROGRAMME DE FORMATION

### Prise de parole par la Voix et le Souffle

#### OBJECTIFS :

Permettre aux encadrants d'équipes dont les activités supposent des prises de paroles tout au long de la journée de travail, et dont la régularité peut entraîner des situations de fatigue et des difficultés contre-productives (équipes de télévendeurs, téléopérateurs, consultants, formateurs, etc.), d'accompagner celles-ci dans la gestion de leur prise de parole afin maintenir le niveau de performance attendu.

#### COMPÉTENCES VISÉES :

- C1 : Méthodologie de préparation vocale : être capable de faire travailler les collaborateurs en s'appuyant sur des techniques vocales, de respiration et des exercices pratiques, afin de leur permettre d'acquérir une méthodologie et une posture pour leurs prises de paroles, ainsi qu'une voix audible, bien placée, pour éviter la fatigue vocale.
- C2 : Méthodologie de préparation corporelle : être capable de faire travailler les collaborateurs sur leur posture physique, en les aidant à être ancrés, avec une conscience de leur axe et en les aidant également à s'appuyer sur leur respiration abdominale et leurs mouvements afin de leur faciliter le débit de parole et leur assurer un plus grand impact dans leur communication.
- C3 : Les conditions d'une communication fluide et convaincante : être capable d'entraîner les collaborateurs à communiquer de manière authentique et personnelle, avec fluidité et conviction tout au long de la journée, en s'appuyant sur des techniques de communication non-verbales (gestuelle, expressions du visage, regard) et d'écoute active afin de garder l'attention et l'implication de ses interlocuteurs et de réagir de manière positive en cas d'opposition.

#### DEROULE :

##### 1. Séminaire collectif de 2 jours.

Méthodologie de préparation vocale :

##### La respiration

- Développer l'écoute intérieure et le calme
- Développer la respiration

##### Le fonctionnement de la voix :

- Apprendre à placer sa voix
- Enrichir son timbre (lecture en mode recto ton ou technique de vibrations bouche fermée), développer l'impact de la voix.
- Les pauses et l'articulation

Méthodologie de préparation corporelle :

- Construire la posture corporelle : verticalité et ancrage
- Dénouer les tensions corporelles

## Méthodologie de communication

- L'art oratoire et les techniques de communication non-verbales
- Rester positif en cas d'opposition
- Les points d'appuis durant une prise de parole : la voix, le souffle et le regard
- la présence
- Le rôle de l'intention

## 2. Séances en binômes ou individuelles : mise en pratique des notions enseignées lors du séminaire

## 3. Passage de la certification

### **PUBLIC CIBLE :**

Encadrants d'équipes de vendeurs au téléphone, de conseillers téléopérateurs, de consultants, de formateurs, etc.

**VOIX D'ACCES :** Formation professionnelle continue. Inter-entreprise. En présentiel

**PRE-REQUIS :** Avoir une expérience d'encadrement d'équipe.

**DURÉE :** Modulable. Format conseillé 35 heures

**DATES :** Plusieurs sessions tout au long de l'année

**LIEU :** Paris

### **ACCESSIBILITÉ AU PUBLIC AVEC UN HANDICAP :**

Nous consulter pour obtenir les compensations disponibles

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :** Livret, vidéos, exercices et mises en situation

**MODALITÉS D'ÉVALUATION :** Mise en situation d'accompagnement d'un collaborateur

**COMPOSANTE POUR LA VALIDATION :** Pour obtenir la délivrance de la certification, il est nécessaire de valider les 3 compétences du référentiel.

**TAUX DE REUSSITE :** 100%

Pour tout renseignement complémentaire, adresser un e-mail à : [voixetsouffle@orange.fr](mailto:voixetsouffle@orange.fr)