

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	1
<b>PARTIE 1. POSSÉDER LES CLÉS</b> .....	3
<i>Qu'est-ce que la communication orale ?</i> .....	3
<b>Clé n°1. Gérer le stress, avoir confiance en soi</b> .....	11
<i>La communication orale et le stress</i> .....	11
Identifier ses craintes .....	13
<i>Quiz : De quoi le stress ou trac se nourrit-il ?</i>	
<i>Quelles sont vos craintes ?</i> .....	13
Prendre confiance en soi .....	15
Pratiquer la respiration abdominale .....	17
<i>Comment respirer par le ventre ?</i> .....	18
Pratiquer la visualisation .....	18
<b>Clé n° 2. Utiliser toute la puissance du langage non verbal</b> ...	21
<i>La communication non verbale</i> .....	21
Bien percevoir la distance interpersonnelle .....	22
<i>Les différentes zones</i> .....	23
Adopter la bonne posture .....	24
Décrypter la gestuelle .....	26
<i>Savoir interpréter les « bons » gestes</i> .....	27
Valoriser son image .....	29
<b><i>Test : Faire le point avec son image</i></b> .....	<b>30</b>
<i>Couleurs et harmonies</i> .....	32

<i>Le relooking</i> .....	36
<i>Test : Comment les autres vous perçoivent-ils ?</i> .....	41
Clé n° 3. <b>Optimiser sa communication verbale</b> .....	45
<i>Test : Êtes-vous un bon communicateur ?</i> .....	45
Les bases pour bien communiquer .....	47
<i>Écouter</i> .....	48
<i>Observer l'interlocuteur</i> .....	50
<i>Éviter les attitudes bloquantes</i> .....	50
<i>Savoir questionner</i> .....	51
<i>La reformulation</i> .....	53
<i>La bonne longueur d'ondes</i> .....	54
Jouer avec sa voix .....	55
<i>Entendre sa vraie voix pour pouvoir progresser</i> .....	56
<i>Varié l'intonation</i> .....	56
<i>Pas si vite !</i> .....	57
<i>Poser sa voix</i> .....	57
<i>Bien articuler</i> .....	58
<i>Varié pour intéresser</i> .....	59
Bien s'exprimer .....	60
<i>Être précis</i> .....	60
<i>Être bref : résister à l'envie de tout dire</i> .....	61
<i>Faire des phrases courtes</i> .....	61
<i>Utiliser un vocabulaire adéquat</i> .....	62
<i>Communiquer positivement</i> .....	62
Donner une explication claire .....	64
<i>Faire le point de la situation</i> .....	65
<i>Bien faire passer son explication</i> .....	66
Savoir raconter des histoires .....	67
<i>Trouver une histoire</i> .....	69
<i>S'approprié l'histoire</i> .....	69

<i>Raconter l'histoire</i> .....	70
Argumenter, convaincre .....	71
<i>Test : Êtes-vous un fin négociateur ?</i> .....	71
<i>S'inspirer de la rhétorique</i> .....	74
<i>Préparer son argumentation</i> .....	76
<i>Test : Quel est votre style de communication ?</i> .....	81
<i>Utiliser les techniques des commerciaux</i> .....	83
<i>Choisir ses arguments</i> .....	86
<i>Mener l'entretien de négociation avec succès</i> .....	91
Développer son esprit d'à-propos .....	92
<i>Répondre aux questions surprises</i> .....	92
<i>S'entraîner à improviser</i> .....	93
<b>PARTIE 2. OUVRIR LES PORTES</b> .....	97
<b>Porte A. L'entretien en face à face ou au téléphone</b> .....	99
<i>L'importance d'une bonne préparation</i> .....	100
L'entretien d'embauche .....	100
<i>La préparation</i> .....	101
<i>L'entretien lui-même</i> .....	105
L'entretien d'évaluation .....	107
<i>Entretien d'évaluation et entretien professionnel,</i> <i>quelles différences ?</i> .....	108
<i>L'entretien d'évaluation</i> .....	108
<i>L'entretien professionnel</i> .....	110
L'entretien téléphonique .....	111
<i>Les quatre étapes de l'entretien</i> .....	111
<i>Soignez le vocabulaire</i> .....	113
<i>Personnalisez la relation</i> .....	115
<i>Utilisez les trucs des pros</i> .....	115
<i>Excellez dans les situations téléphoniques difficiles</i> .....	117

Porte B. <b>La réunion</b> .....	121
<b>Organiser des réunions utiles</b> .....	121
<i>Les différents types de réunions</i> .....	122
<i>Les risques de dérives</i> .....	123
<i>Les bonnes questions à se poser avant d'organiser une réunion</i> .	124
<i>L'organisation matérielle</i> .....	125
<b>Savoir animer les réunions</b> .....	126
<i>Le lancement de la réunion</i> .....	126
<i>Le déroulement de la réunion</i> .....	127
<i>Quelle technique utiliser en fonction du type de réunion ?</i> .....	128
<i>La conclusion de la réunion</i> .....	133
<b>Traiter les situations d'animation difficiles</b> .....	134
<i>L'opposant</i> .....	134
<i>Le muet</i> .....	134
<i>Le bavard</i> .....	135
<i>Que faire si ?</i> .....	135
<b>Prendre la parole en public</b> .....	136
<i>Préparer sa prise de parole</i> .....	137
<i>Dynamiser sa prise de parole</i> .....	140
<i>Prendre la parole avec brio</i> .....	141
<i>Les questions/réponses</i> .....	144
<i>Traiter les incidents avec flegme</i> .....	145
<i>Gérer les perturbateurs</i> .....	145
<b>Conclusion</b> .....	149
<b>Bibliographie</b> .....	151