

Communication assertive en contexte professionnel

Affirmer ses positions, poser ses limites, conduire des échanges exigeants : autant de moments-clés qui façonnent la qualité de vos relations B2B. Cette formation vous apporte les clés pour les aborder avec sérénité et impact, dans le respect mutuel et sur la durée.

14 h
2 jours

4
séquences

Diagnostic
individuel avant la
formation

Plan d'action
personnel en fin de
formation

VOS BÉNÉFICES AU QUOTIDIEN

- Défendre vos positions dans les relations interprofessionnelles
- Gagner en sérénité dans les échanges à fort enjeu : réclamations, refus à formuler, critiques à recevoir
- Renforcer votre crédibilité auprès de vos interlocuteurs B2B grâce à une posture cohérente entre discours, écoute et comportement
- Construire des relations plus durables en transformant les désaccords ponctuels en occasions de consolider la confiance
- Sortir des situations bloquées (interlocuteurs sous tension, désaccords internes ou externes) avec des outils éprouvés

PUBLIC

Commerciaux, ingénieurs d'affaires, responsables grands comptes
Chargés de support et de relation client BtoB
Assistants projet, chefs de projet

DURÉE

14 heures
2 jours

MODALITÉS

Présentiel collectif
Travail individuel et en sous-groupes

PRÉREQUIS

Formation accessible à tout professionnel évoluant en contexte B2B

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer sa capacité à s'affirmer face à des interlocuteurs B2B exigeants, dans le respect mutuel
- Pratiquer une communication constructive adaptée aux enjeux et aux profils des interlocuteurs
- Acquérir des clés pour formuler et défendre sa position dans un climat relationnel apaisé
- Savoir dire non, poser des limites et transformer les désaccords en leviers de relations professionnelles durables

PROGRAMME

AVANT LA FORMATION

Diagnostic individuel

- Auto-évaluation en ligne : comportements adoptés dans des situations de communication B2B
 - Identification du mode de communication dominant
- ▶ **Les résultats sont exploités collectivement en ouverture de formation pour ancrer les prises de conscience**

SÉQUENCE 1

Les attitudes de communication dans la relation B2B

- Décryptage du modèle des 4 attitudes de communication (passivité, agressivité, manipulation, assertivité) et de leurs effets sur la qualité des échanges
- Comprendre l'impact de chaque posture sur la dynamique relationnelle, en interne comme en externe
- Les attitudes à privilégier selon le profil de l'interlocuteur
- Mesurer les impacts sur la communication interpersonnelle

▶ **Atelier de réflexion : analyse de situations vécues par les participants et identification des schémas de communication récurrents**

SÉQUENCE 2

Communication comportementale et écoute active

- L'importance des signaux non verbaux et paraverbaux dans les échanges professionnels (en personne, par téléphone, en visio)
- Les points de vigilance en B2B : qualité d'écoute, justesse de la reformulation, gestion du temps de parole, ancrage dans le propos de l'interlocuteur
- L'image donnée et perçue : cohérence entre discours, posture et comportement
- Comment pratiquer une écoute active authentique
- L'attitude empathique : reconnaître la charge émotionnelle d'un interlocuteur tout en conservant sa posture professionnelle

▶ **Jeu pédagogique sur l'écoute active — Mises en situation contextualisées travaillées en sous-groupes**

SÉQUENCE 3

Développer son assertivité en B2B

- Affirmer sa position face à une personne qui fait pression
- Travailler l'authenticité de ses propos : cohérence, directivité bienveillante, langage responsabilisant
- Oser et savoir dire non en préservant la sérénité personnelle et la qualité de la relation
- Fixer des limites claires tout en préservant la qualité de la relation long terme

▶ **Jeu pédagogique sur l'assertivité — Mises en situation contextualisées travaillées en sous-groupes**

SÉQUENCE 4

Gérer les situations relationnelles difficiles en B2B

- Accueillir la dimension émotionnelle tout en gardant son équilibre
- Savoir bien accueillir une réclamation ou une critique
- Formuler une critique constructive ou un désaccord à un collègue ou partenaire
- Construire une communication bienveillante dans les contextes tendus
- Transformer un conflit ou un désaccord en opportunité de renforcement de la relation

▶ **Atelier de réflexion : analyse de plusieurs études de cas sur des situations professionnelles**

EN FIN DE FORMATION

Établissement d'un plan d'action personnel

- Identification des situations B2B récurrentes à travailler en priorité
- Définition d'objectifs comportementaux concrets et mesurables
- Rédaction d'un plan d'action individuel formalisé

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode active favorisant la réflexion, l'apprentissage par la pratique et l'échange entre pairs.

L'ensemble des ateliers et mises en situation s'appuie sur des situations concrètes de relation B2B, apportées par les participants ou proposées par le formateur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Avant	Pendant	En fin de formation	Après (J+10)
Auto-évaluation du mode de communication sur situations B2B	- QCM de vérification des acquis - Grilles d'observation sur les mises en situation	- Évaluation à chaud individuelle - Établissement d'un plan d'action personnel	Transmission d'un bilan pédagogique de l'action de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Référence formation	CO10
Tarif	Sur devis
Sanction de la formation	Attestation de fin de formation
Modalités d'inscription et délai d'accès	L'inscription est validée à l'issue d'une analyse des besoins et de l'élaboration d'un planning. La formation démarre dans un délai minimum de 72 heures après finalisation du dossier administratif.
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter l'action de formation.
Taux de satisfaction	Mesuré à chaque session — communiqué sur demande
Profil du formateur	Formation animée par un formateur ASSETS Hexagone, expert en communication interpersonnelle et relations B2B, intervenant depuis plus de 25 ans auprès d'équipes commerciales et de management.
Contact	Roselyne SAVINA, responsable pédagogique – 06 85 64 86 44 – contact@assets-hexagone.fr