

MANIER LE QUESTIONNEMENT DANS SES ECHANGES



PRESENTATION

La capacité à poser des questions pertinentes et à maîtriser l'art du questionnement est une compétence essentielle pour réussir dans de nombreux contextes professionnels. Qu'il s'agisse de mieux comprendre les besoins de ses interlocuteurs, d'orienter un échange ou de surmonter des blocages, savoir manier le questionnement permet de garder le contrôle des interactions et de faciliter la communication.

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de poser des questions stratégiques, d'adapter votre approche en fonction de votre interlocuteur, et de maintenir le contrôle des échanges, même dans des situations complexes. Vous renforcerez ainsi vos compétences relationnelles et communicationnelles, tout en optimisant vos échanges professionnels.

PUBLIC

Toute personne devant utiliser le questionnement lors de ses relations professionnelles

Minimum : 4 participants

Maximum : 12 participants

PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour accéder à cette formation

OBJECTIFS DE FORMATION

A minima, à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de poser des questions efficaces et plus particulièrement de :

- Comprendre le questionnement et comment l'utiliser
- Utiliser l'écoute active dans ses échanges ;
- Maîtriser les techniques de questionnement ;
- Progresser dans l'échange et garder le contrôle
- Savoir rebondir en cas d'interlocuteur mutique
- Conscientiser l'objectif derrière chaque question et ce que l'on attend de son interlocuteur

DUREE, DATES ET LIEUX

- 14 heures organisées en deux journées de 7 heures **consécutives**
- Disponible en Inter-entreprise sur le mode **DISTANCIEL** (dates et tarifs sur www.fctsolutions.com)
- Disponible en Intra-entreprise sur le mode **DISTANCIEL**
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter au 01 43 67 32 52 ou contact@fctsolutions.com pour que nous puissions appliquer une solution d'adaptation.
- Voir nos solutions mises en place <https://www.fctsolutions.com/accessibilite/>

MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'EVALUATION

- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- Approche immersive et interactive où le questionnement est utilisé pour résoudre des situations complexes
- Mise en commun des expériences à travers des situations actuelles et du vécu en entreprise
- QCM de validation des acquis
- Apprentissage ludique via des jeux de rôle, cartes mystères et "battles" pour engager les participants et favoriser l'expérimentation.
- Co-construction en équipe à travers la création de guides de questionnement et des défis collaboratifs ancrés dans des contextes professionnels
- Feedback immédiat et évaluation continue grâce aux retours 360°, au shadowing inversé et à l'évaluation en temps réel.
- Progression graduelle avec des scénarios de difficulté croissante pour maîtriser progressivement le questionnement stratégique.
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs

MANIER LE QUESTIONNEMENT DANS SES ECHANGES

➔ PROGRAMME DE LA FORMATION



SPECIFICITE DE L'APPROCHE PEDAGOGIQUE

La spécificité de l'approche pédagogique FCT Solutions s'appuie sur une pédagogie expérientielle et itérative, favorisant un apprentissage actif par l'action et l'interaction

Pédagogie en immersion : Chaque séquence pédagogique est conçue comme une immersion dans des situations professionnelles réelles. Les participants sont placés au cœur de scénarios dynamiques, qu'ils doivent résoudre en mobilisant les techniques de persuasion enseignées. Cette approche leur permet d'expérimenter directement les concepts et d'en percevoir l'impact immédiat.

Cycle itératif d'apprentissage : Tout au long de la formation, un cycle itératif est mis en place : apprentissage théorique, mise en pratique, feedback, ajustement. À travers des jeux de rôle en temps réel et des simulations immersives, les participants testent directement leurs compétences. Ce cycle continu permet une rétention élevée des acquis et un perfectionnement tout au long de la formation

Feedback collaboratif et personnalisé : chaque session est suivie d'un débriefing collectif où les participants échangent sur leurs performances. Les retours des pairs et du formateur permettent d'identifier les points forts et les axes d'amélioration immédiate. Les stagiaires ajustent ainsi leur posture et leur argumentation en temps réel. L'accent est mis sur la réflexion critique et la capacité à s'adapter rapidement aux retours reçus.

Pédagogie différenciée et personnalisée : en fonction des profils des participants, l'approche est personnalisée pour s'assurer que chacun progresse à son rythme. Les exercices sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque participant, que ce soit dans la gestion des objections ou l'utilisation de techniques d'influence non verbale.

Cette approche immersive, itérative et personnalisée assure un ancrage durable des compétences et une adaptabilité renforcée dans divers contextes professionnels. Grâce à des retours immédiats et personnalisés, chaque participant est en mesure de renforcer sa capacité à s'adapter à des situations variées, tout en consolidant sa confiance en ses aptitudes de persuasion dans le milieu professionnel.

JOUR 1

LES FONDEMENTS DU QUESTIONNEMENT : INTENTION, CLARTE ET INFLUENCE

1. INTRODUCTION ET DEFINITION DES ATTENTES (30 MIN)

- Tour de table, recueil des attentes, évaluation des participants
- Importance du questionnement dans les interactions professionnelles.
- Objectifs pédagogiques de la formation.
- Introduction de la notion d'intention et d'impact des questions.
- **Activité pratique n° 1** : Brainstorming en petits groupes : "Pourquoi posons-nous des questions et qu'attendons-nous de nos interlocuteurs ?"
- Débriefing en groupe sur les attentes individuelles et collectives des questions, en mettant l'accent sur l'intention derrière chaque question.

2. ATELIER : TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT POUR OBTENIR DES INFORMATIONS PRECISES (1H30)

- Différents types de questions (ouvertes, fermées, de clarification, de relance).
- Techniques pour formuler des questions précises et ciblées.
- Techniques pour obtenir des informations complètes et pertinentes.
- **Activité pratique n° 2** : mise en situation où les participants posent des questions ciblées pour comprendre et clarifier les objectifs de leurs interlocuteurs.
- Débriefing collectif sur l'efficacité des questions posées en fonction des objectifs visés

MANIER LE QUESTIONNEMENT DANS SES ECHANGES



3. ATELIER : UTILISER LE METAMODELE POUR CLARIFIER ET RECADRER LES ECHANGES (1H30)

- Introduction au métamodèle (omissions, distorsions, généralisations).
- Techniques de questionnement pour identifier les omissions, distorsions et généralisations dans le discours de l'interlocuteur.
- Techniques pour recadrer et clarifier les informations déformées ou incomplètes.
- **Activité pratique n° 3** : les participants posent des questions pour recadrer et clarifier les informations déformées ou incomplètes.
- Débriefing avec retours du formateur et des pairs sur l'efficacité des questions de recadrage.

4. QUESTIONS PUISSANTES POUR SUSCITER L'ACTION ET LE CHANGEMENT (1H30)

- Introduction aux questions orientées vers l'action, la clarification des valeurs et la projection future.
- Techniques pour formuler des questions qui incitent à l'action, à la réflexion et au changement.
- **Activité pratique n° 4** : en binômes sur des scénarios nécessitant des questions pour débloquer une situation, clarifier une décision ou inciter à l'action.
- Débriefing et partage des résultats en groupe avec analyse des questions qui ont généré les meilleures prises de décision ou changements.

5. ATELIER : PROGRESSER DANS L'ECHANGE ET GARDER LE CONTROLE (1H30)

- Techniques de synchronisation non verbale pour créer une connexion fluide et influente.
- Techniques de communication non verbale pour gérer le rythme et le ton de l'échange.
- Techniques pour maintenir le contrôle de la conversation et guider l'interlocuteur.
- Techniques de questionnement pour gérer les interruptions et les digressions.
- Techniques de questionnement pour rediriger la conversation vers l'objectif souhaité
- **Activité pratique n° 5** : simulations où les participants synchronisent leur comportement non verbal pour créer une connexion et une ambiance de confiance.
- Débriefing sur l'impact de la synchronisation non verbale sur le déroulement de l'échange.

6. SYNTHESE DE LA JOURNEE ET REFLEXION PERSONNELLE (30 MIN)

- Tour de table pour partager les apprentissages et les difficultés rencontrées.
- Auto-évaluation sur les techniques de questionnement et l'utilisation du métamodèle dans les échanges professionnels

JOUR 2

MAITRISER LE QUESTIONNEMENT STRATEGIQUE : ADAPTATION ET COMPLEXITE

1. Réactivation des acquis et feedback collectif (30 MIN)

- Récapitulatif des points abordés la veille : techniques de questionnement et métamodèle.
- Partage des expériences et feedback des pairs.

2. Techniques de questionnement pour encourager la parole, gérer les silences et répondre aux objections. (1H00)

- Techniques pour débloquer les situations difficiles et maintenir un dialogue constructif.
- **Activité pratique n° 6 : simulation avec cartes mystères** : chaque participant reçoit un scénario avec un interlocuteur difficile (mutique, réfractaire) et doit poser des questions pour débloquer l'échange.
- **Débriefing** sur les techniques efficaces pour gérer les interlocuteurs difficiles.

3. Reformulation et écoute active (1H30)

- Les différents types de reformulation et leur rôle dans l'amélioration de l'écoute active.
- Techniques de reformulation pour clarifier, résumer et valider la compréhension.
- Importance de l'écoute active dans la communication efficace.
- **Activité pratique n° 7** : en binôme, les participants posent des questions et reformulent les réponses de manière à valider leur compréhension et à approfondir l'échange.
- Débriefing sur l'impact de la reformulation sur la qualité des échanges
- Feedback collectif et individuel sur la pertinence et l'efficacité des questions posées dans les contextes complexes.

MANIER LE QUESTIONNEMENT DANS SES ECHANGES

4. Scenario Loop : Questionner dans des situations à difficulté croissante (1H30)

- Stratégies avancées de questionnement pour répondre à des situations complexes (questions hypothétiques, circulaires, de relance).
- Introduction à la notion de "pause stratégique" : utiliser le silence pour créer de la tension et inciter l'interlocuteur à réfléchir et à fournir plus d'informations.
- Techniques pour adapter son style de questionnement en fonction du contexte et des enjeux.
- **Activité pratique n° 8** : scénario Loop Les participants travaillent sur plusieurs simulations progressives où le contexte devient de plus en plus complexe (négociation, gestion de crise). Ils doivent adapter leurs questions à chaque niveau de difficulté pour avancer dans l'échange.

5. Escape Game pédagogique : Mettre en pratique l'ensemble des techniques de questionnement (1H30)

- Mise en pratique des techniques de questionnement dans un contexte ludique et stimulant.
- **Activité pratique n° 7 Escape Game** : les équipes doivent poser des questions stratégiques pour résoudre des énigmes. Chaque équipe est évaluée sur la qualité des questions posées pour débloquer les situations.
- Débriefing sur l'expérience de l'Escape Game et analyse des questions efficaces.
- Retour collectif sur l'expérience de l'Escape Game, avec analyse des questions qui ont permis de progresser le plus efficacement.

6. Conclusion et bilan personnel (1H00)

- Récapitulatif des apprentissages de la formation.
- Partage des expériences et des points forts.
- Élaboration d'un plan d'action pour appliquer les techniques de questionnement dans la vie professionnelle.
- Remise d'une attestation validant l'acquisition des compétences.

MODE DE DIFFUSION DE LA FORMATION

DISTANCIEL

Cette formation est dispensée sur le mode distanciel. Nous recommandons l'usage

- d'un poste de travail avec souris (recommandé pour les exercices pratiques)
- d'un micro et d'un environnement calme
- D'une webcam indispensable pour le bon déroulé des échanges

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un ordinateur connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée, aux jours et horaires où se déroulera la formation à distance.

En temps réel (formation synchrone), il suit la formation :

- En écoutant le formateur ou la formatrice commenter les informations s'affichant sur son écran, lors des moments de présentation formels.
- Et/ou en participant activement aux différents ateliers proposés en se connectant sur l'outil en ligne retenu pour le module de formation et en suivant les indications proposées par le formateur

Il peut à tout moment interagir, comme en mode présentiel, posant des questions, y répondant ou en partageant des retours d'expériences terrains enrichissant les exposés.

Le formateur reste gardien de la cadence, de la diffusion de l'apprentissage et de l'animation des ateliers pour l'atteinte des objectifs de la formation.

Lorsque les ateliers sont menés en petits groupes, le formateur ou la formatrice peut se connecter à chacun des groupes alternativement afin de répondre aux questions ou guider le groupe dans son activité.

Le formateur ou la formatrice peut aussi diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques, vidéos) au fur et à mesure de la formation, et donne l'accès à des outils en ligne partagés auxquels les participants se connectent pour réaliser les ateliers. Le participant est évalué à l'issue de la formation au moyen d'un QCM corrigé avec le formateur ou la formatrice afin de déterminer les acquis.

4/4