

DEVELOPPER SON POTENTIEL DE COMMUNICATION

Durée :

2 jours / 14h

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Mettre en œuvre leurs atouts en matière de communication au service de la relation client**
- **Utiliser les outils de la communication pour optimiser leur relation à l'autre**
- **Gérer les situations de communication délicates**
- **Développer une communication assertive dans les relations quotidiennes et la conduite des entretiens avec les clients**

Public :

Toute personne souhaitant améliorer sa communication

Contenu pédagogique :

Mieux se connaître pour mieux communiquer

Repérer son style de communication

Identifier le style de ses interlocuteurs pour se mettre en phase

S'appuyer sur ses atouts et développer ses points de progrès

Comprendre et gérer les comportements en situation de stress

Gestion de la relation client

Caractéristiques de la relation client

Les « attendus » de la fonction

Les freins et les difficultés

La gestion des personnalités difficiles

Eviter, gérer ou désamorcer un conflit

Confiance en soi et assertivité pour mieux gérer la relation client

Développer la confiance en soi

S'affirmer dans la relation à l'autre : savoir dire non, formuler une demande...

Quelques outils de communication

Ecoute

Reformulation

Question

La communication non verbale

Le bon code de communication

Renforcer l'impact de ses messages

Générer une perception de compétence

Renforcer sa crédibilité

« Jouer » de son attractivité

Conduire un entretien en clientèle

Créer les conditions de l'échange

S'adapter à son interlocuteur pour optimiser la relation

Pré-requis :

Aucun

Outils :

Questionnaire MBTI

Intervenant :

- Psychologue du travail
- Certifié MBTI
- 20 ans d'expérience professionnelle, formation, développement personnel, accompagnement au changement.

Sanction de la formation :

Attestation de formation

Démarche et méthodes pédagogiques :

- Démarche **active, centrée sur l'apprenant qui « agit »**.
- Méthodes :
 - **participative**, basée sur le questionnement des participants
 - **active**, fait appel à l'expérience, à la réflexion, à l'initiative et à la motivation des apprenants.

Techniques et outils :

Alternance des techniques suivantes : **brefs exposés, démonstration, simulation, résolution de problèmes, brainstorming...**

Modalités d'évaluation :

- Evaluation formative en cours de module, à l'issue de chaque séquence de formation
- Evaluation des acquis
- Evaluation de la satisfaction, à chaud
- Evaluation à froid sous 4 mois

