MANAGEMENT & RH

Développement personnel

ETRE À L'AISE EN RELATION CLIENT

Code DP02

PUBLIC

- Toute personne confrontée aux clients

PREREQUIS

- Aucun

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Exposés dynamiques et interactifs
- Mises en situations professionnelles
- Mobilisation d'ateliers personnalisés
- Analyse de situations, jeux de rôles, entraînements, partage de bonnes pratiques

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATION

- Questionnaires
- Exercices

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier son style de communication
- Valider pour soi le cadre de référence de l'autre
- Agir avec cohérence sur les 3 registres de la communication
- Questionner avec empathie
- Communiquer de manière constructive

PROGRAMME

Développer une communication efficace
- Les principes de la communication
- Identifier son style de communication
- Les perceptions subjectives et le cadre de référence
- Repérer les obstacles à la communication

Renforcer ses capacités d'écoute
- Techniques d'écoute active : questionnement, reformulation, le feedback
- Les comportements qui favorisent une écoute adaptée
- Les principes de la responsabilité

Utiliser les techniques verbales non verbales et para verbales
- Maîtriser sa posture
- Varier les intonations, les rythmes
- Créer de la cohérence entre les 3 techniques
- Se synchroniser à l'autre

Travailler son empathie
- Le rôle de l'empathie dans les situations de communication
- Observer sans juger
- Formuler des messages efficaces avec empathie

Développer la confiance en soi
- Repérer les comportements qui expriment le manque de confiance en soi
- Mieux utiliser le mode de communication assertive
- Comprendre ce qui nous empêche d'être assertif
- Adopter de la considération envers soi et les autres

S'affirmer pour communiquer de manière constructive
- Oser demander des explications, des informations ou des clarifications
- Relancer ses demandes non abouties avec fermeté et efficacité
- Repérer ses points forts et ses points faibles
- Développer son argumentation

820 €HT par personne

3 à 6 participants

2 jours

planification tout au long de l'année sur réservation

N° déclaration d'activité
72 33 000 12 33
SIRET – 781843073
NAF – 8532Z
N° Qualiopi – 8575624

INFORMATIONS ET INSCRIPTION

Agnès VEDRENNE
a.vedrenne@afpiso.com
06 81 65 35 43

www.formation-maisonindustrie.com

Valérie VOLEAU
v.voleau@afpiso.com
06 85 70 62 67