



TRAINING 4 SUCCESS

L'ART DE LA COMMUNICATION MANAGERIALE

(MOD_2019042)

VS 01/01/2021

TARIF :

- Intra-entreprise : 1600 € HT
- Inter-entreprises : nous contacter

PREREQUIS :

- Être formateur

ACCESSIBILITE PMR :

- Nos locaux sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un référent handicap (Isabelle ROZE) est à votre disposition pour tous aménagements pédagogiques et matériels liés à votre formation

PUBLIC VISE :

- Toute personne en relation directe ou indirecte avec la clientèle

OBJECTIFS VISES :

- Avoir une « boîte à outils en communication verbale et non verbale
- Assurer un accueil et un service optimal

MODALITE D'EVALUATION :

- Echanges de pratiques

METHODE PEDAGOGIQUE

UTILISEE :

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéo

VALIDATION DE LA FORMATION :

- Quizz d'évaluation en fin de formation
- Attestation de fin de formation

COMPETENCES :

- Améliorer la performance de l'équipe
- Ecoute
- Améliorer la connaissance et la maîtrise de la synergologie

DUREE :

- 1 jour (7h)

REFERENTS PEDAGOGIQUES :

- Elise BOURDON/Isabelle ROZE

PROGRAMME

1. Rappel de l'importance d'une communication maîtrisée

- Les différents moyens de communication, leurs impacts
- La maîtrise du langage verbal
- La maîtrise du langage non verbal et le paralangage

2. Quel est l'impact du message donné aux clients ?

- Les différents types de signaux non verbaux
- Les éléments extérieurs décryptés pour mieux les comprendre

3. La communication efficace : Utiliser le « feedback »

- Apprendre à s'adapter
- La maîtrise de soi
- Les mots à ne pas dire, apprendre à s'adapter

4. Le triangle de la satisfaction

- Les trois éléments clefs d'une relation « gagnant /gagnant »
- L'importance de chaque élément (jeux de rôles)

5. Le poids de l'apparence dans la société

- Bilan personnel de mon image
- Mise en pratique - échange

6. Notre sensibilité aux autres

- Comment avoir des « a priori » positif ?

Nous nous engageons à répondre à toutes vos interrogations sur la formation dans un délai de 5 jours ouvrés. Une fois, la convention de stage signée, la formation sera programmée dans le délai d'un mois.

Référent handicap :

Isabelle ROZE –
07.57.76.27.45



Training 4 Success

660 bis Route d'Amiens - Bat 1 - CS54007 80040

AMIENS Cedex

contact@t4s.fr

03.22.33.41.70