



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 pédagogique (Valérie LECSIEUX) 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'ÉVALUATION :

- Echanges de pratiques

METHODE PEDAGOGIQUE UTILISEE :

- Paperboard
- Ordinateur
- Vidéo

VALIDATION DE LA FORMATION :

- Quizz d'évaluation en fin de formation

COMPETENCES :

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

DUREE :

- 1 jour (7h)

REFERENT PEDAGOGIQUE :

- Sylvain Caron

PROGRAMME

- 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
- Quel est l'impact du message donné aux clients ?**
 - Les différents types de signaux non verbaux
 - Les éléments extérieurs décryptés pour mieux les comprendre
- La communication efficace : Utiliser le « feedback »**
 - Apprendre à s'adapter
 - La maîtrise de soi
 - Les mots à ne pas dire, apprendre à s'adapter
- Le triangle de la satisfaction**
 - Les trois éléments clefs d'une relation « gagnant /gagnant »
 - L'importance de chaque élément (jeux de rôles)
- Le poids de l'apparence dans la société**
 - Bilan personnel de mon image
 - Mise en pratique - échange
- Notre sensibilité aux autres**
 - Comment avoir des « a priori » positif ?



Référent handicap :
Valérie LECSIEUX –
06.79.77.37.45

Training 4 Success
660 bis Route d'Amiens – Bat 1 – CS54007
80040 AMIENS Cedex
contact@t4s.fr
03 61 19 97 34

