



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 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)

## REFERENT PEDAGOGIQUE :

- Sylvain Caron

## 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 ?



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](mailto:contact@t4s.fr)  
03 61 19 97 34