



“ Doper son efficacité en communication client ”

Quelle attitude et quel comportement adopter face au client ?
Comment amener votre client à une communication constructive ?
Quels sont les bons leviers d'une communication valorisante pour
l'entreprise et fidélisante pour le client ?



OBJECTIFS

- Véhiculer une bonne image des services de son entreprise.
- Renforcer les liens avec le client.
- Manager le client.



ATOUS

- Formation animée par un consultant expert.
- Formation interactive et dynamique.
- Personnalisation à chaque situation rencontrée.

Durée

2 jours

Public concerné

Toute personne souhaitant développer ses capacités
en communication, en relation avec le client

Type d'action

Formation présentielle

Intervenants

Joelle Carte, Laurent Aussibal

CONTENU PEDAGOGIQUE



Communiquer : savoir écouter

JOUR
1

- Les concepts de base :
 - Schéma de la communication : référents, filtres, représentation.
 - Les systèmes de perception sensorielle.
- Recueillir et transmettre des informations par l'écoute active.
 - La calibration des informations.
 - Le repérage et le questionnement des imprécisions.
 - La gestion de l'information en situation de communication.
- Établir une relation de confiance et constructive.
- Les jeux dans nos relations interpersonnelles.
 - L'identification de sa position en relation interpersonnelle.
 - La gestion des pièges dans lesquels nous tombons.



zoom

Communiquer n'est pas s'exprimer.

La différence est fondamentale et pourtant nous sommes tous trop souvent en mode d'expression, nous évacuons à l'extérieur la pression que nous avons à l'intérieur sans nous soucier de l'autre, notre interlocuteur, avec qui nous devons bâtir une vraie relation satisfaisante pour chacun.

La communication prend tout son sens quand l'autre est au cœur de notre action. Communiquer c'est réaliser une action unique en commun.

Cette action nécessite un vrai dialogue pour être constructive. En situation de communication il s'agit de prendre en compte la logique de l'autre, pour l'amener à construire l'action qui mènera à l'objectif que l'on s'est fixé.



Se situer en situation de communication, entrer dans le DIA-LOGUE

JOUR
2

- Les 4 styles de comportement et ses propres préférences.
- L'identification des styles des autres pour développer une communication efficace et constructive.
- L'adaptation d'une communication efficace aux différents styles.
- La conduite d'entretien (structuration, plan).



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Chaque journée comprend des bases théoriques et des éléments pratiques :

- Méthode expositive et participative avec jeu de rôle (vidéo filmé et débriefé avec accord des participants).
- Établissement du profil DISC de chaque participant et restitution individuelle.
- Atelier en sous groupe.
- Remise de fiches pratiques.
- Évaluation des acquis de fin de formation et post formation.

Transcendis
Activez le changement

TRANSCENDIS
187, avenue de Clichy 75017 Paris
tél. : 01 73 70 59 71
mobile : 06 48 31 78 38
Email : transcendis@hotmail.fr