

ENRICHIR SON MÉTIER AU SERVICE DU CLIENT GRÂCE AUX SOFT SKILLS



Objectifs de la formation :

- Pratiquer une écoute active et sereine
- Répondre de manière authentique aux demandes des clients
- S'assurer des conditions favorisant l'engagement

4 modules
de 2h00 en
classe
virtuelle

Bénéfices :

- Meilleure connaissance de soi alliée à une adaptabilité dans la communication applicable dans le cadre professionnel et personnel



Contenu :

Réalisée en distanciel, cette formation comprend 4 modules de 2 heures en classe virtuelle (formation distancielle synchrone). Un bilan d'une heure est prévu en fin de cursus.

Module 1 Les conditions d'une communication authentique	2 heures en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> > Les conditions pour conjuguer l'attention à l'autre et l'attention à soi dans la relation > L'intelligence relationnelle et le fonctionnement du cerveau
Module 2 Prise de recul	2 heures en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> > Prendre du recul sur ses intolérances > Faits et jugements : agir ou réagir ? > Des exigences ou des objectifs vis-à-vis d'une communication ?
Module 3 S'adapter aux émotions de son interlocuteur	2 heures en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> > Reconnaître les émotions de son interlocuteur > Adapter sa communication face à l'anxiété d'une personne > Adapter sa communication face à l'agressivité défensive ou offensive de son interlocuteur
Module 4 Communiquer par le calme	2 heures en distanciel	<ul style="list-style-type: none"> > Utiliser la métacommunication pour sortir du caractère émotionnel d'une communication > Savoir questionner de manière « ouvrante » pour aider à faire sortir son interlocuteur d'une vision rigide > Plan d'action individuel



Public :

Tout personne en relation avec des clients.



Validation des acquis :

Quizz sous forme de QCM en fin de module 4



Tarif :

800€ TTC (661€ HT)



Prérequis :

Aucun

Dates : 3 classes virtuelles possibles

CV1 : 6, 13, 20 et 22 octobre 2020

(le matin 10h-12h) + 17 novembre 2020
(l'après-midi 14h-15h)

CV2 : 3, 5, 10 et 12 novembre 2020

(le matin 10h-12h) + 15 décembre 2020
(l'après-midi 14h-15h)

CV3 : 17, 19, 24 et 26 novembre 2020

(le matin 10h-12h) + 15 décembre 2020
(l'après-midi 16h-17h)