

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 2h30 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 2h30 en classe virtuelle (formation distancielle synchrone). Un bilan de trente minutes est prévu en fin de cursus.

| | | |
|---|--------------------|--|
| Module 1 Les conditions d'une communication authentique | 2h30 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 | 2h30 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 | 2h30 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 | 2h30 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 (666,67€ HT)



Prérequis :

Aucun

Dates :

21 et 22 janvier, puis 4 et 5 février 2021
(9h30-12h) + le bilan le 4 mars 2021
(10h-10h30)

Cette formation sera animée par **Christophe Padiou**.

 Cliquez pour découvrir son profil