

## Optimiser sa communication interne et externe

Niveau : Pratique courante

Durée : 2,0 jour(s) soit 14,0 heure(s)

### Public :

- Tout public: toute personne ayant besoin d'améliorer son efficacité à l'oral dans le cadre de son activité professionnelle

### Objectifs pédagogiques :

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Développer ses qualités de communication et une qualité de contact qui fait la différence
- Améliorer ses entretiens clientèle
- Gérer les situations difficiles, les clients agressifs
- Instaurer avec ses interlocuteurs un climat propice à la communication, à la relation
- Structurer de manière claire et efficace ses messages

Se situer dans l'entreprise

Les mécanismes de la communication

Les compétences essentielles à adopter

- Être communicant
- Adaptabilité aux différents publics
- Capacité à développer un argumentaire valorisant ma mission et ma structure
- Capacité à l'écoute et à l'analyse
- Réactivité
- Efficience
- Maîtrise de ses émotions

Page 1 sur 4

Association INAFON – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 DELEGATION NATIONAL : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40 – Fax : +33 1 53 40 45 41 – Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

## Les 7 règles d'or du SAVOIR COMMUNIQUER

### Le langage positif

- Le choix des mots
- Les expressions usuelles au téléphone
- Avoir une bonne écoute

### La communication non-verbale

- Le corps
- Les qualités d'une voix
- L'écoute active

### Les fondamentaux de la communication

- Les types de question
- La reformulation
- Comprendre son comportement
- La notion d'assertivité
- Convaincre

### Gérer son entretien clientèle

- Accueillir, prendre contact
- Cerner la demande
- Apporter une réponse
- Argumenter
- Reformuler, contrôler l'adhésion

- Clôturer l'entretien
- Les entretiens difficiles

#### Comprendre l'agressivité

- Le profil des mécontents
- La maîtrise relationnelle
- Passer du réactionnel au relationnel
- Gérer les situations difficiles
- Gérer les situations de conflits

#### Objectifs de progrès

## Prérequis

---

- Aucun prérequis exigé, toutefois nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

## Modalités d'exécution

---

- Formation en présentiel ou Visioformation

## Modalités pédagogiques

---

Type de formation : Intra, inter, commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

## Modalités Techniques

---

Page 3 sur 4

**Association INAFON** – 16, Rue Etienne Marcel – 75002 Paris créée le 25 février 1972, n°existence : 11750094675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat) – Siret : 30838863600174 – TVA Intracommunautaire : FR 96308388636

 **DELEGATION NATIONAL** : 16 rue Etienne Marcel 75002 PARIS

Tél. +33 1 53 40 45 40 – Fax : +33 1 53 40 45 41 – Courriel : [national@inafon.fr](mailto:national@inafon.fr) – Site : <https://www.inafon.fr>

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

## Modalités d'encadrement

---

Inafon s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

## Modalités de suivi et appréciation des résultats

---

Emargement par les stagiaires participants et l'intervenant Feuille d'emargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Evaluation à chaud à l'issue de la formation :

Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;

Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

## Remise d'une attestation

---

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation