

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

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 – 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