



DESIGNED BY PCH.VECTOR/FREEPIK

COMMUNICATION

Communiquer, valoriser son travail

Parce que la communication est la clé de voûte de toutes les relations, travailler à améliorer ses capacités de communication ne peut qu'apporter à chacun. Maîtriser l'art de la communication nécessite d'en appréhender les différentes facettes.



Durée - Date

02 jours
(14 heures)

■ Nous consulter



Prérequis

Avoir une connaissance des fonctions, des rôles de chacun des collaborateurs entrant en interaction avec le client. Être curieux et volontaire



Public

Cadres, dirigeants, collaborateurs, employés, toutes personnes étant en relation avec les clients.



Lieu

Au choix, dans votre entreprise ou dans l'un de nos lieux partenaires d'Ile de France



Prix

À partir de
420 €*

Par Jour Par Personne
*Montant TTC pour un individuel



Animation

Formateur Spécialisé

■ Méthodes et moyens pédagogiques adaptés

Programme

- ⊕ Définir et Comprendre le verbal, le non-verbal
- ⊕ Respecter les besoins relationnels, dire, écouter, reconnaître
- ⊕ Entraîner son écoute active pour capter les craintes, les peurs exprimées
- ⊕ Réussir le bon questionnement
- ⊕ Éviter les éventuels conflits grâce à la compréhension de ce qui est dit
- ⊕ Expliquer clairement ce qui est fait lors de mes tâches
- ⊕ Différencier questionnement, objections, requête
- ⊕ Comprendre la réelle demande du client et savoir reformuler ou confirmer
- ⊕ Transmettre les bonnes informations aux bonnes personnes
- ⊕ Respecter aussi nos besoins, les entendre et les formuler

Cette formation peut vous être proposée en **Intra**.

Pour plus d'informations, contactez nous au :
06.14.99.09.67

Objectifs visés

- Maîtriser l'écoute active
- Savoir questionner pour mieux comprendre
- Définir, gérer et prendre en compte les émotions
- Confirmer, reformuler | Écouter pour rassurer

Évaluation Finale

Exercices / Mises en situation / Évaluations
Attestation de fin de formation

Cephiléea est un organisme de formation déclaré auprès de la DIRECCTE Ile de France et référencé Data Dock. À ce titre l'ensemble des dispositifs est éligible au plan de développement des compétences.



Téléphone
06.14.99.09.67



Email
contact@cephilea.com



Adresse Postale
7 rue Jean Jaurès – 77500 CHELLES