

Améliorez votre communication orale

Objectif : Acquérir les bases de la communication orale, savoir gérer les conflits, répondre aux demandes des clients. Savoir communiquer en équipe et valoriser l'image de l'entreprise.	Personnes concernées : Toute personne souhaitant améliorer ses capacités de communication orale.
PROGRAMME	Pré requis : aucun.
Les bases de la communication orale ❖ La communication verbale et non verbale ❖ Pourquoi communique-t-on ? ❖ Le langage, le sens des mots, ce que véhicule le langage (émotions, jugements, faits...) ❖ Pourquoi y a-t-il des malentendus ? ❖ Les codes culturels et sociaux La relation en face à face ❖ Qu'est ce que l'empathie ? ❖ L'accueil et ses techniques ❖ Comment développer l'écoute active : le questionnement, la reformulation... ❖ Qu'est ce que l'Analyse transactionnelle ? ❖ Approche de la P.N.L Gestion de conflits et des flux de personnes ❖ Qu'est ce que l'assertivité ? ❖ Apprendre à gérer l'agressivité, le stress ❖ Comment créer une relation Adulte/Adulte ❖ La fonction de médiation Connaissance des clients et réponses aux demandes et aux attentes ❖ Les types de personnalité ❖ La typologie des clients ❖ Les spécificités culturelles ❖ L'information ❖ Le conseil ❖ L'argumentation ❖ Le traitement des objections ❖ La prise de congé Communiquer en équipe ❖ Les types de groupe ❖ Les différents comportements au sein d'un groupe et comment se faire respecter ❖ Evaluation personnelle Valoriser l'image de l'entreprise ❖ La culture d'entreprise ❖ L'image de l'entreprise ❖ La présentation et le port de l'uniforme ❖ La confidentialité, la réserve...	PEDAGOGIE Le Formateur Spécialiste en communication écrite et orale. Méthode pédagogique  Théorie et pratique  Test, jeux, ateliers.  <u>Intra entreprise :</u> Lieu de formation : dans la ville de votre choix. <u>Inter entreprise :</u> Tarif par personne 3 jours 1 550 € Réf : CE023

Organisme de formation PROFORMALYS – Formations Communication partout en France

Formation Améliorez votre communication orale

Tél : 01 48 74 29 45 - Mail : contact@proformalys.com - Fax : 01 48 74 39 98

Informations, dates de stage et inscriptions sur www.proformalys.com