

Livret personnel de compétences

Formation Développez votre Communication

Ce livret personnel de compétences a pour objectif de permettre au stagiaire de suivre sa progression tout au long de la formation.

Il permet au stagiaire de se positionner par rapport aux compétences attendues à la fin de la formation.

Ce positionnement est personnel et s'enrichit au fil des apports et échanges avec le formateur.

Ce livret sera rempli tout au long de la formation par le stagiaire.

Les tableaux de compétences seront également remplis en parallèle par le formateur puisqu'ils serviront à établir un diagnostic final sur les connaissances acquises au cours de la formation.

Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique présente l'ensemble des compétences évaluées dans les domaines et sous-domaines de la formation.

Il précise les compétences techniques attendues à la fin de la formation.

Résumé

Ce programme de formation est conçu pour améliorer vos compétences en communication, en mettant l'accent sur l'accueil, la gestion des situations conflictuelles et l'adaptation de votre comportement en fonction des différentes situations rencontrées. Vous acquerez des techniques et des outils pour professionnaliser votre approche et garantir des interactions plus efficaces et satisfaisantes avec vos interlocuteurs.

Objectif de la formation

Domaine	A	ECA	NA	Remarque
Renforcer ses aptitudes à répondre efficacement aux sollicitations				
=====				=====
Maîtriser des techniques et des outils pour professionnaliser son accueil				
=====				=====
Développer des compétences de médiation pour mieux gérer les situations conflictuelles				
=====				=====
Adapter son comportement en fonction des différentes situations rencontrées				
=====				=====

A = Acquis

ECA = En cours d'acquisition

NA = Non acquis

Contenu de la formation

Domaine	A	ECA	NA	Remarque
Module 1 - Les bases essentielles de la communication				
Module 2 - L'accueil : un enjeu crucial de communication				
Module 3 - Un accueil réussi = un client satisfait !				
Module 4 - Adapter son comportement en fonction des différentes situations rencontrées				
Module 5 - Gérer efficacement les appels téléphoniques stressants				
Module 6 - Renforcer ses aptitudes à répondre efficacement aux sollicitations				
Module 7 - Des outils pour une communication plus professionnelle				
Module 8 - Améliorer la gestion des situations difficiles et embarrassantes				

A = Acquis

ECA = En cours d'acquisition



NA = Non acquis