

Formation Développez votre Communication

DÉVELOPPEZ VOTRE COMMUNICATION ET VOTRE CONFIANCE EN VOUS

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

A l'issue de la formation Formation Développez votre Communication, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- 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

LES PRÉREQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation : un bilan préformation sera établi.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant développer ses compétences.

OUTILS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Matériel requis : Ordinateur, connexion Internet, navigateur web à jour, si la formation porte sur un logiciel spécifique, vous devez avoir une version de celui-ci. En cas de formation en présentiel, un PC avec les logiciels nécessaires pourra vous être prêté le temps de la formation.

Plateformes utilisées : outils collaboratifs (Google Docs, Drive pour échanges de fichiers), échange de mail, site web spécifique pour envoi de gros fichiers
Supports fournis : supports PDF, modèles de sites, bibliothèques d'exemples

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement signée. Une attestation de fin de stage est délivrée. Exercices pratiques tout au long de la formation. Une évaluation pratique & théorique sera réalisée en fin de parcours.

LES POINTS FORTS

Formation réalisable à distance,
en présentiel ou un mix des deux.

Formation sur mesure et adaptée.

Avancement à votre rythme
Devenez autonomes !

ACCESSIBILITÉ

Pour les personnes en situation de handicap,
Vous pouvez consulter cette page pour vous orienter au mieux.

DÉLAI D'ACCÈS

Variable en fonction de votre statut et du financement de la formation. Pour en savoir plus, contactez-nous

SI FORMATION À DISTANCE

Dispositif d'exécution utilisé pour la visio : Nous utiliserons de préférence Google Meet, en cas de problème ou changement nous pouvons passer par Microsoft Teams, Zoom, Skype.

Dispositif mis en place pour échanger : Le formateur reste disponible par mail entre les séances pour toutes éventuelles question

DURÉE DE LA FORMATION

Se référer au devis

MODALITÉ D'EXECUTION

Se référer au devis

MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

L'accompagnement comprend

- Un test de positionnement initial permettant d'adapter le parcours
- Un entretien de cadrage pédagogique en début de formation
- Un suivi continu durant les séances (feedback immédiat, corrections guidées)
- Un temps de questions/réponses en début de chaque session (10 à 15 minutes). Votre formateur vous pose quelques questions pour repérer ce qui a été retenu du cours précédent et fait une piquûre de rappel en cas de besoin
- Une disponibilité du formateur par email entre les séances (sous 48h ouvrées)
- Un point intermédiaire à mi-parcours
- Un bilan final de préparation à la certification

Encadrement

- Le formateur est là pour vous, il vous accompagne tout au long du processus
- Accompagnement individualisé en cas de difficulté
- Adaptation des exercices au niveau du candidat
- Tout en dirigeant cette formation, il s'adapte à votre rythme, à votre besoin

Modes d'évaluation de la progression

L'évaluation se fait tout au cours de la formation. Une fois un point du programme vu, un retour d'information oral peut s'effectue ou plus fréquemment une manipulation par le stagiaire pour voir si le point est compris et acquis.

La théorie, mais surtout la pratique est de mise pour atteindre l'objectif fixé

La durée annoncée de chaque module est la durée minimum, elle peut être allongée si nécessaire au bon déroulement de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1 – Les bases essentielles de la communication

- Le modèle de la communication et ses principes fondamentaux
- Reconnaître les barrières à la communication et les solutions (écoute active, feedback)
- Distinguer la communication verbale (vocabulaire, syntaxe, ton, intonation)...
- ... de la communication non verbale (attitude, posture, distance, gestes, expressions faciales)

Module 2 – L'accueil : un enjeu crucial de communication

- Les enjeux d'un accueil de qualité : un outil de fidélisation
- Les conséquences d'un mauvais accueil
- L'impact de la première impression
- Gérer les différentes attentes des interlocuteurs

Module 3 – Un accueil réussi = un client satisfait !

- Savoir se présenter, orienter et informer un client
- L'attitude à adopter : les non-dits, le sourire, la distance de communication...
- Rester calme et patient en toutes circonstances
- Être attentif et disponible pour son interlocuteur
- Maîtriser son langage, sa voix et adopter un langage positif
- Répondre de manière pertinente et valorisante
- Savoir refuser avec courtoisie

Module 4 – Adapter son comportement en fonction des différentes situations rencontrées

- Reconnaître les contextes et les ajuster son comportement en conséquence
- Utiliser des stratégies de communication adaptées à chaque situation
- Développer une flexibilité comportementale pour mieux interagir avec divers interlocuteurs

Module 5 – Gérer efficacement les appels téléphoniques stressants

- Identifier les similitudes et différences entre l'accueil physique et téléphonique
- Faire bonne impression dès l'introduction
- Utiliser la voix et le sourire
- Rester concis, rigoureux et aimable
- Mettre en attente, prendre un message, transférer les appels
- Conclure efficacement un entretien téléphonique

Module 6 – Renforcer ses aptitudes à répondre efficacement aux sollicitations

- Améliorer sa réactivité et sa pertinence dans les réponses
- Développer une écoute active pour mieux comprendre les demandes
- Utiliser des techniques de communication pour clarifier et reformuler les besoins

Module 7 – Des outils pour une communication plus professionnelle

- Reformuler les attentes de l'interlocuteur
- Poser les bonnes questions pour comprendre la situation et les besoins
- Conseils pour faire patienter les interlocuteurs
- Connaître et exploiter ses atouts et points forts
- Identifier ses points faibles et chercher à les améliorer
- Développer un langage plus professionnel par le vocabulaire et la gestuelle

Module 8 – Améliorer la gestion des situations difficiles et embarrassantes

- Gérer le stress lié à ces situations
- S'affirmer face au client sans le brusquer
- Ne pas perdre la face
- Gérer les conflits de manière efficace : formuler un refus, gérer l'agressivité...