



2020

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- ❑ Alternance d'apports théoriques et d'exercices
- ❑ Mises en situation pratiques

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Développer sa capacité d'impact et d'influence dans la relation client en adoptant une approche différenciante basée sur :

- ❑ Une attitude assertive dans la relation commerciale centrée sur la relation
- ❑ Une approche basée sur la culture d'objectifs

DESCRIPTIF ET MODALITES D'EVALUATION

Jour 1 :

Mieux se connaître pour mieux communiquer :

- ❑ Rappel des règles d'or de la communication
- ❑ Connaître son profil de communicant (test de Gordon)
- ❑ La méthode DESC et la résolution de conflits
- ❑ Les bases de l'analyse transactionnelle pour tendre à une relation responsabilisante

Développer son pouvoir d'influence

- ❑ Savoir identifier et formuler un objectif
- ❑ Savoir écouter
- ❑ Savoir réussir son entrée en matière
- ❑ Savoir identifier et formuler son émotion ou ressenti

Jour 2 :

Les baguettes magiques de la communication :

- ❑ Faits/Opinions/Ressentis
- ❑ Feed-back / Feed forward (logique de solution)
- ❑ Le poids des mots, la communication positive, la logique de gagnant/gagnant
- ❑ L'ouverture vers des possibles par l'écoute active : écouter vraiment en mettant à distance idées préconçues et émotions

Client

INTRA ENTREPRISE

Pré requis

Savoir lire et écrire le
Français

Public visé

Tous publics

Consultants

André VALENCOT

Durée

14 heures en présentiel

Lieu

Dans l'entreprise ou chez
INEDY

Evaluation

Etude de cas d'une
situation de
communication

Sanction

Attestation de formation

**Objectifs en termes de
compétences à acquérir**
Communication en situation
de fort enjeu



2020

Accroître son agilité relationnelle pour mieux collaborer

- ❑ Identifier ses préférences et rigidités relationnelles afin de les maîtriser et de les moduler en fonction des situations
- ❑ Maîtriser toute la gamme des attitudes relationnelles pour disposer de la plus grande flexibilité : choisir le comportement approprié
- ❑ Interagir de façon dynamique : de la synchronisation à la progression
- ❑ Restaurer une situation conflictuelle : identifier les besoins relationnels fondamentaux au-delà des jeux relationnels
- ❑ Savoir formuler une exigence, une consigne désagréable, un refus ou une critique sans entacher une relation

Modalité d'évaluation

- ❑ Etude de cas d'une situation managériale appelant une action de communication (présentation orale)

Client

INTRA ENTREPRISE

Pré requis

Savoir lire et écrire le Français

Public visé

Tous publics

Consultants

André VALENCOT

Durée

14 heures en présentiel

Lieu

Dans l'entreprise ou chez INEDY

Evaluation

Etude de cas d'une situation de communication

Sanction

Attestation de formation

Objectifs en termes de compétences à acquérir

Communication en situation de fort enjeu