



FORMATION

DÉVELOPPEZ DES RELATIONS POSITIVES AVEC VOS COLLABORATEURS ET VOS CLIENTS

DURÉE

2 jours

• OBJECTIFS •

- Connaître les caractéristiques du processus de communication
- Intégrer la notion de services dans ses relations interpersonnelles
- Développer ses aptitudes à communiquer

• PUBLIC •

Collaborateurs et Managers

• PROGRAMME •

Les principes de base de la communication

- Les différentes formes de communication
- Le schéma de la communication
- Comprendre les principes de transmission d'un message

Répertoirer les différents types de "clients"

- Les différents types de "clients"
- Identifier les attentes de vos "clients"
- Détecter les obstacles à la communication

Identifier les différentes situations relationnelles

- Les relations interpersonnelles
- Le face à face
- La situation téléphonique
- La relation client-fournisseur
- La relation gagnant-gagnant

Savoir analyser les besoins et les attentes

- L'écoute active : prendre en charge la demande
- Comprendre les principes de transmission d'un message

Construire une réponse et suivre les engagements

- Négocier pour trouver un accord
 - Savoir exprimer son opinion
 - Entendre la critique et la gérer
 - Connaître ses limites et savoir dire non
- Acter les engagements mutuels
- Suivre les engagements : mesurer la satisfaction

• OUTILS PÉDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation et jeux de rôles

Développez des relations positives avec vos collaborateurs et vos clients

Développement personnel - Communication