

# Communication efficace avec le client

## I. Les principes de la communication

- Les principes de la communication
- La définition du mot "communication"
- Le discours et son authenticité
- Les demandes, les attentes, les réponses
- La relation avec son interlocuteur
- Les deux niveaux de communication : le verbal & le non-verbal
- Les différents types de communication en fonction de son client

## II. Les techniques de base de la communication

- Le concept de cadre de référence (la perception du discours par l'interlocuteur)
- Les règles d'or de la communication : être précis et à l'écoute de son client
- Le langage : s'exprimer positivement en fonction de son client
- Le rapport à l'autre : mettre en place un rapport de qualité
- La cohérence : être cohérent par rapport à ses clients

## III. Communiquer pour manager et recadrer

- La communication efficace
- Obstacles et bons réflexes
- La part du non-verbal
- Recadrer
- La progression des stades d'autorité
- Traiter l'erreur et réprimander

## V. Gérer les situations délicates avec assurance et gérer le conflit

- Les outils de l'assertivité : se positionner en communiquant positivement dans le respect de l'autre
- Les outils de l'efficacité : se positionner en gagnant rapidement au niveau de l'efficacité

### Formateur·rice(s) :

- Careen Dankers

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto:contact@tousformateurs.fr)

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



## Objectifs visés

- Les principes de la communication
- Les techniques de base de la communication
- Communiquer pour manager et recadrer
- Gérer les situations délicates avec assurance et gérer le conflit

## Méthodes d'évaluation

- Jeu de rôle / Simulation
- Quiz
- Cas pratique

## Déroulé pédagogique

### Journée 1

- Faire connaissance & introduction (30 minutes)
- Théorie Principes de communication et définition (30 minutes)
- La définition du mot "communication" (1h15)
- Pause café
- Le discours et son authenticité (1h30)
- Pause déjeuner
- Les demandes, les attentes, les réponses (1h)
- La relation avec son interlocuteur (1h)
- Pause café
- Les deux niveaux de communication : le verbal & le non-verbal (2h15)

### Journée 2

- Les différents types de communication en fonction de son client (1h15)
- Le concept de cadre de référence (1h)
- Pause café
- Les règles d'or de la communication : être précis et à l'écoute de son client (1h30)
- Pause déjeuner
- Le langage : s'exprimer positivement en fonction de son client (2h)
- Pause café
- Le rapport à l'autre : mettre en place un rapport de qualité (2h15)

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto:contact@tousformateurs.fr)

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



## Journée 3

- La cohérence : être cohérent par rapport à ses clients (2h15)
- Pause café
- La communication efficace (1h30)
- Pause déjeuner
- Obstacles et bons réflexes (1h)
- La part du non-verbal (1h)
- Pause café
- Recadrer (2h15)

## Journée 4

- La progression des stades d'autorité (2h15)
- Pause café
- Traiter l'erreur et réprimander (1h30)
- Pause déjeuner
- Les outils de l'assertivité : se positionner en communiquant positivement dans le respect de l'autre (2h)
- Pause café
- Les outils de l'efficacité : se positionner en gagnant rapidement au niveau de l'efficacité (2h15)

## Journée 5

- L'escalade vers le conflit (2h15)
- Pause café
- Affronter le conflit (1h)
- Pause déjeuner
- De l'intérêt du conflit et gérer les désaccords (2h)
- Pause café
- Intégration de la théorie : travail sur son propre business case + présentation (2h15)

## Informations complémentaires

**Durée :** 39.5 heures de formation sur 5 jours

**Pré-requis :** Pas de pré-requis. Souhaiter professionnaliser ses pratiques en terme de communication

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto:contact@tousformateurs.fr)

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



**tousformateurs**

efficace

**Public concerné :** Chefs d'entreprises, commerciaux ou toute personne qui souhaite améliorer sa communication auprès de client

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto:contact@tousformateurs.fr)

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État