

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

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)

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 efficace

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