

Programme de formation détaillé

DEVENEZ UN MEILLEUR COMMUNICANT

Durée : 2 jours

Associez ce stage avec la formation
Relooez votre image
pour une prise en charge totale de
votre cliente

1^{er} JOUR

1. LES REGLES D'OR DE LA COMMUNICATION

- Etre à l'écoute
- Se faire entendre et se faire comprendre
- Travailler sa voix : timbre, débit, intonation, élocution
- Portée du discours selon la voix et la conviction
- Maîtrise du rythme et du volume
- Utilisation du silence
- S'exprimer mais aussi faire s'exprimer

2. L'IMPORTANTANCE DE L'IMAGE DE SOI

- Fonctions et impact de l'image professionnelle
- Codes couleurs et symbolique
- Harmonies et proportions à respecter
- Dress codes avec les particuliers
- Dress codes avec les professionnels
- Secteurs d'activité et tenues vestimentaires

3. MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

- Se connaître et s'apprécier en développant un « moi » positif
- Gérer son stress
- Identifier les sources de stress
- Repérer les signaux d'alarme
- Apprendre à agir plutôt que réagir
- Canaliser ses émotions à partir d'appuis et supports physiques
- Développer ses propres techniques « sécurisantes »
- Apprendre à dédramatiser et savoir prendre du recul

2^{ème} JOUR

4. VEHICULER UNE IMAGE POSITIVE

- Etablir un contact positif
- Savoir se présenter
- Donner une première bonne impression
- Développer une attitude de « service »

5. S'ADAPTER A SES DIFFERENTS INTERLOCUTEURS

- Détecter le canal préférentiel de l'autre : visuel, auditif, kinesthésique, olfactif
- Déterminer son état émotionnel : mimique, gestes, respiration, ton de la voix
- Adapter sa communication (attitude, vocabulaire...)
- Reproduire certains de ses gestes ou intonations
- Reformuler dans le canal sensoriel préférentiel de l'autre

6. PRENDRE EN CHARGE LA DEMANDE DE L'AUTRE

- Etre à l'écoute de façon « active »
- Analyser sa demande et ses attentes
- Maîtriser le temps et savoir recadrer
- S'assurer que l'on a compris
- Rassurer

OBJECTIFS :

- Maîtriser les techniques de communication.
- S'adapter à son interlocuteur.
- Savoir se présenter professionnellement de façon synthétique
- Comprendre l'importance du non verbal.

NATURE DE LA FORMATION :

Adaptation et développement des compétences.

PUBLIC :

Artisans et commerçants.

PRE-REQUIS :

Aucun

EFFECTIF :

Groupe de 8 personnes maxi

DATES, HORAIRES ET LIEU :

selon planning

DUREE :

16 heures (2 jours x 8 h)

TARIF (à partir de) :

210 € nets de taxes/jour/pers.

CONDITIONS DE REGLEMENT :

cf Conditions Générales de Vente

ENCADREMENT / INTERVENANT :

Emmanuelle TELLIER, Dirigeante d'IMAGE CONSULTING, spécialiste en Communication orale, écrite et visuelle. Diplômée Ecole Supérieure de Commerce.

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN ŒUVRE :

Formation en présentiel ou distanciel, opérationnelle, qui alterne apports théoriques et pratiques.

Rattachement des apports méthodologiques aux situations professionnelles quotidiennes vécues.

Matériel utilisé : diaporama, paperboard, documents papier remis au stagiaire en cours de formation.

MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE L'ACTION :

Pour chaque demi-journée de formation, une feuille de présence (état d'émargement) sera signée par le stagiaire et le formateur, l'objectif étant de justifier la réalisation de la formation.

MOYENS D'EVALUATION PAR L'ORGANISME DE FORMATION :

Pour permettre de contrôler si le stagiaire a acquis les connaissances dont la maîtrise constitue l'objectif initial de l'action, l'évaluation du stagiaire s'effectuera au moyen d'un test écrit effectué en fin de formation et de mises en situation.

SANCTION DE LA FORMATION :

Attestation de présence et d'évaluation des acquis.

