

Public visé : Conseillers Client, CPRA, VPRA, CVSP, Responsable Garantie, Technicien, CTE, CT et TEVU
Tarif: 45€ HT
Effectif : 1 à 200 personnes maximum
Équipement(s) à prévoir: -
Durée: 1 jour (1 heure)
Type: Web Based Training

Objectifs

- ✓ Savoir créer une relation de qualité
- ✓ Utiliser des outils pour mieux communiquer

Contenu de la formation

Introduction

- ✓ Définition de la communication
- ✓ L'intention

Les freins de la communication

- ✓ Exemples de situation

Les 4 aspects d'un message

Affiner sa perception

- ✓ Exercice
- ✓ Fait ou Opinion
- ✓ Le modèle de l'Iceberg
- ✓ « Ressenti » et « Besoin »
- ✓ Les oreilles de Rosenberg
- ✓ Exercice

Les 3 aspects de la communication

- ✓ 1er axiome de Watzlawick
- ✓ Verbale, para-verbale et non-verbale
- ✓ Gérer l'espace

Boîte à outils

- ✓ Créer sa boîte à outil
- ✓ Choix des mots
- ✓ Questions
- ✓ Ecoute active
- ✓ Reformulation
- ✓ Feedback

Suivi et évaluation

- ✓ QCM d'évaluation
- ✓ QCM de satisfaction

Moyens pédagogiques

- ✓ Module e-learning

! Prérequis

Aucun Prérequis à ce stage