

La Communication



MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance entre minis apports théoriques et exercices de consolidation. Applications pratiques au travers de cas concrets.

POPULATION CONCERNÉE

Toute personne souhaitant améliorer ses compétences de communication et d'écoute.

Durée : 1 jour + 1 jour

Groupe : 6 à 8 participants

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DU SÉMINAIRE :

A l'issue du séminaire les participants seront capables :

- Tenir compte des règles de communication et les intégrer dans leur pratique quotidienne ;
- Savoir écouter et Qualifier correctement les demandes de leurs interlocuteurs et adapter leur discours en conséquence ;
- Comprendre les mécanismes de la communication et chercher à écouter avant de savoir que dire ;
- Adapter leur discours en fonction de leur interlocuteur.

THÈMES ABORDÉS

- ❖ Les mots et expressions à bannir dans la communication au sens large et ceux à privilégier ;
- ❖ L'importance de l'écoute en tant que fondement de la relation ;
- ❖ Les différentes typologies d'interlocuteurs et les différentes manières d'adapter sa communication au contexte spécifique rencontré ;
- ❖ Implications de cette démarche en terme de pérennité de relations-clients.