



## EN BREF

### PUBLIC CIBLÉ

Tout collaborateur niveau employé.

### PRÉ REQUIS NÉCESSAIRES

Maîtriser les bases du socle des connaissances : lire, écrire, parler français, compter.

### DURÉE DE LA FORMATION

7 heures

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes minimum

### MODE D'ORGANISATION

Sur site client, nous contacter pour une proposition de date sur [contact@isteaconseil.fr](mailto:contact@isteaconseil.fr)

### HANDICAP

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes dans la mesure du possible.

### TARIF

Tarif / jour intra entreprise : 1500 euros

### LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

Formation dispensée par des acteurs professionnels d'expérience.

## LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Maîtriser les techniques de communication essentielles.

Comprendre pourquoi et comment bien communiquer.

Adopter les comportements et postures adaptés à l'ambition de l'entreprise en termes de relation clients.

### LE PROGRAMME

Accueillir et mettre en confiance les participants,

Présentation sous forme de vidéo par les participants.

#### 1. LE SENS DE LA COMMUNICATION

- L'importance de la communication,
- Impacts de la communication sur son bien-être relationnel.

#### 2. LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

- Le verbal, le non verbal, le para-verbal.

#### 3. RECONNAITRE ET ADOPTER LES BONNES ATTITUDES

- Identifier les principaux pièges de la communication,
- L'écoute active, la reformulation, le questionnement, les attitudes de Porter.

#### 4. LA RELATION CLIENT- Identité d'une image

- Application de ces méthodes de l'entreprise.

### MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

1. Formation en présentiel (jeu de rôle, échanges d'expériences, brainstorming...),
2. Paperboard, Présentation Power point, Livret du participant, vidéo, accès aux outils à distance LMS, Portail web stagiaire

### APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Evaluation des connaissances : Quiz amont/aval.

### VALIDATION

Remise d'une attestation de participation. La mention de réussite sera indiquée à partir de 70% de bonnes réponses au Quiz Final.

### ORGANISME DE FORMATION

IstéA Conseil

### TITRE QUALITÉ FORMATEUR

Les formateurs intervenant sur ce thème possèdent une expérience et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.