

OPTIMISER LA COMMUNICATION EN FACE A FACE

Objectifs :

Apprendre à mieux communiquer avec le client.
Maîtriser la relation face à face.

Enjeux :

PROGRAMME : Identifier ses forces et faiblesses en communication.

Niveau & Public

Toute personne de l'entreprise.

Modalités de participation :

Durée : 1 jour

Moyens pédagogiques :

- Supports pédagogiques
- Fiche d'appréciation
- Fiche d'engagements et de suivi
- Vidéo projecteur
- Paper board

Programme (9h00 – 18h00)

1. Identifier le style social de son interlocuteur et son propre style social :
 - Adapter son langage au style social de l'autre ?
 - Adapter son comportement au style social de l'autre
2. Maîtriser le registre sensoriel :
 - Visuel
 - Auditif
 - Kinesthésique
 - Savoir se synchroniser verbalement
 - Savoir se synchroniser comportementalement
3. L'analyse transactionnelle :
 - Identifier son état de moi
 - Quelle est son influence
 - Trouver celui de votre interlocuteur
 - S'adapter à chaque cas précis
4. Adopter un langage positif
5. Éviter les mots réducteurs
6. Les techniques de guidage en communication
7. La technique de la répartie et son mécanisme

Le point de vu de Yann SIMON :

Basé sur des exercices, tests et exemples concrets, ce séminaire s'adresse à ceux qui veulent être maître en matière de communication.