

## FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC053	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1320,00 €

### LIEUX ET DATES :

Nous consulter

### OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité.
- Gérer la relation au temps et prioriser.
- Traiter les objections et formuler des réponses claires.

#### **Information complémentaire :**

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

**Consultez le taux de satisfaction de nos formations**  
**[ici >>](#)**

### POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Les concepts et outils développés dans cette session seront utiles aussi bien dans la communication avec des prospects, clients, fournisseurs, partenaires que dans les relations au sein de l'entreprise (managers, collaborateurs, collègues...). Ils pourront même être utilisés dans le domaine de la vie privée.**

### **Formateur(s) :**

**Cette formation a été conçue par un formateur expert en gestion de la relation client dans le secteur assurantiel.**

## **PROGRAMME**

### A. Bases de la communication

1. Communication verbale, para verbale et non verbale
2. Importance de l'empathie dans la communication professionnelle
3. Ecoute active et la reformulation
4. Réflexion, l'émotion et l'action au service de la communication
5. Séquences d'un entretien professionnel

### B. Des outils pour une communication efficace et productive

1. Maîtriser les techniques de traitement des objections et développer sa propre argumentation
2. Outil de communication : les « Positions de Vie »
3. Passivité, la fuite et l'affirmation de soi
4. Outil de communication : le « DESC »
5. Signes de reconnaissance : Développer la réactivité et l'implication pendant et après une relation professionnelle.

### **Validation des acquis :**

**- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**

- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.

- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.

### **Personnalisation parcours :**

**Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.**

## **PUBLIC**

Toute personne souhaitant s'initier aux fondamentaux de la communication.

**Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

## **PRÉ-REQUIS**

Pas de pré-requis

### **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le

début de la formation.

- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1320,00 €

Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 25/11/2024 à 17:48