

Les clés de la communication

🕒 14h 🌐 Tout public ✅ Prérequis : Aucun 📄 Document transmis : Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Identifier le comportement de ses interlocuteurs et adapter en conséquence son argumentaire

Défendre une idée avec conviction

Prendre du recul sur les situations conflictuelles

CONTENU

Fondamentaux de la communication

Fondamentaux et pratique de la communication verbale, para-verbale et non verbale : postures physiques (regard, bras et jambes croisés, épaules/torse en avant en arrière, expressions du visage, etc.), ton et débit verbal

Identifier les différences de chaque profil

Se positionner et comprendre ses propres réactions, son mode de communication

Présenter une idée avec succès

Acquérir des outils sur la construction du message : choisir le message clef que l'on souhaite faire passer, renoncer à l'exhaustivité, bannir le jargon, donner des exemples, préciser son objectif de communication (informer, convaincre, fédérer...)

Traitement des objections

Utilisation d'un mode de communication favorable

Transformation des objections en arguments

Construire un argumentaire et traiter les objections

Sélectionner les arguments pertinents

Structurer son argumentaire en utilisant des preuves

Mettre en valeur les bénéfices pour le client, partenaire ou fournisseur

L'intelligence émotionnelle en temps de crise

Construction de nouvelles émotions positives et constructives pour parvenir aux objectifs

Prendre du recul sur la situation

Stratégie personnelle, ressources internes et externes

Créer un sens à la crise actuelle qui soit au service de de nos objectifs individuels et d'entreprise

Identification des causes de stress, des déclencheurs de pression professionnelle, lien stress / changement, agir au lieu de réagir

MODALITES PEDAGOGIQUES

Formation en présentiel ou en distanciel, en Visio avec un formateur

Suivi des actions à distance : les échanges et travaux réalisés seront en corrélation avec les objectifs pédagogiques, les séances seront notifiées auprès d'Elli'Up par le formateur, l'apprenant signera les attestations de présence correspondantes, Elli'Up est joignable par téléphone ou mail

Apports théoriques et pratiques

Travaux personnels

MATERIEL A PREVOIR

Support permettant la prise de note

MODALITE D'EVALUATION

Evaluation continue des acquis à l'oral

Formulaire d'évaluation de la formation