

AC053

BASES

2 jours 14 heures

1 220 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Fondamentaux de la communication

### Savoir communiquer en situation professionnelle

#### COMPÉTENCES VISÉES

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

#### 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.

#### PUBLIC

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

#### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

#### POINTS FORTS

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.

#### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

#### PERSONNALISATION DE 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.

#### VALIDATION

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