

COMMUNIQUER AVEC SES CLIENTS

Contact : isabelle.valleix@esc-clermont.fr – 04 73 98 24 14

Objectifs :

- Décrypter : les situations de communication avec objectivité et les sentiments induits chez l'émetteur et le récepteur
- Comprendre : les attitudes favorables, nos drivers personnels et leurs conséquences sur la communication
- Améliorer : notre attitude de communication, nos comportements, l'organisation de nos interventions, nos capacités d'écoute et d'empathie.
- Viser une communication authentique

Programme :

Journée 1 :

- Apprendre à renforcer son assertivité
- Comprendre, détecter et maîtriser les attitudes de fuite, de manipulation et d'agressivité.
- Jeu de rôle autour des 4 attitudes, analyse et mise en place d'axes individuels d'amélioration
- Théories sur les outils de la communication (l'écoute, les freins...)
- Recenser les différents objectifs de la communication : convaincre, informer, mobiliser, former

Journée 2 :

- Apprendre à gérer nos drivers,
- les repérer chez les autres et
- s'en servir pour mieux communiquer
- Les signes de reconnaissance
- Le DEESC : formuler une critique
- Notion d'analyse transactionnelle, les Relations cachées et les jeux

Publics concernés :

Personnel de première ligne en contact avec les clients

Pré-requis :

Aucun

Les + :

- S'appuyer sur le regard du groupe pour mieux se connaître
- Tests, évaluations et nombreuses mises en situation
- Travail à partir des cas concrets rencontrés par les participants

Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Auto-évaluations et réflexions en sous-groupe.
- Analyse en lien direct avec les échanges dans le groupe
- Construction collective des bonnes pratiques
- Jeux et mise en situation
- Accès à un site compagnon de E-Learning
- Remise de supports pédagogiques sous forme papier

Durée : 2 Jours

Intervenante :

Claudine Gorsen Fabre, professeur associé en Management et Développement des Ressources Humaines au Groupe ESC Clermont (Mastère spécialisé en Management Européen des Ressources Humaines)