

Formation : Développer ses qualités relationnelles

Objectifs :

- Maîtriser les outils de base de la communication
- Etablir et maintenir un contact en toute circonstance
- Prendre sa place et donner une place à l'autre

Professionnels Concernés

Toute personne désirant acquérir plus de souplesse dans sa relation aux autres.

Pré-requis

2 ans d'expériences en centre de relation client sur le poste de chargé de clientèle ou superviseur d'équipe, fonction d'encadrement

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 à 10 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Contenu Pédagogique

S'approprier les bases de la communication :

- Les postulats de base de la communication
- Développer une écoute efficace et adaptée à son interlocuteur,
- Créer la relation,
- Acquérir une approche factuelle.

Savoir s'adapter à des publics variés :

- Être attentif aux messages verbaux et non verbaux.
- Identifier le besoin réel de son interlocuteur.

Être outillé pour mieux gérer ses émotions, son stress :

- Savoir aborder un conflit ou une situation relationnelle délicate le plus sereinement possible.

Mises en situation

MOYENS PEDAGOGIQUES

Réf : GRC
DQR

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015