

Module

Maîtriser les fondamentaux de la communication

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- maîtriser leur communication verbale et non-verbale,
- repérer le mode de fonctionnement de leur interlocuteur,
- adapter leur comportement au profil de leur interlocuteur,
- obtenir le meilleur de leur interlocuteur et mieux le satisfaire.

A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les collaborateurs en relation directe avec les clients

Durée : 2 jours

Renseignements :

Aude Borne

Tel : 01 47 54 96 40

Email : a.borne@memento-conseil.com

Programme

La communication

- Les règles de la communication
- Les obstacles à la communication
- L'impact de la communication verbale et non verbale
- Les relations: conscient/non conscient dans la communication

Les différents profils comportementaux

- Leurs modes de fonctionnement
- Leur rapport au temps
- Leur relation aux autres
- Leur mode de décision

Mise en pratique : identifier son profil et ses modes de fonctionnement

Interaction entre les différents profils

- Les relations toxiques
- Les comportements défensifs

L'adaptabilité, facteur clé de succès dans la relation

Mise en situation sur des cas pratiques issus de votre métier : Optimiser sa communication

Approche pédagogique

Phase amont

Formation

Phase aval

Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, visite des points de vente, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour donner envie et plaisir de passer à l'acte

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémento Follow up, un outil pédagogique inédit

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

Mise en perspective avec le suivi des plans d'actions individuels, des visites mystères, ...