

S'affirmer face à ses clients

Ce stage permet de gagner en confiance et en assurance dans sa démarche relationnelle. Il s'agit d'acquérir des techniques efficaces pour apprendre à s'adapter à différents publics et garder en toute circonstance la maîtrise de soi.



ETRE PLUS CONFIANT DANS SON ROLE DE CHEF D'ENTREPRISE

① Objectif de la formation

- Faire le point sur les **obstacles rencontrés en terme de communication** lors de vos contacts quotidiens.
- **Améliorer sa communication envers ses clients et/ou ses salariés.**

② Programme

- **Améliorer son aisance relationnelle**
Les paramètres essentiels de la communication
Les techniques de communication (verbale / non verbale)
- **Réussir à mieux s'affirmer**
Mieux exprimer sa demande, affirmer ses choix devant les autres
Les gestes, le ton, la présence, l'humour et le sens de la répartie
- **Adapter son comportement**
Gérer les situations difficiles et imprévues
- **Apprendre à mieux se maîtriser**
Les techniques de maîtrise de soi
Savoir dire OUI, savoir dire NON
- **Réussir à s'exprimer efficacement pour se faire comprendre**
La construction d'un message, bien choisir ses mots, être clair dans ses propos
Vérifier la compréhension de son interlocuteur

③ Public concerné

Toute personne souhaitant **être plus à l'aise avec les autres et mieux communiquer**

④ Modalités pédagogiques

- Animateur spécialisé en communication et développement personnel.
- Exercices pratiques : simulations et jeux de rôle, confrontation des situations individuelles.

⑤ Durée

2 jours

Pour aller plus loin...

- « **Mieux communiquer pour mieux vendre** »
- « **Gérer son stress en situation professionnelle** »