

# S'AFFIRMER FACE À SES CLIENTS

ÊTRE PLUS CONFIANT  
DANS SON RÔLE DE  
CHEF D'ENTREPRISE

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.



## 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.**

## PUBLIC CONCERNÉ

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

## POUR ALLER PLUS LOIN EN PROFESSIONNALISME...

- ✓ Mieux communiquer pour mieux vendre
- ✓ Gérer son stress en situation professionnelle

## 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

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

## DURÉE

2 jours

Tél : 05 61 10 47 40 · Fax : 05 62 27 07 54 · [formation@cm-toulouse.fr](mailto:formation@cm-toulouse.fr)

Les dates de formation sont présentes sur le calendrier disponible sur le site internet de la CMA31 :



<http://www.cm-toulouse.fr/files/cma31/formation-artsans/calendrier-stages.pdf>



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

Haute-Garonne



Chambres de Métiers et de l'Artisanat

Université Régionale des Métiers de l'Artisanat  
Midi-Pyrénées