



RC70-778

Démarche commerciale :

La communication et l'entrée en relation

Durée : 1 jour – 7 heures

Objectifs : A l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de...

- Expliquer le schéma de fonctionnement de la communication
- Identifier les différents types de communication
- Mettre en œuvre l'écoute active
- Expliquer les techniques permettant de bien communiquer dans un contexte commercial

Public visé :

- Toute personne étant amenée à travailler au contact de la clientèle

Prérequis :

- Aucun

Modalités pédagogiques :

- Exposé participatif,
- Brainstorming,
- Mises en situation,
- Exercices individuels.

Evaluation : Le formateur mesure les progrès des stagiaires sur les critères suivants...

- Capacité à s'adapter dans les premiers instants
- Capacité à utiliser les techniques de communication et d'écoute active
- Capacité à intégrer la communication commerciale

Les règles de base de la communication

- Le schéma de fonctionnement de la communication
- La communication verbale et non verbale
- L'importance de l'influence du cadre de référence
- L'écoute active
- Les techniques de communication
- Les outils pour bien communiquer
- Les facteurs d'altération de la communication

La communication commerciale

- Discours et attitude commerciale au regard des règles de base, le vocabulaire, la communication non verbale spécifique

N.B. : Toute personne reconnue en situation de handicap et souhaitant accéder à notre parcours est invitée à nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité de son projet de développement des compétences