



La relation client

Formations « Communication relationnelle »

Intervenants :	Une formation pour qui ?
<ul style="list-style-type: none">• Formatrice et coach certifiée	<ul style="list-style-type: none">• Moniteurs, guides• Secrétaires, hôtesse d'accueil, hôtesse de caisse• Employés de remontées mécaniques• Vendeurs...

Objectifs de la formation :

- Acquérir les bases de la communication pour une meilleure connaissance de soi et des autres.
- S'approprier des outils pour anticiper les différences de perceptions et adapter sa communication.

Contenu :

- Qu'est-ce que la communication ?
 - Se connaître
 - Connaître et identifier les leviers de sa communication (identifier son mode de communication privilégié et s'en servir d'appui).
 - S'approprier des outils de base pour communiquer avec l'autre :
 - les vecteurs : langage verbal, non verbal..
 - communication bienveillante et coopérative
 - Reformulation et feedback
 - Attitude face au réactionnel
 - Assertivité et écoute active.
- Les enjeux du travail en équipe (ma place au sein du groupe, de l'entreprise)
- La notion de synchronisation au service de la relation à l'autre

Méthode :

- Apports théoriques, partages et mutualisation des expériences.
- Travail en sous-groupe et exercices interactifs.
- Jeux de rôles et mise en situation
- Documents de synthèse remis à chaque participant.
- Groupe de 5 à 8 personnes maximum pour une prestation de qualité
- Formation encadrée par des formatrices et coachs certifiées

Coût, durée, dates :

- 600 € nets
- 2 jours (14 h)
- Dates sur demande

FLI, Centre de formation des professionnels de la montagne
LANGUES * INFORMATIQUE * INTERNET * MARKETING * COMMUNICATION
RELATIONNELLE

« Faites la différence... par vos compétences »

Parc d'activités Alpespace, 115 voie Albert Einstein, 73800 Francin - Tel. 04 79 28 21 09 - info@fli.fr -

www.fli.fr