

Tact et sérénité

► Objectifs de la formation

- **Instaurer des réflexes dans sa communication verbale pour :**
 - Structurer son discours : clarté, concision, précision
 - Savoir écouter : mettre en confiance, donner envie de tout exposer
 - Se positionner : oser dire et savoir dire
 - Anticiper le stress en se projetant en amont
 - Faire de la qualité de la relation une force de plus
- **Acquérir une attitude sereine et efficace pour :**
 - Traiter d'égal à égal : oser et savoir prendre position (lors de pressions, incivilité, insultes...)
 - Développer son aptitude à donner envie
 - Gagner en efficacité : décoder, rassurer, oser demander, s'affirmer

► Public(s) concerné(s)

- Plateformes téléphoniques : Hotlines, Conseillers service clients, téléconseillers, télévendeurs...
- Equipes d'accueil : standards, hôtesses... Points de vente...

► Pré-requis

- Pas de pré-requis

► Nombre de participants

- De 4 à 8 participants maximum

► Format - Durée

- 2 jours en salle (14 heures)

► Méthode pédagogique

- « Chacun apprend et retient en expérimentant et mesurant une efficacité concrète immédiate »
- Découverte des meilleures pratiques relationnelles par des mises en situation permanentes (démarche empirique)
- Entraînement intensif à l'assertivité et à la communication bienveillante
- Simulations intensives (exercices, jeux de rôles)
- 80% du temps est consacré à des mises en situation : dans le métier des participants, sur leur quotidien
- Pratique diorem® de la communication constructive

► Programme

- **Les enjeux d'une communication constructive**
S'affirmer soi (clarté, simplicité, précision) tout en respectant l'autre (ouverture à l'autre, écoute) pour être plus efficace ensemble (coopération, construction)
- « **Le savoir être** » : clés incontournables (voix, débit, pauses, sourire...)
- **Découverte des outils et processus** pour mettre en œuvre une communication efficace et sereine avec son interlocuteur

Mises en situation des étapes clés d'un entretien téléphonique/ou de visu :

Démarrer/Accueillir : se mettre dès le début dans une relation professionnelle d'égal à égal, courtoise, maîtrisée

Conduire : trouver ensemble la bonne solution, l'accord commun par l'écoute de l'autre, de soi

Conclure : terminer en ayant donné des réponses factuelles, en ayant pris en compte tant la demande que l'interlocuteur lui-même

- **Comment réagir face à tout type d'interlocuteur** : difficile, mécontent, agressif, sur-exigeant, inquiet, hautain, timide, sceptique, imprécis, intarissable, autoritaire, insultant...

Se respecter en toutes circonstances : conserver sa dignité, sa sérénité, prendre du recul, rester professionnel, se préserver...

- **Entraînement intensif** sur des cas réels proposés par les participants (80 % du temps)

► Nos stagiaires nous disent...

- « *J'ai gagné en audace et opportunisme ; je me sens plus légitime...* »
- « *Je suis plus serein et ai moins le trac* »
- « *Je me sens renforcé* » ; « *j'ai des clés pour mieux gérer mes interlocuteurs difficiles* »
- « *Je me positionne sans équivoque et sais dire stop !* »
- « *Enormément de réflexes faciles à mettre en œuvre qui permettent de bâtir une relation très porteuse en un temps très court* »

Altran

Département Education Services

Immeuble TOPAZ 2, Rue Paul Dautier CS 90599 78457 Vélizy Villacoublay

Contactaes@diorem.com - N° d'agrément : 11 92 20 7 91 92