




Formations en communication

Pour développer l'innovation de la communication en entreprise.
Pour **élargir ses compétences** et apprendre à mieux communiquer en entreprise, à mieux transmettre ses messages, pour partager un **langage commun**.

Gestion de la relation client

 **Durée :**
3 jours - 21 heures

→ **INTER-ENTREPRISE** 2 à 8 personnes - **1 500€ H.T.**

Strasbourg

du **lundi 10** au **mercredi 12 juin 2024**

→ **INTRA-ENTREPRISE**

→ 2 à 8 personnes **3 300€ H.T.** Formation sur demande.

Programme

→ Analyser

Retour d'expérience

Partage et retour d'expérience : identifier les problématiques rencontrées.

Brainstorming

Identifier les conséquences d'une relation client non maîtrisée.

→ Comprendre

Besoins relationnels

Prendre conscience de son image et de ses comportements envers les autres.

→ Méthodologies

Les règles de la communication

Comment se passent nos échanges et quelles sont les règles de la communication ?

Gérer les relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles et comportements : Comment interagir ensemble – les types de personnalités ?

Travailler la communication, développer ses qualités de communicant : les techniques de communication

La prise de parole en public.

Travailler sa posture.

L'écoute active.

La communication non violente.

Le coaching.

Communication interculturelle.

→ Action

Provoquer l'engagement des clients

Les 4 types d'engagement.

Définir des solutions et restitution

Définir des actions concrètes et réalisables dans votre entreprise.

Présentation de vos solutions à mettre en place et debrief.

→ Conclusion

Questions, précisions.

Accompagnement personnalisé dans 3 mois (2 heures) : retour sur la mise en place dans votre entreprise.

Objectifs

Être capable d'**analyser** les problématiques dans la relation client.

Savoir **communiquer** avec les clients.

Comprendre les relations interpersonnelles.

Savoir **définir** des solutions pour mon entreprise.

Acquérir et maîtriser des méthodologies.

Modalités d'accès

→ Public

Responsable de communication et petites équipes de communication.

→ Prérequis

Premières bases du média vidéo.

Questionnaire de positionnement et d'évaluation des acquis en entrée de formation.

→ Méthodes et moyens mobilisés

Alternance d'apports théoriques et de mises en application via des jeux de rôles, études de cas et mises en situation. Accès en ligne aux ressources pédagogiques et documentaires (échanges, contenus pédagogiques, quiz). Salle avec écran et paper board. Documents supports de formation projetés.

→ Délais d'accès

15 jours entre la demande et le démarrage de la formation. Jusqu'à 2 mois pour les personnes en situation de handicap (en fonction de l'aide à mettre en place).

→ Accessibilité

Formation accessible et adaptée aux publics en situation de handicap. En savoir plus : [aides et formations adaptées](#).

→ Modalités d'évaluation

Évaluations formative pendant la formation (quiz, mises en situation, études de cas) et sommative en fin de formation (quiz ou présentation de projet).

Certificat de réalisation sur les compétences acquises.

Questionnaire d'évaluation à chaud et à froid (J+30 à J+90).

Feuille d'émargement.

Bulletin de préinscription



À renvoyer à info@5sens-conseils.com

Intitulé de la formation : _____

Choix des dates : _____

Format : Inter-entreprise Intra-entreprise

Entreprise

Nom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Ville : _____

Tél. : _____

Responsable de formation ou signataire de la convention

Nom : _____

Prénom : _____

Tél. : _____

Email : _____

Formation intra Nombre de participants : _____

ou

Inscription individuelle (inter-entreprise) Mme M.

Nom : _____ Prénom : _____

Fonction : _____

Tél. : _____ Email : _____

Règlement de la formation

Entreprise : _____

Adresse* : _____

*Si différente de celle mentionnée ci-dessus

OPCO / Organisme paritaire collecteur (nom, adresse) : _____

Je reconnais avoir pris connaissance
des [conditions générales de vente](#)

En cochant cette case, vous acceptez que les informations vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatique destiné au service formation de 5 Sens Conseils et soient utilisées aux seules fins de « gestion des stages ». La durée de conservation de ces données est de 3 ans. Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des informations qui vous concernent en vous adressant au délégué à la protection des données : info@5sens-conseils.com. Vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Date :

Cachet et signature obligatoires :



Nous contacter

 info@5sens-conseils.com

 06.48.28.26.67



5sens-conseils.com

Raison sociale de l'organisme de formation : 5 SENS CONSEILS SASU (5SC)
N° SIRET : 802 454 801 00027, enregistrée au RCS de Strasbourg.
Code APE 8559 A - Formation continue d'adultes.
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 21 51 01731 51 auprès du préfet de région du Grand-Est,
cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Numéro de certificat QUALIOPi n°B00104 délivré par l'ICPF.
Adresse : 4 quai Koch, 67000 Strasbourg