

## Formation Professionnelle::Communication

### Public concerné et pré-requis :

Module destiné aux personnes désireuses de développer leurs aptitudes au contact vis-à-vis de la clientèle. Pas de pré-requis particulier.

### Objectif de la formation :

Après ce séminaire, vous serez en mesure de connaître et de pratiquer les techniques de la communication. Seront étudiés l'accueil du public, les fonctions d'animateur, la gestion personnelle de l'efficacité et les méthodes de négociation .

### Déroulement :

Ce module se déroule dans les locaux de l'entreprise. Elle a pour objectif de démontrer les aspects techniques proposés ainsi que de nombreux exercices où l'étudiant sera confronté aux principales situations de communication.

### Modalités :

Formation transposable en intra-entreprise. La formation se déroule en journées entières ou sur plusieurs demi-journées.



### La communication visuelle

- Utilisation du logiciel de traitement de texte Microsoft Word.
- Mise en page de documents.

### Bien accueillir et informer le public

- Les objectifs et les contraintes de l'accueil
- Le renseignement, la gestion du temps et la prise de congé.
- L'attitude physique, la parole.
- Les situations difficiles.

### Efficacité personnelle

- Repérer son inefficacité.
- Etudier les grilles de la gestion du temps.
- Appréhender les techniques de l'affirmation de soi.
- Améliorer ses performances.
- Etre mis en situation.

### Conduite de réunion

- Connaître les différents groupes et en appréhender les phénomènes interactifs.
- Animer une réunion selon son type et l'objectif retenu.
- Clarifier le rôle et la fonction de l'animateur.
- Préparer et organiser une réunion.
- Se mettre en situation.

### La prise de parole en public

- Mesurer la qualité de son expression.
- Développer sa connaissance de "l'art oratoire".
- Appréhender les outils et les méthodes de la communication.
- Prendre en compte l'environnement.
- Se mettre en situation.