

Communiquer avec aisance

Modalités pédagogiques

Durée : 10,5 heures, 1,5 jour

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 8 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Cette formation vous permettra d'avoir une approche bienveillante auprès du client lors de la livraison. Vous apprendrez les techniques et la posture de communication.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Acquérir une bonne posture en communication
- S'affirmer sans agressivité.
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter

Public visé et Prérequis

Public visé :

Cariste, livreurs et toute personne ayant contact avec la clientèle

Prérequis :

Maîtriser la langue française

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Acquérir une bonne posture en communication

- Savoir faire une bonne première impression
- Adopter la bonne posture
- La communication assertive
- Prendre conscience de sa propre communication

Après-midi

Trouver les mots justes et attitudes adaptées

- Communiquer avec bienveillance
- Répondre aux interrogations du client
- Savoir reformuler les termes techniques

Jour 2

Matin

Faire face aux situations où la parole est difficile

- Identifier et analyser vos situations difficiles.
- Maîtriser son dialogue
- Trouver des options pour rétablir la discussion

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en management depuis plus de 10 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle à la fin de la formation

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.