

# SAVOIR COMMUNIQUER

---



---

**EDITION 2023**





**Public :** Cette formation s'adresse à toutes personnes qui doivent prendre la parole devant un groupe.

**Pré-requis :** Aucun.

**À L'ISSUE DE CETTE FORMATION,** les participants seront capables de :

Mieux se connaître pour mieux connaître l'impact de son comportement face aux clients et au personnel. Construire la confiance.

Savoir optimiser ses qualités et ses compétences.

S'adapter aux situations et gérer les situations difficiles.

### **ÉTUDE DES COMPORTEMENTS COMPRENDRE LES DIFFÉRENCES**

La formation aborde ces thèmes : communication, importance des comportements sur l'efficacité et la réussite dans le travail, styles et comportements tant des clients que du personnel, comprendre les différences, développer l'empathie et la flexibilité, réactions des styles face aux tensions, différentes applications de management (entretien individuel, coaching, délégation, formation, construction de l'équipe), plan de perfectionnement du manager.

#### **Programme :**

##### **Les différents comportements**

Des clients et du personnel  
Comprendre, écouter, dialoguer, s'adapter  
Modifications en fonction des situations

##### **Réactions des styles face aux tensions**

Cycle de maintenance, spirale d'évolution  
Stratégie de modification

##### **Pour le responsable**

Différentes applications de management  
Plan de perfectionnement du manager

**PRIX :** A partir de 750 euros

**DUREE :** 7 heures

**PRÉREQUIS :** Pas de prérequis

**METHODES MOBILISEES:** Formation en présentiel, support de cours, échanges, exercices pratiques  
et évaluation en fin de formation

**MATERIEL NECESSAIRE :** Un stylo et des feuilles ou un cahier

**MODALITES D'EVALUATION:** Alternance d'apports théoriques et pratiques, échanges d'expériences  
et mises en situation.

Évaluation sur la pratique tout au long de la formation. Évaluation en fin de formation.

**CERTIFICATION:** Attestation de fin de formation

**DÉLAIS ACCES:** Inscription jusqu'à deux jours avant la date de formation

**ACCESSIBILITE PMR** Nous contacter [contact.dnsformation@gmail.com](mailto:contact.dnsformation@gmail.com)