

Intitulé du stage : Relation physique et téléphonique

OBJECTIFS

- Savoir donner une image professionnelle face à tout interlocuteur

Public :

4 - 6 pers

Pré requis :

NA

Tarif :

1 350 € HT par
personne

Durée :

2 jours en groupe à Dijon

CONTENU PEDAGOGIQUE

Le téléphone, la prise de notes

- Les spécificités de la relation téléphonique
- Les 4 phases d'une relation téléphonique
- Les principes de la prise de notes
- Rédiger en fonction des règles de lisibilité

Comprendre, se faire comprendre

- Les différents modes de compréhension
- Les inférences, source d'interprétation
- Discerner les éléments factuels d'une opinion
- Savoir questionner et reformuler à bon escient

Mener un entretien difficile

- La relation professionnelle
- Comprendre ses réactions face à l'agressivité
- Faire une critique de façon constructive
- Les émotions et leurs mécanismes

METHODE PEDAGOGIQUE

Apports théoriques et pratiques, exercices pratiques et mises en situations, auto diagnostic et apport méthodologique pour un plan de progrès personnel

Modalités d'inscription

contact@formation-cfr.fr - 03 80 28 01 68
Adresse : 3 allée André Bourland, 21000 Dijon