

Intitulé du stage : Relation physique et téléphonique

OBJECTIFS

- **Savoir donner une image professionnelle face à tout interlocuteur**

Public :

4 - 6 pers

Pré requis :

NA

2 formatrices en
co-animation

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



Des formations « sur mesure » conçues à votre demande

Co-animation pour une double écoute

Modalités d'inscription

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