COMMUNICATION BIENVEILLANTE

2 JOURS

15 HEURES

400€ *(Tarif personnel)*

6 *Stagiaires maximum par formation*

Matériel et modèles à disposition pendant la formation

Pour les professionnels et demandes de financement, contactez votre conseiller

Boostez votre communication clientèle grâce à des techniques pratiques, des conseils efficaces, des études de cas qui vous aideront à réussir dans votre vie professionnelle et personnelle.

Developper ses compétences techniques et spécifiques

Aucun prérequis

Mise en pratique

Difficulté

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser la technique de la communication bienveillante
- Créer des relations humaines de qualité et de la coopération dans
- leur activité
- Construire et maintenir des relations constructives avec ses différents interlocuteurs
- Proposer un service adapté aux besoins de la clientèle en la conseillant et l'informant sur la technique enseignée

MOYENS TECHNIQUE & PEDAGOGIQUES

- Supports de cours théoriques
- Salles de formation adaptées
- Matériel et produits professionnels mis à disposition
- Mise en situation

MOYENS D'ENCADREMENT & VALIDATION DES ACQUIS

- Formateur ayant au minimum 5 ans d'expérience dans le domaine de la communication bienveillante
- Formateur ayant au minimum 2 ans d'expérience dans l'enseignement de la formation communication bienveillante
- La mise en pratique est exécutée sous le contrôle du formateur qui jugera du degré de maîtrise des techniques et des compétences du stagiaire.

MODALITE D'INSCRIPTION*

Montpellier :

- Notre équipe de conseillers en formation se tient disponible pour toute demande d'information par téléphone au 04.99.92.19.15 ou par mail à l'adresse contact@formasud.fr

Toulouse :

- 06 64 75 00 72
- toulouse@formasud.fr

Marseille :

- 06 19 66 67 78
- paca@formasud.fr

DELAIS D'ACCES

- 1 jour
- Si demande de financement, contactez votre conseiller en formation

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 *9h00 - 17h30 Matin*

Les quatre étapes de la communication bienveillante :

- Observation de la situation
- Reconnaître les sentiments provoqués par la situation
- Identifier les besoins
- Exprimer une demande négociable
- Écouter l'autre avec empathie
- Aider l'autre, de façon active et empathique, à parler de lui
- Parler de soi en se respectant

Après-midi

Distinguer les différentes attitudes-clé importantes en communication bienveillante selon PORTER

- L'attitude de décision solution
- L'attitude de soutien support
- L'attitude d'interprétation
- L'attitude d'enquête
- L attitude de compréhension jugement

JOUR 2 *9h00 - 17h30 Matin*

Discerner sentiment et évaluation masquée

- Exprimer nos sentiments lorsque nos besoins sont satisfaits
- Exprimer nos sentiments lorsque nos besoins sont insatisfaits
- Identifier des mots utilisés comme sentiments, mais qui sont des jugements masqués

Besoins humains fondamentaux selon MASLOW

- Hiérarchie des besoins
- Les besoins fondamentaux que chacun cherche à satisfaire
- Formuler et exprimer ses besoins

Après-midi

Savoir formuler une demande

- Clarifier ce qui se passe en soi
- Prendre en compte ses sentiments
- S'exprimer de manière authentique
- Écouter avec empathie l'autre et accueillir sa différence
- Remise d'une attestation de fin de formation sous réserve de la participation complète du stagiaire à la formation et de la maîtrise des techniques et protocoles enseignés.

Qualiopi processus certifié RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

FORMASUD depuis 2013

Pour tout contact, joindre le service commercial au 04.99.92.19.15.
*Personnes en situation de handicap, livret disponible contacter notre référent au 04.99.92.19.15.