

49 -Accueillir et écouter

Consultante et enseignante en Ressources Humaines et communication, ancienne RH dans un grand groupe. Aujourd'hui formatrice pour adultes.

Par Marie LACROIX

Programme

1.

La communication non verbale
Rappel : quelques idées clefs sur la communication
Mesurer l'importance du non verbal dans la communication
Utiliser le corps comme outil relationnel
Le para verbal : voix, timbre, tonalité
Le sourire que tu envoies revient vers toi
La gestuelle : posture, mouvement, rythme
Être congruent : message réel ou message apparent ?
Se synchroniser : communiquer avec le corps

2.

Le langage : un outil professionnel pour soigner l'image offerte au visiteur
Veiller à la qualité de son espace de réception
La formulation Positive
Le langage pour s'affirmer
Les présuppositions qui rassurent,
Les temps pour convaincre (présent, futur)
Les expressions à éviter
Le questionnement efficace

3.

Ancrer de bons réflexes pour conserver une présence positive au quotidien

Identifier des ressources utiles pour gérer ses émotions
Engager une communication non violente

Objectifs de la formation

Approfondir les techniques d'accueil et d'écoute.

Maîtriser l'impact du non verbal dans sa communication.

Aborder la relation d'aide avec aisance et professionnalisme.

Identifier et désamorcer les situations délicates.

Durée	14 h
Prix	500 €
Date	4 et 12 juin
Lieux	Toulon
Publics	Salariés accueillant du public



UDV Formation

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 938 303 381 83 auprès du préfet de la région PACA
N° Siren 3632290320 – code APE : 8899B

Pour participer à une formation, contactez le 04.94.24.90.01 ou formation@udv-services.fr