



# Programme de formation

## Améliorer ses relations avec les clients et les chauffeurs

### Les objectifs de la formation

1. Comprendre le comportement de ses interlocuteurs et s'y adapter
2. Adopter la communication verbale et non verbale appropriée
3. Communiquer efficacement et positivement
4. Savoir anticiper et gérer les situations difficiles, conflictuelles

### Les compétences visées

- Savoir communiquer en toute situation pour mieux travailler ensemble
- Savoir gérer un conflit

### Les contenus de la formation

#### L'efficacité professionnelle pour une meilleure communication

- Parler positivement
- L'écoute active
- La reformulation pour une meilleure compréhension des besoins de mon interlocuteur
- Qu'est-ce que mon interlocuteur attend de moi ?
- Qu'est-ce que j'attends de lui ?
- Recherche de compromis

#### Les outils indispensables afin de s'adapter à son ou ses interlocuteurs

- Les stratégies de voix
- Le langage du corps
- Regard, visage, les gestes, la posture...
- Les mots à bannir et les mots magiques de transition

#### Communiquer en leader

- Faire partager sa passion, son enthousiasme
- Assurer la cohérence de sa communication
- Maîtriser la communication avec ses responsables : faire passer ses messages, entendre les leurs, amortir la pression

## Comprendre la notion de conflit

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les différentes situations de conflit

## Repérer les tensions et agir de manière adaptée

- Repérer et comprendre les comportements
- Repérer les jeux psychologiques pour mieux contourner
- Engager une démarche de résolutions de problèmes
- Techniques et outils
- Identifier les pistes d'action

## Nos principes d'action

- Des séquences de 15 à 45mn d'appropriation du contenu
- Solliciter les préférences d'apprentissages VAK : Visuel, auditif, kinesthésique
- Apprentissage par le problème : Comprendre ce dont j'ai besoin pour l'apprendre
- Echanges, jeux, tests, Quizz, Vidéos, mise en situation au travers de cas pratiques concrets, réponses aux questions soulevées, approche individualisée

## Évaluation

- Pratique intra et présentation des résultats
- Validation des séquences par des Quizz
- Attestation de stage
- Feuille de présence
- Certificat de réalisation
- Evaluation à froid : à 3 mois.

## Les outils

- Vidéo projecteur, projection PowerPoint
- Livret apprenant

## Le public concerné

- Tout public
- Programme accessible aux personnes handicapées : nous **consulter**

## PRE-REQUIS :

- Aucun

## Le lieu

- Formation chez le client

## La durée et les horaires

Formation présentielle de :

- 2 jours, soit 14 heures.

## Le formateur

**Benjamin Lambert** formateur « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.