

Développer ses soft skills au service d'une meilleure relation avec les clients, les agents, les courtiers

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules selon les parcours
- En présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement

CAPSULE N°1

« Communiquer avec les autres », par l'apprentissage des techniques de communication interpersonnelle

- Le schéma de Shannon
- Les canaux de communication
- Les modes de communication
- Faits, expériences, opinions et ressentis
- La régulation : fenêtre de Johari & feedback
- Les jeux relationnels au travail
- Les positions de vie
- Les signes de reconnaissance

CAPSULE N°2

Dépasser les communications difficiles avec des clients, des agents ou des courtiers au service du business

- Repérer les signes d'insatisfaction de l'interlocuteur afin d'anticiper une situation problématique
- Établir des indicateurs objectifs (paraverbal et non verbal) permettant d'identifier le profil comportemental et relationnel
- Trouver une solution à un point de désaccord
- Soigner son langage en utilisant un registre soutenu
- Savoir recevoir et ressentir ses propres émotions en situation difficile

CAPSULE N°3

L'écoute active, le questionnement et la reformulation

- S'attaquer au non-dit en matière de contenu
- Apprendre à écouter vraiment
- Développer sa curiosité avec l'outil mind mapping et le CQQCOQP
- Développer ses capacités de questionnement
- Valider sa compréhension et se synchroniser

CAPSULE N°4

Convaincre de façon bienveillante

- Délivrer un message
- Expliquer versus argumenter
- Faciliter l'acceptation par l'autre
- L'écoute et le feedback

CAPSULE N°5

Savoir communiquer avec empathie

- Gérer la pression liée aux interlocuteurs
- L'exploitation des ressentis
- L'écoute et l'écoute active (questionner le non-dit)
- Parler aux deux cerveaux

CAPSULE N°6

Dire non, changer d'avis

- Apprendre à dire non de façon bienveillante
- Engager une relation pédagogique dans le respect de la relation à l'autre
- Questionner ou requestionner un contexte pour un « risque rentable »
- Garder la main sur la relation et intégrer l'idée de changer d'avis dans une posture d'autonomie

CAPSULE N°7

Communiquer avec des personnes d'une opinion contraire

- La pyramide des échanges
- Communiquer son opinion
- Capitaliser sur un échange d'opinions contraires
- Installer avec rigueur la bonne "position de vie"

CAPSULE N°8

Engager une relation pédagogique avec les clients, les agents et les courtiers

- Engager un contenu sur sa forme pour la compréhension de l'autre
- Le travail cerveau gauche, cerveau droit à initier
- Mots clefs, messages clefs, essentiels
- Devenir didacticien dans son oralité

CAPSULE N°9

Développer la confiance dans vos relations agents et courtiers

- S'attaquer au non-dit en matière de relation et de contenu
- Ouvrir sa fenêtre de Johari
- Augmenter l'intensité de la relation (faits, expériences, opinions, ressentis)
- S'ouvrir aux autres pour favoriser la confiance
- Demander du feedback sur la qualité de la relation

Méthode ACCEST©

Accompagnement de la
Connaissance à la
Compétence
En **S**ituation de **T**ravail

☎ 01.53.32.50.40

✉ contact@lapersona.fr

🌐 www.lapersona-institut.fr