

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules de 3h30 selon les parcours
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

LA PERSONA INSTITUT
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2022 :

93%

Taux de satisfaction

74%

Taux de retour*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction.

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



Accessibilité aux personnes handicapées

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : contact@lapersona.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

CAPSULE N°1

« Communiquer avec les autres », par 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

- 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



Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

Nous contacter

- ☎ 01.53.32.50.40
- ✉ contact@lapersona.fr
- 🌐 www.lapersona-institut.fr

Accompagnement de la
Connaissance à la Compétence
Au Poste de Travail

Mis à jour en juillet 2023.