

3 - EFFICACITE PROFESSIONNELLE & DEVELOPPEMENT PERSONNEL

REFERENCE AS FORMATION

1 - Langue 3I-017

OBJECTIF

- Communiquer de façon claire et efficace
- Gagner la confiance de son interlocuteur
- Renforcer son image professionnelle

PUBLIC VISE

Personnel en relation client ou en relation d'équipe, assistantes, managers

PRE-REQUIS

- Utilisation d'internet, word et excel
- Bonne maîtrise du français oral et écrit

DURÉE en HEURES :

7h

METHODES PEDAGOGIQUES

- Audit de préformation
- Formation disponible en français, allemand et/ou anglais

FORMACODE :

46203 (rédaction message électronique)

CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

NIVEAU : 0

- Qu'est-ce que communiquer ?
- Communication verbale (orale et écrite) et non verbale
- Les spécificités de la communication écrite (tous types d'écrits)
- L'interprétation et la validation du message
- Communiquer par mail : avantages et danger, le mail dans son fond et dans sa forme
- Formules de politesse
- La communication assertive
- Les canaux de transmission et de perception
- S'assurer de la bonne transmission du message
- S'assurer de la bonne compréhension du message : l'interprétation et la validation
- Acquérir les bases de la communication assertive
- Utiliser les bons termes, les bons temps et le bon ton
- Adapter son style à son interlocuteur, du mail informel ou mail très formel
- Exprimer ses attentes vis à vis d'un collègue, client ou fournisseur
- Exprimer une insatisfaction
- Répondre à des insatisfactions, des litiges, des mails à teneur agressive ou énervante

Cette formation est enrichie d'exercices pratiques : rédaction de mails

DES CONSEILLERS A VOTRE ECOUTE