

La clé du succès de la communication à distance pour renforcer votre relation client !

## Objectifs

- J'identifie les bonnes pratiques de la communication commerciale verbale et écrite pour une relation client augmentée
- Je comprends et j'intègre les clés de succès de la communication à distance
- Je renforce et exprime mon leadership : conscience, esprit d'entreprendre, confiance, synergie
- Je m'entraîne pour ancrer des réflexes et gagner en efficacité

## Programme

### Périmètre de la communication à distance : règles d'or

- Facteurs d'un échange maîtrisé : la préparation, le questionnement, la reformulation
- Travailler son aisance dans l'éloquence : discours impactant, adapté, clair, fluide (DIVAS), audible, imagé, convivial, synchronisation, symétrie des attentions
- Profils des interlocuteurs : utilisation de la méthode DISC

### Gérer les appels difficiles

- Désamorcer le mécontentement et l'impatience
- Recentrer avec diplomatie, garder son calme

### Booster l'efficacité de ses écrits

- Ecrire quoi, pourquoi, pour dire quoi.

### Se mettre en situation pour prendre confiance

- S'entraîner pour ancrer
- Développer son aisance

## Modalités pédagogiques

- Mises en situation, jeux de rôle
- Partages d'expériences
- Réalisation d'exercices

## Secteurs

- Multi-secteurs

## Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Présentiel

## Compétences

- Efficacité professionnelle

## Thèmes

- Communication

## Publics

- Collaborateurs
- Pour tous

## Pré-requis

Aucun

## Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)

Qualis Formation