



# Communication dans la relation client

**Durée de la formation :**  
6 \* 1/2 journée (21h)

- Horaires de formation**  
08h45 - 12h30 / 13h45 - 17h00
- Pré-requis**  
Aucun
- Public visé**  
Toute personne souhaitant perfectionner ses compétences en communication relationnelle, et ce en toute circonstance.
- Objectifs et compétences visées**  
Optimiser sa communication du quotidien. Savoir établir ou entretenir un dialogue constructif avec toute personne. Développer son potentiel de communicant. Repérer les situations conflictuelles. Analyser ce qui se passe. Savoir déployer la stratégie de gestion de conflit adaptée à la situation. Pouvoir canaliser ses émotions et maîtriser son comportement.
- Organisation**  
Formation animée en présentiel. Groupe de 3 à 8 personnes. Emargement signée par ½ journée par les stagiaires et le formateur. A l'issue du stage les apprenants renseignent un questionnaire d'évaluation à chaud qui est ensuite analysé par nos équipes.
- Le formateur**  
La prestation est animée par un consultant formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par Atout Majeur.
- Moyens techniques et pédagogiques**  
Alternance entre théorie et pratique. Mise à disposition d'une salle équipée. Support de cours.
- Validation des acquis et attestation**  
Les exercices réalisés permettent de mesurer le degré de compréhension et d'acquisition des compétences visées. Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée en fin de formation.

## Module 1 : Les fondamentaux de la communication

Présentation du schéma de communication

Repérage des points de distorsion possibles entre message émis et message reçu  
Nos obligations pour déployer une communication efficace : que faire pour être un émetteur et un récepteur efficaces ?

Communication verbale, para-verbale et non verbale : comment les combiner et en tirer le meilleur parti ?

## Module 2 : Les techniques de communication

Savoir établir un vrai dialogue

Se montrer constructif et empathique

Observer son interlocuteur pour mieux adapter sa communication

Savoir écouter ce qui est dit

Identifier les non-dits

Pratiquer le bon questionnement chaque fois que nécessaire

Apprendre à reformuler sans déformer

## Module 3 : Maîtriser sa communication pour gagner en confiance et en assurance

Comprendre les facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message

Comprendre le rôle des émotions dans la communication, savoir les utiliser à bon escient

Prendre conscience de ses atouts personnels : savoir capitaliser sur ses points forts  
Valoriser sa personnalité en affinant son style

## Module 4 : Comprendre la notion de conflit

Définition d'un conflit

Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Quelles en sont les manifestations ?

## Module 5 : Analyser le conflit

Rechercher les éléments de contexte

Elaborer une grille de lecture pour comprendre ce qui se joue

Identifier les typologies de conflits dans la relation client

## Module 6 : Canaliser ses comportements dans un conflit

Découvrir la théorie de l'assertivité et ses techniques.

Comprendre le mécanisme des émotions

Apprendre à les verbaliser sans agressivité

## Module 7 : Déployer une communication adaptée

S'appuyer sur les canaux, modes et registres de communication.

Déjouer les pièges de la communication (proxémie, cadres de références et bruit)

Maintenir ou revenir à une communication constructive

## Module 8 : Pratiquer l'écoute active dans la situation de conflit

Accueillir les propos et écouter son interlocuteur.

Répondre aux questions et questionner soi-même.

Reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension.

## Module 9 : Gérer le conflit et assurer son suivi

Repérer les stratégies applicables dans la relation client.

S'entraîner à négocier et argumenter en situation tendue.

Engager vers une sortie de conflit et gérer l'après conflit pour permettre à chacun de reprendre sa place

---

### Méthode

Equilibre entre apports théoriques et mises en situation concrète.

#### **Pour vous inscrire**

**04.78.14.19.19**

[contact@atoutmajeur-ra.com](mailto:contact@atoutmajeur-ra.com) / [www.atoutmajeurlyon.com](http://www.atoutmajeurlyon.com)

(Mise à jour : 02-2023)

---