

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 PERSONNA
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 compétences relationnelles au service d'une meilleure relation client

Accessibilité aux personnes handicapées

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

COM' SKILLS

COM SKILLS - CAPSULE N°1

Développer son écoute active, son questionnement, sa reformulation

- L'art du questionnement, les 6 types de questionnement pour une phase de découverte optimum
- Développer la confiance grâce au questionnement stratégique afin d'engager une relation saine et confiante
- Les fondamentaux de l'écoute active au service de la vente
- Valider sa compréhension et se synchroniser

COM SKILLS - CAPSULE N°2

Développer son écoute attentive au service de la confiance source de business durable

- Découvrir les quatre niveaux de l'écoute attentive pour développer la confiance
- S'attaquer au non-dit en matière de contenu
- S'attaquer au non-dit en matière de relation
- Valider sa compréhension et se synchroniser

COM SKILLS - CAPSULE N°3

Communiquer avec empathie

- Les outils du questionnement et de l'écoute attentive au service de l'empathie
- La clef de la reformulation des non-dits
- Les objections « machine à café » pour entrer dans le cerveau de l'acheteur
- L'exploitation des ressentis
- Communiquer avec les quatre niveaux de conscience
- Communiquer avec la conscience des « avantages » respectifs afin de mieux gérer la pression des interlocuteurs

COM SKILLS - CAPSULE N°4

Engager une relation pédagogique avec ses interlocuteurs

- Pouvoir développer la compréhension chez l'autre d'un sujet, d'un point de vue, sans créer une relation de position dominante. Trouver pour soi la bonne posture.
- 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

COM SKILLS - CAPSULE N°5

Développer la confiance dans vos relations

- Dans le cadre d'une politique d'entreprise au service du business, les réussites sur la durée sont basées sur la confiance.
- 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

DISTANCE SKILLS

DISTANCE SKILLS - CAPSULE N°1

S'installer dans la relation à distance

- Une évolution des outils du son vers l'image, favorable à la relation
- Le pouvoir du paraverbal et du non-verbal
- L'individu et la persona dans une communication en
- Home office
- S'installer confortablement au cœur de la relation client omnicanal

DISTANCE SKILLS - CAPSULE N°2

La communication à distance pour renforcer le lien

- Les contenus d'une communication qui fonctionnent et ceux qui fâchent, à distance et en période de crise (La pyramide de la communication)
- Une opportunité de développer son écoute active
- Ouvrir sa fenêtre de communication,
- Alimenter la communication interpersonnelle et renforcer les liens



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.