

Formation en français et en anglais



Durée

2 jours de cours interactifs avec exercices pratiques.

Connaissances préalables

Aucune.

Objectifs principaux

Connaitre les techniques de base de la communication et les appliquer de façon efficace.

Participants

Toutes personnes en ayant besoins.

Contenu

Introduction et définitions

Transmission du message

Les façons de communiquer

Notions de service

L'écoute active

Gestion de crises

Efficacité et perception de la relation

Négociation

Communiquer efficacement

Communication écrite vs orale

Communiquer devant une audience

Les séances

Gérer le changement

Savoir dire non