



Mise à jour : 09/09/2026

La boîte à outils du communicant

Découvrir et s'approprier les outils de la communication positive pour améliorer ses prestations orales et ses échanges au quotidien

Dates

Sur demande

Durée

1 demi-journée

Tarifs

forfait 10 personnes : 700 €

Possibilités de financement

OPCO selon la branche d'activités

Lieux

GAP

Contact

Pascale STOUVENOT

06 33 65 65 61

p.stouvenot@cci05formation.fr

Référent Handicap

Aurélie THAVEAU

06 49 48 72 57

a.thaveau@cci05formation.fr

Modalités d'accès

Entretien téléphonique, puis inscription sur devis signé

Délai d'accès

Candidature à fournir avant le :
1 semaine avant

Blocs de compétences

Aucun

Équivalence

Aucun

Passerelles

Aucune

Suite de parcours

Aucune

Publics

Tout collaborateur souhaitant progresser sur la communication orale

Objectifs

Favoriser un accueil chaleureux et professionnel pour renforcer l'image de l'entreprise
Renforcer les compétences en communication verbale, gestuelle et relationnelle

Pré-requis

Aucun

Programme

Introduction : présentation des enjeux

- **Rappel des principes de bases de la communication**

Verbal, para verbal et non verbal

Exemples concrets

- **Assertivité et reformulation**

Transformer des phrases négatives en messages positifs et adaptés

Mise en pratique en binôme

- **Communication et gestion des tensions**

Désamorcer les conflits avec des clients mécontents

Comment dire les choses sans vexer ?

Jeux de rôle et debriefing

- **Cohésion de groupe**

Encourager la participation active des clients

Les règles de vie et de sécurité

Jeux de rôle

- **Bonnes pratiques du téléphone portable**
- **La prestance dans votre métier**

Posture, regard, tenue

Jeux de rôle

- **Fluidifier les échanges entre collègues**

Créer de la synergie : partage de bonnes pratiques

Jeux de rôle

- **Dédramatiser l'échec**

Accompagner les clients déçus

Jeux de rôle

Conclusion : débriefing, retour sur les points clés, partage d'expérience

Moyens pédagogiques

Minimum de 3 personnes pour ouverture de session

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Documents supports de formation projetés. Alternance d'apports théoriques, d'échanges, de travaux pratiques et de réflexion.

Encadrement

Cette formation est animée par un consultant professionnel expert dans le domaine visé

Suivi et modalités d'évaluation

Evaluations orale et écrite en cours et en fin de formation

Débouchés

Non concerné

Les +