

# MANAGEMENT ET COMMUNICATION

## DÉVELOPPER SES RELATIONS COMMERCIALES

Mise à jour le 30/01/2024



22 rue des entrepreneurs  
ZI St Joseph 04100 Manosque  
Tél : 04.92.72.82.82  
Mail : [accueil@adfformation.fr](mailto:accueil@adfformation.fr)  
Site web : [www.adfformation.fr](http://www.adfformation.fr)



### 🕒 Dates

**Nous contacter pour connaître les dates.**

### 🕒 Durée

14 heures.

### 👤 Public

Manager et dirigeants, salariés

### 👤 Financements

Entreprise  
OPCO  
Personnel

### 📞 Contact

**Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h.**

### 🎯 Objectifs

- Mieux se connaître, développer sa capacité d'écoute, s'affirmer pleinement et sereinement dans ses relations pour faire passer ses messages ;
- Adapter sa communication aux situations et à ses différents interlocuteurs.

### 💡 Prérequis

Aucun.

### 🖨️ Moyens utilisés

1000 m<sup>2</sup> de locaux sécurisés sur deux sites (dont 800 m<sup>2</sup> accessibles aux personnes en situation de handicap) - Salles dédiées et climatisées - Locaux équipés de 150 ordinateurs - Vidéoprojecteurs - Connexion internet wifi.

### 📚 Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques. L'animateur s'appuie sur des situations vécues par les participants pour les scénarios des mises en situation.

### 🕒 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

### ➡️ Modalités d'accès

Entretien individuel.

### ➡️ Modes de formation possibles

INTRA-ENTREPRISE : la formation se déroule avec les salariés d'une même entreprise, elle peut avoir lieu soit dans les locaux de l'entreprise, soit à ADF.

### € Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter).

### 👤 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2<sup>e</sup> avec un ascenseur pour les PMR).

### 📄 Document de suivi de la formation

Feuille d'émargement signée par demi-journée de formation pour le suivi de l'assiduité, la ponctualité et les absences - Attestation de fin de formation - Questionnaire d'évaluation de la formation.

### Programme de formation

#### **MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX SE FAIRE COMPRENDRE**

- Connaître son profil de communicant ;
- Comprendre les différences de comportements selon les différents profils.

#### **LES BAGUETTES MAGIQUES DE LA COMMUNICATION**

- Connaître les modes de communication verbal, non-verbal, para-verbal ;
- Passer d'une culture de moyen à une culture d'objectif ;
- Ressentir les émotions au service de l'objectif ;
- Réussir son entrée en matière.

#### **DÉVELOPPER SON IMPACT DE COMMUNIQUANT**

- Savoir défendre ses intérêts tout en respectant la relation ;
- Réagir à l'objection, à la revendication, à l'agression, à la frustration, à la manipulation ;
- Oser exprimer ce que l'on veut !

#### **ACCROÎTRE SON AGILITÉ RELATIONNELLE POUR MIEUX COLLABORER**

- Identifier ses préférences et rigidités relationnelles afin de les maîtriser et de les moduler en fonction des situations ;
- Respecter l'autre, c'est d'abord se respecter soi-même !
- Gérer une relation conflictuelle sans adopter une posture infantilisante ;
- Communiquer d'adulte à adulte.