

GÉRER SES RELATIONS COMMERCIALES : L'ART DE COMMUNIQUER SANS BLESSER

Axe 2 – Développer ses compétences relationnelles et sa communication professionnelle

OBJECTIFS

- Maîtriser la structure narrative du pitch et l'adapter à ses différents interlocuteurs.
- Comprendre le rôle des communications verbales, para-verbales et non verbales en contexte entrepreneurial.
- Maîtriser les notions de point de vue et d'expérience client ainsi que leurs enjeux à court, moyen et long terme.
- Utiliser la Communication Non Violente (CNV) pour transformer les conflits en expériences constructives.

INFORMATIONS PRATIQUES

Public	Entrepreneurs, professionnels en activité
Durée	2 journées (14 h)
Lieu	En centre
Effectif	6 à 12 participants

PRÉSENTATION

Cette formation vise à permettre aux participants de développer leur capacité à gérer efficacement leurs relations commerciales avec leurs partenaires, leurs clients et leurs financeurs afin de soutenir le développement de leur activité.

En croisant les apports des sciences humaines, de la communication interpersonnelle et de l'art oratoire, les participants apprendront à adapter leur discours, valoriser leur activité, améliorer l'expérience client et gérer les situations délicates grâce à des outils concrets, notamment la Communication Non Violente (CNV).

PROGRAMME

- Module 1 – Savoir présenter son activité
- Module 2 – Assurer une bonne expérience client
- Module 3 – Incarner son entreprise dans la relation commerciale
- Module 4 – Transformer un litige en expérience constructive avec la CNV

CONTACT

FLAP Formations
L'USINE LIEU D'ART
52 rue de l'Indre - 36000 Châteauroux
06 50 84 39 08
lap.formations@gmail.com