



## ÉNONCER LES GESTES "BARRIÈRE" SEREINEMENT À SES CLIENTS

### FORMATION EN CLASSE VIRTUELLE

**DURÉE** 3 heures

**TARIF\*** 210 € nets

**DATES** Démarrage dès 3 participants

### FORMATION INDIVIDUELLE

**DURÉE** 3 heures

**TARIF\*** 450 € nets

**DATES** A definir

\*non assujetti à la TVA

#### ► Profil des participants

Toute personne devant exprimer des règles ou principes, dans un contexte contraint ou à enjeux.

Publics visés : Les personnels recevant du public ou clients.

#### ► Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

#### ► Objectifs

A l'issue de cette formation, les participants auront vu comment adapter leur communication verbale et non verbale pour accompagner leurs clients au respect des gestes barrières.

#### ► Méthode pédagogique

Accueil et présentation des stagiaires.

Échanges:

Point sur les intentions et attendus de la formation.

Présentation et animation des principes de communication liés au contexte spécifique.

## PROGRAMME

Créer rapidement un lien avec les clients pour poser un cadre sécurisant.

Harmoniser et synchroniser sa communication non-verbale à sa communication verbale

Communiquer de manière simple et efficace :

- Mieux comprendre les différentes réactions des clients face à cette situation inédite,

- Communiquer et s'affirmer avec bienveillance.

### EQUIPEMENT INDISPENSABLE À LA FORMATION À DISTANCE



- UN ORDINATEUR PORTABLE OU FIXE
- UNE CONNEXION INTERNET (WIFI OU FILAIRE)
- DES HP OU UN CASQUE OU OREILLETES
- UN MICRO (INTÉGRÉ OU SÉPARÉ)
- UNE WEBCAM INTÉGRÉE OU SÉPARÉE
- UNE ADRESSE MAIL