



## Programme de la formation

### J 1 : Matin

#### Le comportement humain : quelques notions clés

Principes de réalité, de perception et de subjectivité  
Préférences cérébrales  
Faits, opinions, sentiments  
Croyances limitantes et freins personnels  
Gestion de ses propres émotions (incluant le stress)

### J 1 : Après-midi

#### Se découvrir, envisager de s'adapter à ses interlocuteurs

Se connaître en tant que personne  
Présentation de l'approche Intelli7®  
Travail à partir du profil individuel Intelli7® de chaque participant  
Modes de communication à adopter selon son interlocuteur  
Trucs et astuces pour s'adapter aux situations difficiles

#### Comment communiquer de façon efficace (mises en situations)

Pratique de l'écoute active  
Pratique du feed-back  
Pratique des techniques de communication (questionnement, reformulation, traitement des objections des clients)

#### Synthèse de la formation

Conclusions  
Questionnaire d'appréciation de la formation  
Test de fin de formation

#### Durée de la formation

1 journée (7 h 30 en présentiel)