



Agence de

Communication verbale & non verbale

Alexandrine RUGGERI

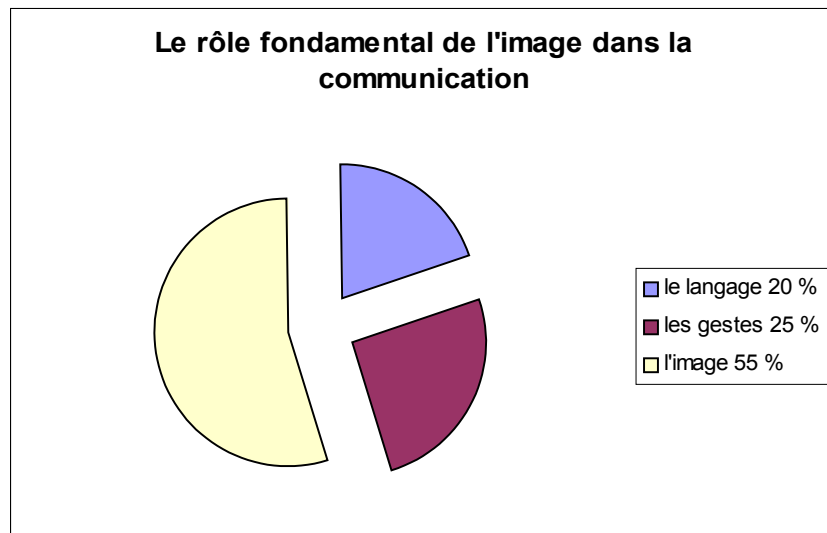
N° Agence : 04.78.36.55.50

N° Portable : 06.11.94.68.73

www.fresh-look-relooking.com

Le rôle fondamental de l'image dans la communication

L'impact de la communication repose à 80 % sur le non verbale et seulement 20 % sur le langage, en sachant que 55 % du non verbale passe par l'image et 25 % par les gestes.



« Le travail de Fresh look est de rétablir l'harmonie entre le verbal et le non -verbal »



FORMATION

« Optimiser sa communication non-verbale »

Nous sommes tous en situation de communication non-stop, que nous soyons employeurs, salariés, actionnaires, journalistes, avocats ou partenaires sociaux, l'image est le vecteur immédiat sur lequel on vous jugera dans les toutes premières secondes.

La première impression est donc visuelle !

L'Agence FRESH LOOK propose une méthodologie pragmatique pour mettre en cohérence votre image avec celle de votre typologie professionnelle.

- Rôle fondamental de l'image dans la communication.
- Les couleurs : Leurs symboliques et leurs influences.
- Connaître les codes vestimentaires.
- Les différents styles (déterminer la typologie professionnelle).
- Les différentes morphologies : silhouette, visage.
- Savoir gérer sa communication non-verbale.

L'approche que nous vous proposons doit permettre de :

- *Prendre conscience de l'impact de son image*
- *Améliorer votre communication auprès de vos clients*
- *Optimiser votre image par rapport à vos atouts*
- *Adapter son image à sa fonction*
- *Renforcer sa cohérence et sa confiance en soi*

Encadrement et formation en groupe et individuelle personnalisée
Un support théorique est remis à chaque participant (synthèse de la formation)

Les formations sont éligibles par le DIF (droit individuel à la formation)



FORMATION

«Savoir entrer en communication avec son client»

Quel message transmettez-vous par vos comportements lors d'un contact clientèle ?

- La communication : C'est quoi ?
- Les différentes méthodes de prise de contact (téléphone, face à face...)
- Technique d'organisation de communication
- Les canaux de communication : VAKOG.

L'approche que nous vous proposons doit permettre de :

- *Améliorer votre façon d'aborder, de renseigner et de conseiller vos clients.*
- *Mettre en pratique la technique d'organisation d'un suivi de clientèle.*
- *Savoir accueillir pour accroître vos capacités de vente.*
- *Savoir communiquer et instaurer un climat de confiance avec ses prospects*
- *Améliorer votre communication auprès de vos clients.*
- *Connaître la signification des comportements verbaux et non-verbaux.*

Encadrement en groupe et formation individuelle personnalisée

Un support théorique est remis à chaque participant (synthèse de la formation)

E.I FRESH LOOK / A. RUGGERI

N° Siret 488 024 357 « TVA Non applicable Article 293 B »

21, bis rue Montriblond 69009 LYON / Tel : 04.78.36.55.50/ Port : 06.11.94.68.Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 82 69 09232 69 auprès du préfet de région de Rhône Alpes



FORMATION

«*Accueil téléphonique*»

L'accueil téléphonique : Vitrine de l'entreprise !

Comment mieux accueillir vos clients au téléphone ?

L'Agence FRESH LOOK propose une méthodologie pragmatique pour améliorer l'efficacité téléphonique et physique, par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement :

- Les fondamentaux de la communication
- La communication : C'est quoi ?
- Les différentes méthodes de prise de contact (téléphone, face à face...)
- Technique d'organisation de communication
- Les expressions propres à la communication téléphonique
- Les canaux de communication : VAKOG.
- Savoir gérer sa communication verbale et non verbale

L'approche que nous vous proposons doit permettre de :

- *Améliorer votre façon d'aborder, de renseigner et de conseiller vos clients.*
- *Savoir écouter, questionner, reformuler pour une communication efficace*
- *Améliorer l'accueil, donc l'image de l'entreprise*
- *Savoir communiquer et instaurer un climat de confiance avec ses prospects*
- *Améliorer votre communication auprès de vos clients.*
- *Connaître la signification des comportements verbaux et non-verbaux*
- *Renforcer sa cohérence et sa confiance en soi*

E.I FRESH LOOK / A. RUGGERI

N° Siret 488 024 357 « TVA Non applicable Article 293 B »

21, bis rue Montriblout 69009 LYON / Tel : 04.78.36.55.50/ Port : 06.11.94.68.73

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 82 69 09232 69 auprès du préfet de région de Rhône Alpes