



PRINCIPES DE LA COMMUNICATION ET DE LA CORRESPONDANCE DANS LE BÂTIMENT

OBJECTIF GÉNÉRAL :

Être capable de prendre la parole après avoir construit un argumentaire. Rédiger un courrier ou un compte-rendu en respectant le fond et la forme.

PUBLIC CONCERNÉ :

Salariés ou artisans du Bâtiment. Personnel de chantier et personnel d'encadrement.

Adaptation du contenu de la formation en fonction du public accueilli et de ses besoins.

PRÉREQUIS :

Maîtrise du français parlé et écrit. Niveau Troisième recommandé.

DURÉE :

3 jours (21 heures).

HORAIRES :

De 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

LIEU DE FORMATION :

FORTEC PRO
11, rue Maurice Bouchor,
93100 MONTREUIL.

MOYENS D'ACCÈS ET HÉBERGEMENTS :

Consultez notre site Internet "fortecpro.com", rubrique "Nous rencontrer".

ÉVALUATION DE LA FORMATION :

Évaluation écrite et orale des acquis en fin de formation.

COÛT DE LA FORMATION :

Plusieurs possibilités de prise en charge financière. Veuillez nous contacter.

Code : COM

CONTENUS PÉDAGOGIQUES :

☐ COMMUNICATION ORALE

- La tenue et le maintien. La représentation et l'image de l'entreprise.
- Les erreurs à ne pas commettre.
- Se présenter et présenter l'entreprise.
- Préparer un rendez-vous.
- Construire un argumentaire.
- Le premier rendez-vous : la première impression.
- Évaluer son interlocuteur, ses attentes et ses objections. Savoir écouter.
- L'utilisation du téléphone :
 - répondre à un appel extérieur, le délai de réponse et les attentes téléphoniques ;
 - l'utilisation des lignes directes ;
 - appeler et se présenter ;
 - gérer sa messagerie.

☐ COMMUNICATION ÉCRITE

- Principes de base de la correspondance commerciale.
- La valeur juridique des différents écrits.
- Le plan et la rédaction des courriers.
- Dénoncer un compte-rendu de chantier.
- Rédiger une lettre de relance d'impayé.
- Établir un rapport ou un compte-rendu.
- La réponse et le délai pour répondre à une demande écrite ou à une mise en demeure.

☐ LES ÉTUDES DE CAS (variables en fonction du public accueilli dans cette formation)

- Élaborer la relance téléphonique d'un devis ou d'une demande restés sans réponse.
- Organiser un recrutement et diriger un entretien d'embauche.
- Gérer un conflit et faire face à une attaque verbale.
- La prise de parole obligée.
- Sauvegarder les intérêts de l'entreprise dans le cas d'un désordre de chantier.
- Contester ou faire une réclamation écrite.
- Vendre un produit ou un service.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Méthode expositive puis mise en application par méthode active et interrogative. Exposés, études de cas et applications écrites et orales.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Salles de cours équipées des outils pédagogiques traditionnels, matériel audiovisuel et supports de cours.

MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

Les stagiaires devront se munir pour le premier jour de cours du matériel suivant : feuilles de papier, stylos à bille noir, bleu, vert et rouge, crayon à papier, gomme.

CONSEILS ET INSCRIPTION :

Pour toute information, obtention d'un devis ou inscription, merci de nous communiquer les données suivantes :

Pour les particuliers :

- nom, prénom et adresse ;
- numéros de téléphone fixe et portable ;
- adresse eMail.

Pour les entreprises :

- nom et adresse de l'entreprise ;
- numéros de téléphone et de fax ;
- nom de la personne à contacter dans l'entreprise ;
- adresse eMail ;
- nom et prénom du ou des stagiaires.

Une réponse vous parviendra dans les meilleurs délais.

CONTACTS :

Jean ROTA : ☎ 06.27.96.07.53

eMail : contact@fortecpro.com

SITE INTERNET :

www.fortecpro.com