



**UP' TEAM HOMME**  
AUDIT - CONSEIL - FORMATION



Tél : 02 41 39 51 31  
contact@upteamhomme.fr  
www.upteamhomme.fr



# COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN EXPERTISE

## Objectifs

- Appréhender les règles de base de la communication.
- Découvrir les échanges interpersonnels.
- Connaître les règles de base de la négociation, et de la gestion de l'appel téléphonique.
- Appréhender la gestion conflictuelle

## Programme – Contenu - Modalités d'évaluations

- Les règles de base de la communication.
- L'analyse transactionnelle (PAE).
- Les règles de base de la négociation.
- La relation gagnant / gagnant.
- La gestion de l'appel téléphonique.
- Les règles de la gestion conflictuelle.

## Méthodes pédagogiques

La formation est constituée d'apports théoriques et pratiques.  
Elle donne lieu à des mises en situation.

## Public - Prérequis

Expert automobile en formation.

## Durée – Dates

4 jours

Nous consulter pour les dates de formation.

4 stagiaires minimum – 10 stagiaires maximum