

Fiche programme



Formation : Prise de parole en public face à la clientèle

Organisme : FMGT Consulting – Certifié Qualiopi

Contact : Fanny Mignot – 06 50 29 42 65 – fmgt.consulting@gmail.com

Durée : 14h – 2 jours consécutifs en présentiel ou 4 demi-journées en distanciel

Public cible : Salariés, managers, commerciaux, indépendants, demandeurs d'emploi, particuliers souhaitant améliorer leur communication orale

Prérequis : Aucun

Lieu de formation : 14 impasse Guthemberg – 38110 Rochetoirin

Objectifs de la formation (*Indicateur Qualiopi 1 & 2*)

- Développer sa confiance en soi lors de prises de parole face à des clients.
- Structurer un discours clair, pertinent et convaincant.
- Maîtriser sa communication verbale et non-verbale.
- Adapter sa posture et son discours en fonction du public et du contexte.
- Gérer le stress et les émotions lors des interventions orales.

Contenu / Programme (*Indicateur 1 & 2*)

- Introduction : enjeux de la prise de parole face à un client.
- Techniques de communication orale : articulation, intonation, rythme.
- Posture et langage non verbal : regard, gestuelle, occupation de l'espace.
- Structuration du discours : accroche, développement, conclusion.
- Adaptation au public et à la situation commerciale.
- Gestion du stress et des émotions.
- Exercices pratiques, jeux de rôle, mises en situation client/fournisseur.
- Plan d'action individuel pour progresser après la formation.

Méthodes pédagogiques (*Indicateur 4 & 5*)

- Alternance d'apports théoriques et pratiques.
- Exercices interactifs et mises en situation filmées.
- Retours personnalisés et coaching individuel.
- Supports pédagogiques remis aux participants.

Modalités d'évaluation (*Indicateur 8*)

- Quiz/QCM de validation des acquis.
- Observation et évaluation lors des mises en situation orales.
- Auto-évaluation et plan de progrès individuel.

Modalités pratiques (*Indicateur 26 à 30*)

- Format : Présentiel / Distanciel / Mixte selon besoin.
- Accessibilité : Personnes en situation de handicap – aménagement possible sur demande.
- Contact référent handicap : Fanny Mignot – 06 50 29 42 65.
- Financement : CPF, OPCO, Pôle emploi, financement entreprise.

Sanction de la formation (*Indicateur 7*)

- Attestation de fin de formation précisant les compétences acquises.

Résultats attendus / Compétences acquises (*Indicateur 2 & 31*)

- Aisance et confiance renforcées lors des prises de parole.
- Capacité à adapter son discours à la clientèle.
- Communication claire, fluide et convaincante.
- Gestion du stress et des émotions en situation professionnelle.
- Mise en pratique immédiate dans le contexte de travail.

Modalités d'inscription (*Indicateur 27 à 30*)

- Contact direct :
- Téléphone : 06 50 29 42 65
- Email : fmgt.consulting@gmail.com
- Formulaire en ligne : via le site FMGT Consulting
- Documents nécessaires :
- Pièce d'identité
- Attestation de financement (CPF, OPCO, Pôle emploi, entreprise)

Délai recommandé d'inscription : 10 jours avant le début de la formation pour garantir votre place.