

Contextes professionnels	Compétences	Savoirs associés
<p>LA GESTION DE LA RELATION DE COMMUNICATION</p>	<p>4C3 - Personnaliser l'accueil et/ou la visite</p> <p>4C4 - Construire une argumentation et un message adaptés à la situation</p> <p>4C5 - Formaliser le contenu de la relation 4C6 - Adapter la prise de congé à la situation</p>	<p>4S13 - L'écoute active et les postures 4S14 - L'étude du verbal et du non-verbal 4S15 - Les techniques de questionnement et de reformulation 4S16 - La prise de notes et son utilisation 4S17 - Les types d'interventions dans un groupe</p> <p>4S18 - L'argumentation et le traitement des objections 4S19 - La production de messages</p> <p>4S20 - La gestion de la conclusion</p>
<p>LA GESTION DES CONFLITS</p>	<p>4C7 - Évaluer les différents types de conflit</p> <p>4C8 - Gérer la relation conflictuelle</p>	<p>4S21 - Le conflit : mécanisme, types, causes, conséquences</p> <p>4S22 - Les techniques et les moyens de sortie du conflit : la médiation, le règlement contentieux</p>
<p>LA DEMARCHE QUALITÉ</p>	<p>4C9 – Mettre en place une démarche qualité</p> <p>4C10 - Analyser le(s) résultat(s) pour adapter la démarche</p> <p>4C11 - Communiquer sur la qualité en interne et en externe</p>	<p>4S23 – Les enjeux, les objectifs et les conséquences d'une démarche qualité pour l'entreprise</p> <p>4S24 - Le suivi de la relation client</p> <p>4S25 - Les apports de la démarche qualité pour l'entreprise</p>