

## Lieu du cours

Solution individuelle, chez le client ou aux endroits proposés par l'AES

## Documentation

Factbook, livret questions & réponses, e-learning, check-lists, documents de formation

## Frais

CHF 250.- / personne

## Remarque

Ce cours est proposé en interne ou comme séminaire AES

## Autres formations proposées



### Entraînement à la communication pour dirigeants et cadres

*Entraînement pour dirigeants et cadres d'entreprises d'approvisionnement en énergie. Offre de très haut niveau. Agir et réagir dans des situations de communication extrêmes.*



### Entraînement à la communication pour non-débutants

*Entraînement pour dirigeants et cadres ayant des connaissances préalables, responsables en communication et participants à la formation de base AES. Il s'agit ici d'approfondir le savoir et d'améliorer les connaissances pratiques.*

## Contact/questions

Hans-Peter Thoma  
Responsable Projets spéciaux  
Hintere Bahnhofstrasse 10  
5001 Aarau  
Tél. 062 825 25 29  
Fax 062 825 25 88  
hans-peter.thoma@strom.ch

## Inscription

Danielle Bornet  
Assistante Marketing & Vente  
Av. Louis-Ruchonnet 2, CP 534  
1001 Lausanne  
Tél. 021 310 30 09  
Fax 021 310 30 40  
danielle.bornet@electricite.ch



# Vos collaborateurs savent-ils faire face à des questions délicates?

Entraînement à la communication pour collaborateurs, en interne ou dans des séminaires AES



La communication avec des clients ou des visiteurs peut être très ardue. Promouvez l'image de votre entreprise – offrez une formation à vos collaborateurs!

Vos entreprises électriques suisses

## Entraînement à la communication pour collaborateurs, en interne ou dans des séminaires AES

*Les collaborateurs de votre entreprise sont souvent en contact avec des clients, visiteurs d'usine ou élus. Sont-ils à l'aise pour répondre à des questions délicates ou des remarques acerbes? Ne laissez pas le hasard se charger du succès de votre communication! Dans cette offre d'entraînement, vos collaborateurs apprennent comment ils peuvent réagir avec sérénité et aisance à n'importe quelle question ou affirmation.*

La direction et les responsables en communication ne sont pas les seuls à communiquer pour votre entreprise. Ce sont surtout vos collaborateurs qui, au contact quotidien avec les clients et visiteurs, contribuent de manière décisive à la perception de votre entreprise. Pour vous, il va de soi qu'ils ont les connaissances professionnelles requises: mais qu'en est-il de leur répertoire en communication? Par cet entraînement à la communication, vous permettez à vos collaborateurs de ne pas rester sans voix, même dans des situations difficiles. Voilà ce qui attend vos collaborateurs:

- Faire face à des interlocuteurs difficiles
- Gagner des sympathies lors de débats controversés
- Argumenter de manière convaincante sur l'avenir de l'électricité
- Préparation ciblée d'exposés et de présentations devant des clients
- Sujets individuels selon l'entreprise

### Groupe-cible

- Collaborateurs d'entreprises d'approvisionnement en énergie en contact avec des clients (p. ex. conseillers à la clientèle, guides de visiteurs, téléphone, réception)
- La taille du groupe sera définie individuellement avec l'entreprise (6–10 participants)

## Programme

### Déroulement possible

08 h	Arrivée des participants, café et croissants
08 h 30	Objectifs et contenus de la campagne Avenir de l'électricité
09 h	Messages centraux comme unité de base de la communication
10 h	Pause
10 h 20	Argumenter contre le vent: comment faire face à des objections
12 h	Repas de midi
13 h 15	Feed-back des exercices devant la caméra
14 h 45	Pause
15 h 10	Entraînement concret aux apparitions publiques
16 h 40	Synthèse – feed-back
17 h	Fin de la formation

Pour les entraînements en interne, le programme détaillé de la journée sera composé avec vous.

## Votre formateur en communication



Pascal Schouwey, journaliste par passion, a travaillé dans tous les types de médias en Suisse: écrits, radiophoniques et télévisuels. Il exerce comme consultant indépendant et formateur pour différentes organisations et personnalités – CEO's, politiciens, journalistes, artistes. Pascal enseigne à l'Université de Genève dans le cadre du programme MBA, ainsi qu'au SAWI et dans les Hautes Ecoles Spécialisées.