Réf : 5007
Standardiste : Un métier de Communication

Population :	**Objectifs :** Donner une image positive et développer sa capacité à informer le public.	
Programme :	**Positiver l'image** Personnaliser l'accueil Ecouter en sachant valoriser Rendre un message clair, accessible, simple Traiter le « demandeur » en adulte Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur **Bien communiquer : une pratique au quotidien** Quel service pour quel public Trois questions : * Qui s'adresse à vous ? * Pourquoi s'adresse-t-on à vous ? * Qu'attend-on de vous ? Deux étapes essentielles : * Bien savoir qui fait quoi * Bien connaître vos supports pour mieux les présenter **Savoir-faire et savoir être : une conjugaison gagnante sérieuse** **Evaluer le service rendu**	
Période :	A déterminer	
Durée :	02 jours	
Animateur(s)	**Niveau d'Etude**	**Fonction Occupée**
Mr Faouzi Najar	Doctorat en Marketing	Directeur de département