



CATALOGUES DES FORMATIONS

# Développez vos compétences soft-skills



Management

Communication

Développement professionnel et personnel

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Management</b>	<b>13</b>
Team-building : favorisez la cohésion d'équipe avec le MBTI	14
Améliorez vos techniques de prise de décision	16
Accompagner et former vos collaborateurs (actuels et nouveaux)	18
Animer une équipe projet : outils méthodologiques et mobilisation des équipes	20
Apporter un feedback valorisant et constructif	22
Boostez la motivation de votre équipe	24
Créez un séminaire participatif : forum ouvert, World café	26
Développez l'autonomie de votre équipe grâce au leadership situationnel	28
Manager autrement avec l'Analyse Transactionnelle (AT)	30
Menez vos entretiens annuels avec brio !	33
Pratiquez la reconnaissance, levier essentiel de motivation	35
Améliorer sa conduite de réunions	37
Animer des réunions participatives pour fédérer, motiver, trouver de nouvelles idées	39
Animez votre équipe : la boîte à outils PNL du leader agile	41
Délégez efficacement pour mieux responsabiliser	44
Devenez un manager habile	46
Les fondamentaux de la gestion d'équipe	48
Menez un collectif et gérez la diversité	50
Organisez vos idées et vos projets avec le Mind Mapping	52
Structurez votre démarche d'innovation avec le Creative Problem Solving	54
Le Design Thinking : proposer de nouveaux produits et services en lien avec l'utilisateur	56
Les bases du processus de créativité et du participatif	58
Les fondamentaux du management de projets - Niveau 1 (PMI®)	60
La conduite du changement : ce qu'il faut savoir	63
Augmenter l'agilité de votre entreprise avec le Business Model Canvas	65
Boostez votre créativité au service du changement	67
Le processus créatif appliqué à la gestion de projet	69

Les fondamentaux du management de projets - Niveau 2 (PMI®)	71
<b>Développement professionnel et personnel</b>	<b>74</b>
Assister son manager : au-delà des évidences	75
Devenir formateur interne	77
Anticiper et gérer les conflits.	79
PNL : tous vos sens en action	81
Comment ne pas prendre personnellement les critiques	84
Gérer le mensonge et la manipulation	86
Gérer la pression au travail et prévenir les risques de dépression professionnelle	88
Identifiez vos séquences de stress et déjouez vos mécanismes d'échec	90
L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !.	92
Mieux comprendre et gérer son stress	94
Optimisez vos interactions en process-communicant	96
Osez dire les choses en mode constructif.	98
Dire "non" de manière constructive.	100
Gérer son stress et ses émotions : tout un programme !	102
Identifier, comprendre et mieux gérer ses émotions	105
L'écoute active pour comprendre l'autre et instaurer une relation de confiance	107
Le "Moi" dans tous ses états	109
Mieux se connaître et améliorer son potentiel grâce au MBTI	111
Oser sortir de sa zone de confort	114
Time management & Outlook	116
Structurez votre démarche d'innovation avec le Creative Problem Solving.	119
Boostez votre créativité au service du changement.	121
Organisez vos idées et vos projets avec le Mind Mapping.	123
Améliorez vos techniques de prise de décision.	125
Mieux gérer votre temps et vos priorités et utiliser Outlook comme outil	127
Boostez votre efficacité au travail! (gestion temps, priorités, ses interlocuteurs, soi-même)	129
Optimisez vos performances tout en respectant vos motivations personnelles	132

<b>Communication</b>	<b>134</b>
Animer des réunions participatives pour fédérer, motiver, trouver de nouvelles idées.	135
Gérer le mensonge et la manipulation.	137
Osez dire les choses en mode constructif	139
Comment ne pas prendre personnellement les critiques.	141
Le "Moi" dans tous ses états.	143
Améliorer sa conduite de réunions.	145
PNL : tous vos sens en action.	147
Communication téléphonique : spécificités, exigences et astuces (Niveau 1)	150
Le Storytelling en entreprise	152
Dire "non" de manière constructive	154
Anticiper et gérer les conflits	156
Introduction aux principes de la communication et du marketing	158
Prendre la parole en public et convaincre son auditoire	160
Accueillir les plaintes et gérer les situations de communication délicates	163
Créer des présentations percutantes avec PowerPoint	165
Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication	168
Apporter un feedback valorisant et constructif.	170
L'écoute active pour comprendre l'autre et instaurer une relation de confiance	172
Traiter les situations téléphoniques délicates (Niveau 2)	174
Améliorer sa communication interpersonnelle	177
Créer un séminaire participatif : forum ouvert, World café.	179
Optimisez vos interactions en process-communicant.	181
Argumenter, persuader, convaincre	183
L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !	185
Transmettre ses positions et ses idées de manière convaincante et constructive	187

## Introduction

Vous découvrez sur votre écran ou tenez entre vos mains notre catalogue soft-skills 2018-2019... merci et félicitations !

Dans un monde du travail en constante évolution, les soft-skills contribuent à faire la différence. Fort levier de motivation, ils jouent un rôle dans l'acquisition et la maîtrise des compétences au sens large. Ils complètent les savoir-faire métiers / techniques et permettent de s'adapter au changement, d'améliorer la performance individuelle et collective sur des tâches variées et transversales et d'optimiser les échanges entre les personnes. Ils contribuent également à la qualité de vie et au bien-être au travail.

Afin de vous aider à mobiliser et accompagner vos collaborateurs sur ces compétences dites « douces », Key Job vous propose un large choix de formations dans les domaines du management, de la communication et du développement professionnel et personnel.

Ce catalogue présente nos contenus soft-skills standards. Il est structuré sur la base de nos trois principaux domaines d'expertise :

### **Le management**

Les formations de cette catégorie se rapportent au management d'équipe, à la gestion de projets et à la conduite du changement. À destination des dirigeants, des responsables hiérarchiques ou fonctionnels et des chefs de projet, elles visent à leur apporter les compétences nécessaires pour mobiliser et piloter les équipes vers les résultats attendus.

### **La communication**

Des fondamentaux de la communication au Storytelling en entreprise, en passant par l'assertivité, l'écoute active, la communication téléphonique et beaucoup d'autres sujets, ces contenus ont pour objectif de maîtriser les ressorts de la communication et d'optimiser les échanges et les relations avec ses différents interlocuteurs. Ils contribuent également à projeter une image positive de soi et de son entreprise.

### **Le développement professionnel et personnel**

Des compétences et des formations indispensables pour renforcer son efficacité au travail et évoluer dans son poste ou au-delà. Elles permettent également de mieux se connaître et se gérer, mieux gérer ses interlocuteurs.

## **Vous ne trouvez pas dans ce catalogue un contenu répondant à vos attentes ?**

Nos contenus standards sont modulables selon vos besoins. Qu'il s'agisse de la création d'un tout nouveau contenu ou d'une combinaison de contenus existants, Key Job est à votre écoute. Parce que chaque client, chaque participant, chaque projet de formation est unique, nous avons le souci de la personnalisation. N'hésitez pas à contacter notre équipe pour lui faire part de votre projet.



**BÉATRICE SIMON**  
Opérations Manager



**CHRISTELLE ANDRES**  
Sales Representative



**SÉVERINE JONES**  
Senior Soft-Skills  
Training Consultant

## **Comment Key Job garantit le succès de ses formations ?**

Avant le démarrage d'un projet de formation d'envergure, nous effectuons un phasage progressif à tous les niveaux : bonne compréhension des attentes, élaboration conjointe du contenu et des objectifs de la formation, validation de l'approche pédagogique et, si nécessaire, mise en place d'une formation pilote.

## **Quelles sont les méthodes pédagogiques Key Job ?**

Les méthodes pédagogiques de l'équipe soft-skills Key Job reposent sur les échanges, le partage de pratiques et d'expériences, l'entraînement ludique et les mises en situation. Une approche active, interactive et opérationnelle est la clé du succès de nos formations.

## Active et interactive

La formation pour adultes se différencie par le fait qu'elle se base sur le savoir, savoir-être et savoir-faire des personnes formées. Dans cette optique, nous privilégions l'apprentissage basé sur leurs expériences. C'est pourquoi, chaque thème traité durant la formation fait l'objet d'espaces de dialogues et/ou d'exercices en sous-groupe afin de venir soutenir le contenu théorique.

Notre démarche place le participant à la formation au centre de l'apprentissage, grâce à une pédagogie active : chaque participant contribue à construire son savoir. Elle s'appuie sur la participation active de chacun sous la forme de nombreux exercices et mises en situation.

Le formateur n'est pas uniquement celui qui « sait et qui enseigne ». Il est avant tout un animateur qui met son expérience concrète au service des apprenants pour apporter de la matière, répondre à leurs questions et les aider à mettre en pratique outils et concepts.

Notre démarche soft-skills repose également sur le partage des expériences et l'échange de pratiques. Le formateur facilite ces échanges, permet aux participants de partager questionnements, problématiques, pratiques et comportements qui fonctionnent et ceux qui nécessitent un ajustement.

En cas de groupe hétérogène, l'interactivité permet aussi de faire bénéficier les participants moins expérimentés de l'expérience et de la connaissance des autres participants.

Un récapitulatif interactif à la fin de chaque session de formation permet de débriefer collectivement. Qu'avons-nous réussi à réaliser ensemble ? Quels nouveaux outils, quelles nouvelles pistes etc. avez-vous à votre disposition ? Qu'allez-vous concrètement mettre en pratique ? Comment ?

## Inductive

Nous comptons beaucoup sur l'apprentissage inductif, qui permet de découvrir progressivement concepts et outils à partir de mises en situations et cas concrets, ou de l'observation de documents et ressources. Le côté empirique apporte sens et pragmatisme.

Une approche ludique est privilégiée, autant que faire se peut.

## Opérationnelle

Nos formations sont à visée directement opérationnelle et permettent aux participants d'appliquer les concepts et les outils, à la fois pendant la formation et dès le retour au poste de travail.

Nos formateurs-consultants sont des spécialistes des domaines, approches et outils soft-skills sur lesquels ils interviennent. Ils disposent tous d'une grande expérience professionnelle acquise en entreprise. Cela leur permet entre autres de bien comprendre les problématiques terrain et de partager des exemples et des retours d'expérience authentiques et pertinents.

Ils mettent en œuvre les principes suivants :

- Apporter des exemples concrets pour illustrer les éléments couverts.
- Utiliser des exercices, activités et jeux de rôles en lien avec le contexte professionnel des participants.
- Partir du simple pour aller vers le complexe.
- Privilégier la qualité plutôt que la quantité.

<b>Échanges</b>	Parce que la richesse des formations soft-skills réside en grande partie dans les échanges entre participants, nos formateurs en font leur priorité. La plupart des sujets et des concepts sont traités sous la forme de confrontations d'idées et de discussions collectives ou en plus petits groupes ; quelques apports théoriques viennent appuyer et compléter les échanges.
<b>Partage de pratiques et expériences</b>	Le partage des pratiques et des expériences valorise et enrichit le groupe. Ensemble, nous favorisons l'émergence des « best practices ».
<b>Exercices</b>	L'apprentissage des concepts clés est favorisé par des exercices d'entraînement individuels ou collectifs, toujours avec une restitution plénière.

<b>Mises en situation</b>	Rien ne remplace la mise en pratique dans des situations aussi proches du réel que possible ! Les jeux de rôles constituent la base de nos formations. Ils sont toujours suivis d'un débriefing collectif impliquant chacun : les participants aux mises en situation, les autres apprenants (observateurs qui apportent du feed-back) et le formateur (apport d'outils et synthèse).
---------------------------	---

## Un support de formation est-il remis à chaque participant ?

Nous créons, sauf exception, nos propres supports de formation. Ces supports évoluent avec l'apparition de nouveaux concepts, outils et théories. Ils permettent d'avoir un aperçu clair et précis du contenu de la formation suivie. Nous proposons deux types de supports :

- Supports traditionnels
- Supports de prise de notes et exercices. Un support court à « trous » qui permet de suivre le fil conducteur de la formation, de prendre des notes synthétiques et visuelles qui constituent ensuite des fiches pratiques / pédagogiques pour retenir l'essentiel des concepts. Les exercices et jeux de rôles y sont également intégrés : fini les feuilles complémentaires volantes !

## Une évaluation est-elle proposée par Key Job ?

La satisfaction des participants est notre priorité. Pour vous accompagner au mieux dans le projet du début jusqu'à la fin, nous proposons d'effectuer une évaluation de la formation en deux temps.

## **À chaud, en fin de formation**

Il est demandé à chaque participant de compléter un formulaire d'évaluation à la fin de chaque formation. Nos formateurs, le service commercial et la direction de Key Job sont à l'écoute des commentaires apportés.

Dans le cadre de formations intra-entreprise, la première évaluation peut s'effectuer au terme ou durant le dernier quart d'heure de la formation par le biais d'un questionnaire à choix multiples de type « Quiz ». Cette approche a un double avantage : revoir brièvement certains points abordés et apprécier leur appropriation par les participants.

Pour tout projet spécifique et / ou intra-entreprise, nous mettons également un point d'honneur à faire un débriefing formalisé avec le commanditaire de chaque formation, afin de mesurer la satisfaction et la bonne adéquation de la formation avec les besoins. Ceci nous permet d'améliorer continuellement notre approche et nos contenus, et de rester connectés aux besoins de l'entreprise et du quotidien de travail de nos apprenants.

## **À froid, quelques semaines ou mois après la formation**

Il est parfois difficile de mesurer les changements opérés après la formation et d'apprécier l'efficacité de celle-ci. Key Job peut vous accompagner dans ce cadre, via une enquête générale ou un échange avec les participants de manière à mesurer les acquis, à faire le point sur ce qu'ils ont pu (ou pas) appliquer des concepts et outils abordés pendant la formation.

## **Un suivi après la formation est-il possible ?**

Nos formateurs-consultants restent disponibles après les formations pour répondre aux questions éventuelles des participants. Ce soutien aide à la mise en pratique, dans le travail, des outils et autres éléments couverts pendant les formations. Le développement des compétences et des aptitudes personnelles se prolonge ainsi bien après les formations.

## **Key Job propose-t-elle d'autres formats d'apprentissage que les formations classiques ?**

Les formations de ce catalogue, d'une durée de 1 à 3 jours selon les sujets, permettent d'approfondir les concepts et de consacrer un maximum de temps aux échanges et à la mise en pratique. Nous vous proposons en complément différents formats d'apprentissage pour répondre aux besoins de chacun :

<p><b>Focus Learning : atelier court et ciblé de 3 heures, véritable boîte à outils</b></p>	<p>Parce que votre temps est plus que jamais précieux ! 3 heures d'échanges et de mise en pratique d'outils phares dans un domaine spécifique. Découvrez vite notre catalogue Focus Learning !</p>
<p><b>Ateliers pratiques</b></p>	<p>Nous animons des ateliers intra ou inter-entreprises qui permettent aux professionnels de se rencontrer et de partager pratiques et expériences sur des thèmes ciblés.</p>
<p><b>Accompagnement personnalisé</b></p>	<p>Chaque apprenant est unique : nous proposons un accompagnement individualisé, 100% adapté aux besoins, au rythme et à la disponibilité de chacun. Nous accompagnons des personnes et des équipes pour répondre à des attentes spécifiques, dans le cadre de parcours sur-mesure, en s'adaptant au rythme et aux besoins de chacun.</p>
<p><b>E-learning</b></p>	<p>Nous proposons des solutions e-learning adaptées à tous les besoins, en partenariat avec CrossKnowledge, leader mondial de la formation digitale.</p>
<p><b>Blended learning</b></p>	<p>Le Blended Learning désigne un apprentissage effectué par le biais de différents canaux cumulatifs. On combinera par exemple de la formation en présentiel et des modules de formation à distance afin de compléter les apprentissages. Nos différents formats d'apprentissage se combinent pour offrir à chaque apprenant une expérience unique, centrée sur ses besoins et sa disponibilité.</p>



## **Vous souhaitez être accompagné dans une démarche globale de formation ?**

L'ingénierie pédagogique fait partie de nos compétences et nous pouvons vous accompagner sur l'ensemble de votre projet soft-skills, y compris en amont et en aval de la formation.

Aucune solution n'est toute faite dans ce cadre, mais un accompagnement 100% personnalisé en lien avec votre stratégie et basé sur une analyse contextualisée de votre projet et de vos besoins / attentes est proposé. Nous formulons des recommandations opérationnelles ciblées, vous aidons à les mettre en œuvre et assurons un suivi pour mesurer l'efficacité du dispositif.

Il est important, ici, de mettre en place des responsabilités claires et d'identifier les rôles de chacun. C'est pourquoi, nous définissons toujours préalablement avec nos clients leurs attentes quant aux tâches à effectuer par nos soins.



## Management

# Team-building : favorisez la cohésion d'équipe avec le MBTI

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Découvrir le MBTI et comprendre son fonctionnement
- Mieux se connaître : découvrir son profil individuel et celui de l'équipe
- Mieux comprendre les différentes façons de fonctionner et illustrer leurs complémentarités.
- Travailler ensemble de manière ludique pour identifier un plan d'action vers davantage de cohésion et d'interactions sereines.

### Public cible

Tout manager souhaitant impliquer les membres de son équipe dans une démarche de découverte de soi et des autres, des différences et des complémentarités, pour renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe.

### Prérequis

Les différents membres de l'équipe doivent avoir rempli le questionnaire MBTI

### Contenu

#### JOUR 1

##### Introduction

- Retour sur le questionnaire rempli
- Présentation du MBTI, outil d'analyse de la personnalité
- Démarche de validation du type MBTI
- Explication des concepts de dimension et de préférence / non-préférence

- Précautions déontologiques

## **Les 4 dimensions et 8 préférences MBTI**

- Mes interactions avec le monde extérieur, comment je recharge mes batteries : extraversion (E) – introversion (I)
- La manière dont je collecte les informations et les données auxquelles je me fie : sensation (S) – intuition (N)
- Comment je prends mes décisions : pensée (T) – sentiment (F)
- Comment je choisis de m'organiser : jugement (J) – perception (P)

## **Découverte et validation de son profil : une démarche en 3 étapes**

- Le groupe de participants découvre, pour chaque dimension et de manière ludique, les 2 préférences correspondantes. Chaque personne commence alors, via les explications du formateur et les échanges avec le groupe, à se reconnaître une préférence.
- Elle se voit ensuite remettre sa préférence « apparente » qui est le résultat du questionnaire passé avant la formation.
- Sur cette base, elle valide sa préférence.

Cette démarche, reprise pour chaque dimension, permet à chacun d'identifier, puis de valider, son profil MBTI qui est la combinaison de ses 4 préférences.

## **JOUR 2**

### **Exploration du profil MBTI de l'équipe et activités de Team-building**

- Découverte du profil MBTI de l'équipe
- Échanges sur les forces et les pistes d'évolution de l'équipe
- Mise en évidence du fonctionnement de l'équipe et des complémentarités dans les domaines choisis par l'équipe et son manager. Par exemple :
- Communication
- Gestion des conflits
- Approche du changement
- Gestion de projet
- Prise de décisions
- Élaboration d'un plan d'action d'équipe pour encore mieux travailler ensemble.

# Améliorez vos techniques de prise de décision

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier les tenants et les aboutissants de la prise de décision.
- En découvrir les grands principes.
- Expérimenter les techniques de prise de décision les plus courantes.
- Prendre des décisions optimales en groupe en utilisant les apports de chacun.

### Public cible

Managers. Toute personne souhaitant améliorer ses techniques de prise de décision.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction à la prise de décision

- Qu'est-ce qu'une décision ? Qu'implique la prise de décision ?
- Les caractéristiques et erreurs fréquentes du décideur
- Prendre des décisions : individuellement ou en groupe ?
- Que peut-on apprendre des expériences passées ?

#### Principes de prise de décisions

- Le rasoir d'Ockham
- Le principe de Pareto
- La loi de Parkinson

- Importance contre urgence
- La théorie des jeux
- La tragédie des biens communs

### **Techniques de prise de décision**

- L'analyse des compromis
- La comparaison par paires
- L'analyse par champs de forces
- L'analyse PMI (plus, moins, incidences)
- L'analyse coûts-bénéfices
- L'arbre de décisions

### **Prendre une décision en groupe**

- Avantages et complexité de la décision collective
- Se mettre en conditions de réussite
- Encourager, permettre à chacun de contribuer ; faciliter et modérer le groupe
- La technique de l'échelle
- La méthode DELPHI

# Accompagner et former vos collaborateurs (actuels et nouveaux)

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre les mécanismes clés de la formation pour adultes et de l'accompagnement
- Préparer et cadrer son action d'accompagnement et / ou de formation
- Former, transmettre son savoir et ses compétences
- Apprécier, suivre l'apprentissage et la progression de son collaborateur
- Optimiser sa communication

### Public cible

Cette formation est destinée aux managers et à toute autre personne amenée à former un collaborateur, qu'il soit déjà dans l'équipe ou nouvel embauché.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Que veut dire former ? Accompagner ? Quelle différence ?
- Appréhender les bases de l'apprentissage et de l'andragogie (formation des adultes)
- Comment apprend-on ? Comment retient-on ? Signification et conséquences pour un manager / formateur

#### Préparer et cadrer son action d'accompagnement

- Identifier les éléments à transmettre : compétences clés, savoir-faire, savoir être, pratique professionnelle...
- Identifier les besoins du collaborateur : attentes, degré d'autonomie, capacité à s'investir...
- Adapter la / les méthode(s) d'apprentissage à la situation et au collaborateur
- Poser et communiquer le cadre de l'accompagnement : objectifs, actions, déroulement et suivi

### **Former, transmettre son savoir et ses compétences**

- S'appuyer sur les représentations et les connaissances actuelles du collaborateur
- Utiliser les questions comme levier d'apprentissage
- Apprendre par l'exemple ; montrer ; faire ensemble ; être présent
- Varier les approches. Stimuler l'ensemble des sens pour favoriser la mémorisation et l'appropriation
- Rendre ses collaborateurs actifs et acteurs de leur apprentissage

### **Suivre et apprécier les évolutions de ses collaborateurs**

- Observer et écouter activement ; solliciter un feedback ; se centrer sur des faits précis
- Valoriser les acquis et encourager la progression
- Faire des critiques constructives
- Adapter son style d'accompagnement à l'autonomie grandissante de ses collaborateurs

### **Optimiser sa communication pour mieux former et mieux accompagner**

- Communiquer au-delà de la simple « information »
- Éviter les pièges de la communication
- Comprendre l'impact du non-verbal
- Bien expliquer : délivrer un message efficace et vérifier sa bonne compréhension

# Animer une équipe projet : outils méthodologiques et mobilisation des équipes

 2 Jours     Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

En lien avec l'animation d'équipe :

- Bien comprendre les méthodes fondamentales de Management de Projet
- Apprendre à utiliser des techniques simples et efficaces pour gérer des projets sur l'ensemble de leur cycle de vie
- Apprendre à clarifier les objectifs, à transformer un contrat en livrables avec son équipe
- Assurer un niveau de suivi adapté

### Public cible

Chefs de projets hiérarchiques ou fonctionnels souhaitant améliorer leurs capacités d'animation de leur(s) équipe(s) projet

### Prérequis

Etre chef de projet ou futur chef de projet.

### Contenu

#### Introduction aux méthodes de Management de Projet

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Qu'est-ce que le management de projet ?
- Le chef de projet et son équipe
- La triple contrainte : coût, délais, qualité
- Décomposition d'un projet par la technique du Mind Mapping

## **Démarrage du projet en associant l'ensemble des acteurs**

- Identifier les parties prenantes, analyser et définir les besoins, identifier clairement les objectifs en lien avec la stratégie globale
- Associer l'ensemble des acteurs liés au projet dès la phase de réflexion
- Rédiger un cahier des charges et la fiche projet
- Suivre le processus de lancement de projet

## **Environnement et organisation du projet**

- Identifier l'environnement du projet et son impact sur l'organisation de l'entreprise (transversalité)
- Communiquer avec le bureau des projets pendant la globalité de l'action, adaptation du projet
- Définir l'équipe, l'organiser et l'animer, de la conception à la clôture du projet
- Dynamiser l'équipe et la vie de l'équipe avec la pratique d'outils participatifs (motivations, conflits)
- Autorité et responsabilité du chef de projet

## **Planification du projet**

- Le contenu du projet en action : groupes de tâches et rétroplanning
- Finaliser le plan du projet (ressources, charges et calendrier)
- Partager l'action autour du projet

## **Dynamisation du projet par l'action participative de l'équipe projet**

- Organiser et dynamiser ses réunions
- Comment associer l'ensemble des acteurs dans la gestion du projet (outils de co-construction de projet)

## **Clôture du projet**

- Quand le projet est-il terminé ? Vérification du contenu de projet
- Clôturer efficacement un projet (administrativement et juridiquement)
- Dissoudre l'équipe projet
- La fin de projet avec les acteurs : évaluation, remerciements

# Apporter un feedback valorisant et constructif

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Le feedback : un outil de management indispensable
- Découvrir et mettre en pratiques des outils pour :
  - Féliciter, remercier, valoriser de manière appropriée
  - Recadrer un travail, une action ou un comportement non satisfaisant de manière ferme et constructive
- S'entraîner à l'apport de faits circonstanciés
- Gagner en assurance et en confiance dans l'apport de feedback

### Public cible

Managers, responsables d'équipe souhaitant apporter du feedback efficace et constructif pour valoriser et faire grandir ses collaborateurs.

### Prérequis

Exercer une fonction managériale est un plus.

### Contenu

#### Le feedback : outil essentiel à la reconnaissance et au développement des personnes

- L'importance vitale des strokes
- Reconnaître ses collaborateurs dans chacune de leurs dimensions : existentielle, résultats, compétences / manière de faire et efforts fournis
- Feedback conditionnel ou inconditionnel ?

- Remplacer le feedback négatif par le feedback constructif

### **Reconnaître et motiver ses collaborateurs**

- Explorer les pistes et actions de reconnaissances possibles
- Étudier l'impact à court et long termes des différentes actions
- Utiliser le feedback comme puissant outil de reconnaissance et de motivation
- Apporter un stroke positif de qualité ; les 12 lois du stroke
- Apporter un feedback constructif pour faire progresser ses collaborateurs
- Le pouvoir de la reconnaissance au quotidien

### **Féliciter, remercier, valoriser**

- Les 5 caractéristiques d'un stroke positif de qualité
- Démarche contact – fait – qualités – bénéfices - conclusion
- Devant témoin ou non ?
- Féliciter, remercier, valoriser... sans flatter !
- S'inscrire dans la durée

### **Recadrer un travail, une action ou un comportement non satisfaisant de manière ferme et constructive**

- Démarche contact – fait – manquements – conséquences – attentes – actions – suivi - conclusion
- Méthode DESC
- L'importance des faits précis, irréfutables
- Expliquer, sans se justifier
- Apporter des pistes d'amélioration SMART pour faire progresser
- Impliquer la personne dans la recherche de solutions
- Planifier et assurer le suivi

# Boostez la motivation de votre équipe

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre les mécanismes et les ressorts de la motivation
- Évaluer sa marge de manœuvre en tant que manager
- Identifier les leviers de motivation de ses collaborateurs
- Élaborer un plan d'action pour booster la motivation de son équipe

### Public cible

Managers, responsables d'équipe souhaitant apporter du feedback efficace et constructif pour valoriser et faire grandir ses collaborateurs.

### Prérequis

Exercer une fonction managériale.

### Contenu

#### Mieux comprendre la motivation

- Définir la motivation
- Lien motivation / performance ; les enjeux de la motivation et les effets de la démotivation
- Rapide aperçu des différentes théories de la motivation
- Motivation intrinsèque et extrinsèque

#### Identifier sa marge de manœuvre et créer les conditions favorables pour motiver ses collaborateurs

- Identifier les éléments sur lesquels le manager peut agir pour motiver son équipe
- Bien connaître ses collaborateurs ; prendre en compte leurs besoins individuels et trouver les

leviers de motivation correspondants

- Articuler motivation individuelle et collective
- Identifier son propre profil motivationnel

### **Pistes d'action managériale et outils correspondants**

- Prendre de la hauteur : aperçu des différentes pistes sur lesquelles le manager peut agir directement pour motiver ses collaborateurs
  - Du sens au, et dans, le travail : donner des repères en lien avec les valeurs
  - Une feuille de route pour les guider : fixer des objectifs motivants
  - Un management et un mode de communication personnalisés : pratiquer le leadership situationnel
  - Pouvoir s'exprimer, être écouté et entendu : mettre en œuvre une communication efficace
  - Un sentiment d'utilité : valoriser le travail
  - Savoir où ils en sont : apporter du feedback constructif
  - Une ambiance stimulante : au quotidien et en cas d'évènements, succès, coups durs...
  - La confiance : savoir l'entretenir
  - Être responsabilisé : déléguer
- Agir concrètement
  - En fonction de l'intérêt et des besoins du groupe de participants, 4-5 outils correspondants seront développés : objectifs SMART, mise en application de la matrice du leadership situationnel, écoute active, règles de stroke positif, entretien de recadrage pour faire progresser, entretien et suivi de délégation...

# Créez un séminaire participatif : forum ouvert, World café

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Savoir concevoir, piloter et gérer un événement d'intelligence collective pour répondre à vos besoins : traiter une problématique complexe ou une question stratégique pour votre entreprise ou structure en associant le capital humain à l'action.

### Public cible

Personnes en charge de monter des événements d'intelligence collective (séminaires, team building)

### Prérequis

Etre en charge d'organiser des séminaires ou des événements participatifs

### Contenu

#### Focus sur les formes de rencontres d'intelligence collective

- Histoire des approches du world café et forum ouvert
- Le résultat de ces approches
- Le processus créatif dans une rencontre d'intelligence collective
- Le format en lien avec l'objectif de l'événement

#### L'organisation de la rencontre

- Vendre l'action participative
- Les rôles différents dans l'animation participative
- La posture de l'animateur

- L'amont et l'aval de l'animation : de la sensibilisation des participants au retour sur l'animation
- Gestion des participants (salariés et de partenaires) dans le dispositif d'animation
- L'équipe d'animation
- La mise en place du déroulé
- L'organisation de l'espace et la convivialité pendant l'événement

### **Mixité entre méthodologie et pratique**

- Mise en pratique de cas concrets pour la validation des acquis

# Développez l'autonomie de votre équipe grâce au leadership situationnel

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- S'approprier les concepts clés de l'autonomie et du leadership situationnel
- S'adapter à la motivation et aux compétences de ses collaborateurs
- Développer l'autonomie de son équipe grâce au leadership situationnel

### Public cible

Toute personne gérant une équipe ou amenée à endosser cette responsabilité dans le futur.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### L'autonomie en question

- C'est quoi l'autonomie ?
- À quoi tient-elle ? Mix entre compétences (savoir-faire) et motivation (avoir envie de faire)
- À quoi la reconnaît-on ?
- Comment apprécier le niveau d'autonomie de son équipe ? Des membres qui la composent ?

#### Concepts clés du leadership situationnel

- Modèle de Hersey et Blanchard : 4 lois, 4 styles
- Description des différents styles et lien avec l'autonomie des personnes
- Avantages et inconvénients de chacun

## **Mise en œuvre du leadership situationnel**

- Faire le lien entre les principes du leadership situationnel et sa propre réalité de manager
- Identifier le niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Identifier le style de management adapté à chacun

## **Développer l'autonomie de son équipe en continu**

- Mettre en place un cadre propice au développement de l'autonomie : confiance, suivi et reconnaissance
- Suivre le niveau d'autonomie (et ses variations) de chaque collaborateur en continu
- Profiter des synergies et profils complémentaires pour faire évoluer l'autonomie globale de l'équipe

# Manager autrement avec l'Analyse Transactionnelle (AT)

 3 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

La qualité des relations est essentielle dans un contexte de travail en dimension hiérarchique ou transversale et des échanges qui y sont associés.

Dans une recherche inhérente de perfectionnement, l'Analyse Transactionnelle vient apporter des solutions complémentaires pour assurer dynamisme, coopération, compréhension et efficacité.

- Apprendre à mieux connaître ses ressources
- Clarifier les axes de connaissance et de compréhension des autres
- Activer les transactions pertinentes et performantes
- Développer la communication « assertive » au service des résultats attendus
- Accéder à une motivation accrue par adhésion aux attentes

### Public cible

Managers ou personnes amenées à exercer des fonctions d'encadrement dans le futur.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

En amont, un autodiagnostic pour se situer et définir ses priorités

#### Exprimer les différentes facettes de sa personnalité avec les "États du moi"

- S'approprier le modèle des "états du moi".

- Les utiliser pour s'adapter aux diverses situations de communication.

### **Mise en situation**

Autodiagnostic et feed back sur les égogrammes individuels.

### **Développer des "Transactions" positives**

- Identifier les différents modes de relations interpersonnelles.
- Établir des relations fructueuses.

### **Mise en situation**

Exercices pratiques et jeux de rôles encadrés en sous-groupes.

### **Valoriser ses interlocuteurs de façon adaptée : "les signes de reconnaissance"**

- Reconnaître positivement ses interlocuteurs.
- Critiquer de façon constructive.

### **Mise en situation**

Exercice pratique "donner des signes de reconnaissance".

### **Découvrir son "intelligence émotionnelle"**

- Identifier les sentiments efficaces.
- Gérer les émotions, sources de tensions, de conflits.
- Les transformer en énergie positive.

Exposé et exercice d'application du DESC en binômes

### **Développer des relations gagnant-gagnant avec les autres : "les positions de vie"**

- Comprendre comment sa perception de soi-même et des autres conditionne ses relations.
- Travailler en groupe de manière efficace.

### **Mise en situation**

Autodiagnostic des positions de vie



## **Mettre en œuvre une dynamique du succès dans ses relations : "le contrat"**

- Se fixer des objectifs réalistes et acceptables dans son environnement professionnel.

### **Mise en situation**

Bilan individuel et élaboration de la stratégie d'objectif par chacun

# Menez vos entretiens annuels avec brio !

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Repréciser les enjeux de l'entretien annuel et son déroulement.
- Impliquer ses collaborateurs pour faire de l'entretien annuel un moment privilégié et motivant.
- Conduire l'entretien avec tact et efficacité.
- Apporter de la reconnaissance, un feedback de qualité et des critiques positives pour faire progresser.
- Fixer des objectifs qui ont du sens et motivent.

### Public cible

Managers, responsables d'équipe souhaitant optimiser le rendez-vous clé qu'est l'entretien annuel.

### Prérequis

Exercer une fonction managériale et être en situation actuelle ou future de conduire les entretiens annuels de ses collaborateurs.

### Contenu

#### Introduction

- L'entretien annuel : un rendez-vous clé ... en complément d'un dialogue continu pendant l'année !
- Ce que l'entretien n'est pas : une simple évaluation !
- 3 phases à soigner : préparation, conduite et suivi de l'entretien
- Déroulement de l'entretien : bilan de l'année écoulée, préparation de l'année à venir, plan de formation...
- Les supports facilitateurs

## **Se préparer pour optimiser ce moment privilégié**

- Les éléments à préparer par le responsable
- L'importance des faits et exemples concrets. Différence entre fait, sentiment, opinion et jugement
- Planification et communication pré-entretien
- Préparation par le salarié : indispensable !

## **Conduire l'entretien avec tact et efficacité**

- Adopter une attitude qui génère la confiance et la motivation
  - Équilibrer les temps de parole
  - Développer son écoute
  - Favoriser la participation active du collaborateur : « faire ensemble »
- Apprécier les résultats et les compétences
  - Les situer dans un contexte plus général pour apporter du sens au travail
  - Reconnaître les efforts et la personne en tant que telle
  - Féliciter, remercier, valoriser... sans flatter ! Les 5 qualités du stroke positif
  - Apporter une critique constructive pour faire progresser ; impliquer la personne dans le plan d'action
  - Accueillir les critiques et y répondre de manière adéquate
- Fixer des objectifs qui clarifient, apportent un cadre, ont du sens et motivent (SMART)

## **Conclure l'entretien et assurer le suivi pendant l'année**

# Pratiquez la reconnaissance, levier essentiel de motivation

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Mieux comprendre les mécanismes de la motivation et de la reconnaissance
- Mettre en évidence le lien entre motivation et reconnaissance
- Découvrir les différentes formes de reconnaissance
- Apporter une reconnaissance authentique, personnalisée et durable pour motiver son équipe

### Public cible

Responsables d'équipe.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### La motivation : essentielle et souvent intangible

- Définir la motivation et repérer ses composantes
- Les enjeux de la motivation et les effets de la démotivation
- Identifier les éléments sur lesquels le manager peut agir pour motiver son équipe
- Bien connaître ses collaborateurs et cerner leurs besoins
- Articuler motivation individuelle et collective
- Identifier son propre profil motivationnel

#### La reconnaissance en question

- Qu'est-ce que la reconnaissance ?
- Évolution de la notion de reconnaissance au travail
- Quelles sont les attentes en matière de reconnaissance au travail ?
- Typologie de la reconnaissance
- Lien avec la motivation

## **Reconnaître et motiver ses collaborateurs**

- Reconnaître ses collaborateurs dans chacune de leurs dimensions : existentielle, résultats, compétences / manière de faire et efforts fournis
- Avantages et inconvénients des différents types de reconnaissance : conditionnel ou inconditionnel, positif ou constructif
  - Explorer les pistes et actions de reconnaissances possibles
  - Étudier l'impact immédiat et dans le temps des différentes actions
  - Utiliser le feedback comme puissant outil de reconnaissance et de motivation
  - Apporter un stroke positif de qualité ; les 12 lois du stroke
- Apporter un feedback constructif pour faire progresser ses collaborateurs
- Le pouvoir de la reconnaissance au quotidien

# Améliorer sa conduite de réunions

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Préparer efficacement ses réunions
- Animer la réunion avec méthode pour atteindre son objectif
- Obtenir l'implication des participants pour exploiter la richesse du groupe et garantir des résultats concrets
- Gérer les comportements difficiles et les situations délicates en réunion
- Assurer le suivi de sa réunion

### Public cible

Toute personne qui anime des réunions ou des groupes de travail.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Organiser et préparer une réunion productive

- Questions préalables ; challenger le besoin de se réunir
- Quel type de réunion pour quel objectif ? Établir un objectif SMART
- Élaborer l'ordre du jour
- Impliquer les participants en amont
- Préparer l'animation de la réunion (style, séquençement, supports...) ; outil TOMATES
- Prévoir l'organisation matérielle et logistique

#### Animer la réunion ; impliquer les participants

- Réussir l'ouverture de sa réunion ; établir les « règles du jeu »
- Gérer le temps et le suivi de l'ordre du jour
- Faire participer et responsabiliser chaque participant
- Écouter, reformuler, synthétiser ; amener les participants à l'écoute
- Gérer les idées et les propositions ; faire produire ; produire ensemble ; décider
- Canaliser les échanges ; gérer les situations compliquées : perturbations individuelles ou collectives, digressions...

### **Clore et assurer le suivi de sa réunion**

- Respecter la durée impartie à la réunion
- Clore la réunion : check-list des actions & qui-fait-quoi !
- Établir ou faire établir le compte-rendu
- Assurer un suivi des actions

# Animer des réunions participatives pour fédérer, motiver, trouver de nouvelles idées

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Valoriser l'animation de réunions par l'utilisation d'outils participatifs afin d'instaurer une réelle dynamique de projet (réunions participatives, relations inter-services, réunions partenaires...)
- Comprendre le processus participatif et savoir l'appliquer
- Savoir faire émerger des solutions pour répondre aux problématiques avec l'ensemble des acteurs

### Public cible

Personnes ayant en charge l'animation de réunions (équipe, partenaires internes et externes...)

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Processus créatif
- Étapes du fonctionnement créatif : de la divergence à la convergence
- Règles du processus
- Types d'actions participatives
- Valorisation des actions collectives

#### Les réunions créatives

- Les objectifs et les caractéristiques de la réunion
- Actions dans les différentes phases du projet réunion : avant, pendant et après
- Les participants
- Sortir du cadre classique de réunion

### **Des outils pour favoriser le climat créatif pendant la réunion**

- Associer l'ensemble des acteurs : échauffements créatifs
- Clarifier la problématique : carte mentale, les 5 P, techniques de reformulation
- Trouver des idées de solutions en brainstorming : GPS (outil d'idéation collectif)
- Prioriser et choisir ses idées (matrices, gommettes avec critères) et les développer en plan d'action concret

### **Utiliser la créativité pour optimiser votre communication**

- Mieux communiquer et échanger avec les acteurs
- Dynamiser les présentations sous forme de Pecha Kucha
- Travailler une vision partagée

### **La posture de l'animateur de la réunion**

- Quelques règles pour animer ses séances créatives
- Gestion des participants réfractaires
- La boîte à outils en fonction des besoins

### **Construction de son plan d'action opérationnel lors de son retour au travail quotidien**

- Projection dans sa propre animation créative
- Identifier la meilleure méthode et anticiper sa mise en œuvre
- Comment faire pour démarrer cette culture du participatif à votre retour

# Animez votre équipe : la boîte à outils PNL du leader agile

 4 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Impacter de manière constructive et développer sa flexibilité :

- Développer et maintenir des relations de qualité, être à l'aise avec ses co-équipiers
- S'adapter, faire preuve de flexibilité dans ses relations avec son équipe
- Impacter de manière constructive les membres de son équipe
- Mieux gérer ses émotions et accueillir celles de son équipe

### Public cible

Dirigeant, responsable d'équipe, manager-coach, cadre, chef de projet, formateur... qui exercent une activité professionnelle exigeante en qualité relationnelle et qui souhaitent rendre leur communication plus efficace et impactante.

### Prérequis

Occuper des fonctions managériales hiérarchiques ou transverses.

### Contenu

#### La Programmation neuro-linguistique (PNL) en question

- Les présupposés de la PNL
- Perceptions
- Prédicats : nos cinq sens

#### Outil 1 - La stratégie « d'Objectif »

- Transformer un problème en objectif
- Définir un objectif précis, positif et opérationnel
- Choisir ses objectifs dans une perspective long terme
- Concilier valeurs personnelles et objectifs professionnels

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 2 - Mobiliser son énergie : "l'ancrage des ressources"**

- Choisir les ressources personnelles internes adaptées aux objectifs
- Ancrer les réflexes pour mobiliser les ressources souhaitées
- Maîtriser ses émotions limitantes
- Éliminer les stress inutiles

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 3 - Se préparer pour réussir : "la visualisation"**

- Imaginer sa réussite
- Visualiser le résultat final

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 4 - S'intéresser aux émotions : "la calibration"**

- Observer en finesse l'interlocuteur
- Prendre en compte ses ressentis

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 5 - S'adapter aux perceptions de l'autre : "le vako"**

- Entendre les registres sensoriels préférés
- Communiquer dans les mêmes registres
- Écouter en silence

- Reformuler pour relancer
- Résumer pour valider

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 6 - Poser les bonnes questions avec "le métamodèle"**

- Repérer les imprécisions de langage
- Faire clarifier les généralités
- Confronter les incohérences

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 7 - Créer la relation juste : "la synchronisation"**

- Entrer en contact
- Rester en phase
- S'adapter au cadre de référence de l'autre

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

### **Outil 8 - Présenter ses idées en souplesse : « le recadrage »**

- Transformer en positif une expérience négative
- Traiter les objections
- S'adapter au cadre de référence de l'autre

Application au domaine managérial : en règle générale et pour moi, avec mon équipe et mes collaborateurs

# Délégez efficacement pour mieux responsabiliser

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Utiliser la délégation comme outil managérial aux nombreux bénéfices réciproques
- Déléguer selon l'autonomie de ses collaborateurs
- Mettre en œuvre des techniques de délégation efficaces
- S'entraîner aux entretiens de délégation
- Assurer un niveau de suivi adapté

### Public cible

Responsables hiérarchiques ou fonctionnels souhaitant améliorer leurs aptitudes à la délégation

### Prérequis

Être en capacité de déléguer ou de le devenir

### Contenu

#### La délégation en questions

- Que veut dire « déléguer » ?
- Quels sont les avantages de la délégation ? Ses inconvénients ?
- Pourquoi ai-je du mal à déléguer ? Comment lâcher-prise et oser déléguer ?
- Suis-je fait pour déléguer ? (Idées reçues) ; quel est mon style de management préférentiel ?

#### La délégation en pratique

- Déléguer selon l'autonomie des personnes
- Anticiper, préparer et mettre en œuvre sa délégation grâce au QQ(O)QCCP



- Transformer une tâche en « mission »
- Bien communiquer ; responsabiliser
- Faire confiance ; témoigner sa confiance
- Faire des points réguliers ; soigner le bilan

### **Les responsabilités managériales liées à la délégation**

- Faire grandir et progresser ses collaborateurs
- Motiver par la délégation
- Recadrer les erreurs de manière constructive

# Devenez un manager habile

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Identifiez et ajustez votre style de management pour mobiliser vos collaborateurs.

Le manager habile sait ajuster son style pour communiquer efficacement, réduire les insatisfactions et les facteurs de stress, développer la performance de ses collaborateurs.

Il assure ainsi la gestion optimale de ses ressources, la performance à long terme de ses équipes, tout en préservant leur satisfaction au travail.

### Public cible

Toute personne amenée à manager des collaborateurs, ayant des responsabilités d'équipe ou des projets à mener en équipe.

Toute personne souhaitant développer sa capacité à communiquer et motiver ses collaborateurs.

### Prérequis

Aucun.

### Contenu

#### Les différents styles de management

- Les quatre styles de management
- Avantages et inconvénients

#### Savoir ajuster son style

- Le management individualisé : savoir utiliser le style approprié
- Le management flexible : savoir dépasser ses propres préférences et utiliser les autres

préférences pour mobiliser l'équipe

- La combinaison optimale : l'éventail de contrôle

### **Les stratégies d'interactions en management**

- Reconnaître/savoir « à qui » on s'adresse
  - Parties de personnalité et indicateurs observables
- Adopter la stratégie d'interaction qui convient
  - Interactions et canaux de communication

### **Les pratiques du manager habile**

- Communiquer efficacement
  - Canaux et perceptions
- Motiver et mobiliser les énergies
  - Tenir compte des besoins spécifiques et fixer des objectifs smArt 'avec un grand A'
- Encourager, reconnaître et donner du feed-back
  - Tenir compte des besoins à long terme, tenir la distance, instaurer une relation de confiance
- Identifier, prévenir et gérer les risques liés au stress
  - Sources et conséquences du stress
  - Séquences et comportements sous stress (masques)
  - Stratégies d'intervention

# Les fondamentaux de la gestion d'équipe

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre son rôle de responsable d'équipe
- Se positionner et prendre en main son équipe
- Découvrir et endosser les principales responsabilités managériales

### Public cible

Toute personne manquant une équipe ou amenée à endosser cette responsabilité dans le futur.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### L'équipe : bien plus que l'addition d'individus

- Qu'est ce qu'une équipe ? Equipe hiérarchique, fonctionnelle ou projet.
- Les 5 éléments clés d'une équipe performante
- Etablir un équilibre : articulation entre individus et collectif

#### Le rôle du responsable d'équipe

- Rôle et compétences clés du responsable d'équipe
- A la fois « Manager », « Leader » et bien souvent « Expert »
- Articuler ces 3 casquettes au quotidien

#### Adapter son management à son équipe

- Identifier le niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Grands principe du leadership situationnel
- Adapter son style de management en fonction du degré d'autonomie de la personne

### **Endosser les principales responsabilités managériales**

- Apporter une vision et des objectifs en lien avec les activités
- Organiser les activités en fonction des compétences
- Déléguer et responsabiliser ; suivre et accompagner
- Motiver ; apporter de la reconnaissance
- Communiquer au quotidien et prévenir les conflits

# Menez un collectif et gérez la diversité

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Comprendre les enjeux, être capable de mener un collectif en tenant compte des diversités le composant, tirer profit du pluralisme en pratiquant le management diversifié

### Public cible

Les managers qui doivent mener des collaborateurs de divers profils et sensibilités ; les responsables RH qui souhaitent relever le défi d'une main d'œuvre diversifiée ; ou encore toute personne souhaitant mieux fonctionner dans un collectif à forte diversité.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Comprendre les enjeux de la diversité

#### Les formes de diversités

- Différents profils de personnalités, différentes sensibilités et fonctionnements.
- Différentes influences : générations, genres, cultures, métiers, expériences.

#### Les implications du pluralisme

- Complexité des interactions : incompréhensions et malentendus, mécanismes d'échec.
- Risques de blocages, dysfonctionnements du collectif.

#### Les avantages du pluralisme

- Un collectif diversifié est plus riche : savoir exploiter/mobiliser les aptitudes naturelles, les

ressources, les forces et les talents de chacun, au profit du collectif.

- Un collectif diversifié est plus agile : savoir s'adapter à son contexte, aux exigences, aux imprévus.
- Un collectif diversifié est plus performant à long terme : savoir dépasser les barrières et les idées reçues, apprendre de l'autre, se développer ensemble et se mobiliser dans la durée.

## **Gérer la diversité**

### **Dépasser les paradoxes et les croyances**

- Gestion diversifiée (au nom de l'efficacité) vs traitement égalitaire (au nom de l'éthique).
- Reconnaître les différences vs être d'accord.
- Intégrer vs uniformiser.
- L'individu vs le collectif.
- Management diversifié vs management unique.

### **Appliquer le pluralisme efficace**

- Voir en multi-dimensions, reconnaître les approches et les modes de fonctionnement différents.
- Mieux comprendre l'autre pour réussir sa collaboration.
- S'organiser pour optimiser le fonctionnement du collectif.

### **Pratiquer un management diversifié**

- Intégrer les différences, identifier les forces, complémentarités et atouts de l'équipe.
- Interagir et communiquer en donnant du sens.
- Être agile en ajustant son style aux spécificités de l'équipe.

# Organisez vos idées et vos projets avec le Mind Mapping

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Valoriser ses projets personnels ou professionnels par une présentation dynamique sous forme de Mind Mapping (aussi appelée schéma heuristique et carte mentale)
- Savoir utiliser cet outil simple, ludique et stimulant qui permet d'explorer des méthodes innovantes, créatives et décalées.

### Public cible

Toute personne ayant envie de structurer ses projets différemment

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Focus sur l'outil carte mentale

- Qu'est ce que la carte mentale ?
- Comment s'utilise-t-elle et pourquoi ?

#### La carte mentale dans son milieu professionnel

#### L'utilité de cet outil dans le milieu professionnel

- Rendre vos présentations dynamiques et interactives
- Gérer son emploi du temps
- Trouver des idées

- Faciliter la réflexion
- Mettre en lien des informations
- Structurer son intervention dans une réunion
- Développer un projet avec son équipe

### **Pratique individuelle et collective**

- Mise en pratique par la création d'une carte mentale propre à la situation des participants
- Réalisation de plusieurs cartes mentales en mode collectif

# Structurez votre démarche d'innovation avec le Creative Problem Solving

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Maîtriser les étapes clefs du processus CPS (Creative Problem Solving)
- Savoir identifier les situations où il est possible de poser la démarche CPS dans son quotidien
- Ajuster sa posture de facilitateur pour intégrer la dimension créative dans ses accompagnements
- Utiliser, pour soi ou en animation de groupe, les règles fondamentales du fonctionnement en divergence/convergence

### Public cible

Personne en charge de trouver des solutions avec créativité

### Prérequis

Aucun

### Contenu

La démarche CPS ( Creative Problem Solving), diffusée en Open Source depuis plus de 50 ans par le Creative Problem Solving Institute (CPSI) associe la résolution de problèmes et la puissance du processus de créativité.

Elle s'applique sur une multitude de thématiques en associant l'intelligence collective pour aller plus loin.

### Focus sur la démarche CPS

- Les fondamentaux du processus créatif en lien avec le modèle du Creative Problem Solving
- Vision globale de la démarche du CPS : résolution de problèmes et créativité

- Le principe de divergence / convergence

### **Boite à outils pour répondre aux besoins des différentes étapes du « Creative Problem Solving »**

- Les trois grandes phases du CPS et ses sous-étapes
  - Clarification de la problématique
  - Idéation
  - Transformer les idées en solutions et initier les plans d'actions

### **Mixité entre méthodologie et pratique**

- Mise en pratique collective et individuelle en lien avec les projets des participants
- Expérimentation des divers outils de créativité

# Le Design Thinking : proposer de nouveaux produits et services en lien avec l'utilisateur

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Connaître et comprendre la méthode du Design Thinking et ses techniques
- Comprendre et visualiser l'importance de l'utilisateur dans le process
- Mettre en pratique la démarche Design Thinking en lien avec ses objectifs

### Public cible

Responsables marketing, chefs de projet marketing, responsables innovation, chefs de projet

### Prérequis

Aucun

### Contenu

L'apport de cette formation vous permettra d'intégrer l'approche Design Thinking dans votre process innovation.

### Focus sur la méthode

- Le Design Thinking c'est quoi ?
- L'approche et son fonctionnement
- Les phases dans le process (Immersion, clarification de la problématique, idéation, prototypage et test)
- La place de l'utilisateur dans le process et son rôle
- Intégrer la démarche dans sa structure et la faire accepter

## **La boîte à outils du Design thinking.**

- Phase d'observation et d'immersion
- Diverses méthodes créatives d'idéation pour trouver de nouvelles idées
- Parcours utilisateur
- Carte empathie et persona
- Storyboard
- Prototypage

## **Pratique individuelle et collective**

- Mise en pratique du process du Design Thinking en équipes sur un cas pratique
- Focus sur le cas de chaque participant

# Les bases du processus de créativité et du participatif

 2 Jours

€ 1000€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre le processus de créativité : phases et règles
- Appliquer le processus dans sa structure afin de résoudre toutes les problématiques en associant le capital humain de son équipe ou de ses partenaires
- Trouver des solutions rapidement seul ou à plusieurs pour répondre à ses besoins urgents (valorisation de projet, amener plus d'innovation au service ou produit proposé en lien avec une vision client, permettre à son équipe de se sentir écoutée et entendue ...).

### Public cible

Toute personne ayant envie d'appliquer le processus créatif pour trouver des idées, en équipe ou seul, en lien avec ses problématiques (manager, chef de projet, directeur, assistante...)

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Développer son potentiel créatif, c'est quoi ? Explication du processus créatif

- Définition de la créativité : les pionniers de la créativité
- Le processus créatif et ses trois phases
- Comment stimuler la créativité : différentes techniques mises en pratique
- Le climat créatif, les postures, quel outil pour quelle action ?

## Expérimentation du processus

- Transformer les bonnes idées en actions innovantes (organisation, service, produit en lien avec les trois phases)
- Mise en pratique de la convergence et de la divergence
- Exploration du Creative Problem Solving (CPS) en action

## Exploration d'une palette d'outils créatifs adaptés à chaque étape

- Clarifier la problématique et cibler le challenge créatif
- Booster la production d'idées
- Transformer vos idées afin qu'elles soient encore plus fortes
- Sélectionner les meilleures idées et les convertir en plan d'action concret

## Posture et environnement du facilitateur

- La posture du facilitateur
- Cadrage des réfractaires
- Amener une transversalité dans vos actions de créativité

## Construction de son plan d'action opérationnel lors du retour dans sa structure

- Projection dans sa propre animation créative
- Identifier la meilleure méthode et anticiper sa mise en œuvre
- Poser la boîte à outils nécessaire

**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

FR 12 Nov. > 13 Nov. 2018

# Les fondamentaux du management de projets - Niveau 1 (PMI®)

 3 Jours

€ 1455€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

- Bien comprendre les méthodes fondamentales de management de projets
- Apprendre à utiliser des techniques simples et efficaces pour gérer des projets sur l'ensemble de leur cycle de vie
- Apprendre à clarifier les objectifs, à transformer un contrat en livrables

### Public cible

Cette formation s'adresse aux chefs ou responsables de projets, aux membres de l'équipe et à toute personne de l'entreprise concernée par la maîtrise des deux dimensions du monde des affaires et ayant quelques années d'expérience.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction aux méthodes de Management de Projet

- Qu'est-ce qu'un projet?
- Qu'est-ce que le management de projet?
- La triple contrainte "coût - délai – qualité" (contenu). Le cycle de vie d'un projet

#### Démarrage du projet

- Identifier les parties prenantes, analyser et définir les besoins, définir les objectifs
- Écrire un cahier des charges
- Choisir des projets (méthodes et critères de sélection). Donner vie au projet (charte)
- Lancer le projet (charte)

### **Environnement et Organisation du projet**

- Identifier l'environnement, l'impact de l'organisation de l'entreprise
- Le bureau des projets
- Définir l'équipe. Organiser l'équipe (structure) et les ressources de l'équipe
- La dynamique et la vie de l'équipe (motivations, conflits). Autorité et responsabilités du chef de projet

### **Communication et documentation du projet**

- Matrice des responsabilités
- Garder les gens informés: planifier la communication, préparer les réunions
- Plan de documentation du projet
- Bâtir un plan de projet tenant compte des contraintes organisationnelles de coûts, de délais et de qualité
- Mettre en place une organisation et une équipe performante

### **Planification du projet**

- Le contenu du projet : la structure de découpage et ses livrables
- Utiliser la méthode des antécédents et successeurs. Créer le graphe (diagramme, réseau) du projet (PERT)
- Optimiser l'échéancier (chemin critique et marges). Estimer les coûts, délais, durées, ressources ...
- Evaluer les risques. Il n'y a pas de projet sans risque. Etablir un référentiel de base (arbitrages, lissages)
- Finaliser le plan du projet (ressources, charges et calendrier)
- Ce que nous n'avons pas abordés : management des risques, des contrats ...

### **Réalisation du projet (Plan-Do-Check)**

- Obtenir les ressources à temps. Autoriser les travaux

- Procéder à l'exécution des travaux
- Vérifier l'état d'avancement (valeur acquise)

### **Adaptation du projet (gérer les modifications)**

- Pourquoi faut-il gérer les modifications ?
- Comment gérer les modifications ; procédures, approbations etc
- Documenter et répercuter les modifications (variantes)

### **Clôture du projet**

- Quand un projet est-il terminé? Vérifier le contenu du projet ?
- Clore « administrativement» et « juridiquement» un projet. Dissoudre l'équipe de projet
- La fin du projet : transmission, revue, audit, ...
  - Le retour d'expérience et les meilleures pratiques

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

FR 17 Dec. > 19 Dec. 2018

FR 26 Jun. > 28 Jun. 2019

FR 26 Jun. > 28 Jun. 2019

# La conduite du changement : ce qu'il faut savoir

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Accueillir le changement
- Etre le moteur du changement
- Identifier et éliminer les freins au changement

### Public cible

Tout public, en particulier toute personne amenée à mieux comprendre, piloter le changement ou plus simplement confrontée au changement.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction au changement

- Le changement : la nécessaire convergence de points de vue divergents
- Les notions de projet, de progrès et d'innovation
- L'objectif de transformation
- Les phénomènes et mécanismes du changement
- Le changement : une opportunité technique, marketing, commerciale et managériale

#### Diagnostic et stratégie du changement

- Les capacités de changement d'une organisation
- Le diagnostic préalable à la mise en place de la stratégie du changement
- Les objectifs stratégiques du changement

## **Impact sur l'entreprise et ses collaborateurs**

- Le changement comme facteur de l'entreprise apprenante
- Les acteurs et leurs comportements face aux changements
- Le changement comme source d'équilibre

## **Permettre le changement**

- Définir et optimiser les conditions de l'implication des collaborateurs
- Lever les résistances au changement
- Favoriser l'émergence d'une volonté de changement et l'acceptation d'un objectif commun

## **Manager le changement**

- Initier et planifier
- Soutenir et diriger
- Piloter et mesurer

# Augmenter l'agilité de votre entreprise avec le Business Model Canvas

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Savoir concevoir, tester et construire des modèles d'affaires et des propositions de valeur à partir de la méthodologie pratiquée par les plus grandes organisations et entreprises du monde
- Apporter une solution et une démarche structurée à votre développement pour enfin répondre au mieux aux besoins du marché avec une réelle proposition de valeur

Cette formation est une excellente option si vous essayez de rester compétitif sur le marché ou simplement pour améliorer les processus de votre organisation avec un modèle simple et visuel : le Business Model Canvas.

### Public cible

Personnes en charge de projets et de développement

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Definition du BMC

- Présentation de la matrice Business Model de nouvelle génération CANVAS d'Alexander Osterwalder
- Faire évoluer la stratégie avec l'outil
- Quand utiliser le BMC : réflexion, démarrage ou croissance
- Un bon Business Model commence par une bonne proposition de valeur : prendre en compte les réels besoins clients

## La boîte à outils pour créer et développer son BMC

- Décomposition de l’outil et appropriations des 9 différents blocs :
  - Proposition de valeurs (offre)
  - Segments de clientèle
  - Canaux de distribution et relations clients (marketing)
  - Activités clés
  - Partenariats clés
  - Ressources clés
  - Flux de revenus et de coûts
- Identifier les besoins clients
- Le parcours utilisateur
- Construire sa proposition de valeur

## Gérer son business model canevas avec agilité

- Utilisation du BMC pour dynamiser le travail d’équipe, prioriser et passer au plan d’action
- Identification des faiblesses du projet afin de trouver des solutions : poser les SWOT sur les différents blocs et trouver des solutions avec des techniques d’idéation

## Mise en pratique

- Exemples concrets sur différents segments de marchés (BtoB, BtoC, industrie, service).
- Pratique individuelle, mise en pratique par la création d’un BMC propre à la situation du stagiaire

# Boostez votre créativité au service du changement

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier le périmètre du changement et les acteurs concernés
- Poser les phases du changement de l'annonce à l'évaluation
- Comprendre les résistances au changement et pouvoir les canaliser
- Savoir communiquer une stratégie au changement et le plan d'action qui en découle
- Associer les acteurs concernés par le changement avec des outils participatifs et d'intelligence collective
- Identifier les risques éventuels et les minimiser
- Préparer son plan d'action pour conduire le changement efficacement
- Construire la boîte à outils pour la personne qui doit mener le changement
- Mettre en place une dynamique collective dans le changement

### Public cible

Toute personne confrontée à un changement actuel ou futur

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction au changement

- Le contexte du changement : périmètre, équipes et partenaires liés à ce changement
- Typologie de changements (facteurs, degrés de changement)
- Comment les managers doivent agir dans cette phase de changement

- Comment chacun se perçoit dans le changement qu'il anticipe
- Poser la grille de critère du changement (information, temporalité)
- Identifier les étapes dans le changement
- Clarification du changement : décomposition du projet de changement par la technique du mind mapping : focus sur un cas de changement en lien avec les stagiaires (Pourquoi le changement ? Les enjeux humains, environnementaux et organisationnels)

### **Les équipes dans le changement : comment associer les acteurs au changement**

- Les humains dans le changement : réactions à différentes phases
- Cartographie des acteurs
- Les rendez-vous dans le changement
- Poser la vision du changement avec les acteurs
- Partager l'objectif à atteindre dans le changement
- Poser le plan d'action du changement en collaboratif
- La marelle du changement : libérer l'expression avec un outil collaboratif
- Poser la vision du changement en collectif (méthode Disney)
- Le « Creative Problem Solving » : une méthode de réflexion pour trouver des solutions de manière collaborative face aux freins et blocages du changement

### **Outils de gestion des risques liés au changement : pilotage du changement**

- Techniques d'animation de réunions d'échanges pour anticiper et gérer les conflits : comment associer les acteurs dans la réflexion et trouver des pistes d'amélioration
- Les rôles dans l'équipe : combinaison des objectifs individuels dans le changement
- Grille d'analyse des risques par population afin de développer la stratégie globale d'accompagnement au changement

### **La communication dans le changement**

- Prendre en compte les besoins de tous dans la communication
- Plan de communication adapté au changement

# Le processus créatif appliqué a la gestion de projet

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Bien comprendre le processus créatif et voir pourquoi et comment il peut être utilisé dans la gestion de projet
- Apprendre à utiliser des techniques simples pour amener plus d'humain et d'efficacité dans vos projets
- Découvrir et expérimenter une palette d'outils participatifs
- Fédérer une équipe autour d'un projet commun séquencé
- Amener plus d'innovation dans ses projets grâce au développement de l'intelligence collective

### Public cible

- Chefs de projet novices
- Toute personne partie prenante dans un projet

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction aux méthodes de Management de Projet

- Qu'est-ce qu'un projet ?
- Qu'est-ce que le management de projet?
- Le chef de projet et son équipe
- La triple contrainte : coût, délais, qualité
- Décomposition d'un projet par la technique du Mind Mapping

## **Démarrage du projet en associant l'ensemble des acteurs**

- Identifier les parties prenantes, analyser et définir les besoins, identifier clairement les objectifs en lien avec la stratégie globale
- Associer l'ensemble des acteurs liés au projet dès la phase de réflexion grâce aux techniques de créativité
- Rédiger un cahier des charges et une fiche projet
- Suivre le processus de lancement de projet.

## **Environnement et organisation du projet**

- Identifier l'environnement du projet et son impact sur l'organisation de l'entreprise (transversalité)
- Définir l'équipe, l'organiser et l'animer de la conception à la clôture du projet
- Dynamiser l'équipe et la vie de l'équipe avec la pratique d'outils participatifs

## **Planification du projet**

- Le contenu du projet en action : groupes de tâches et rétroplanning
- Finaliser le plan du projet (ressources, charges et calendrier)
- Partager l'action autour du projet

## **Dynamisation du projet par l'action participative de l'équipe projet**

- Organiser et dynamiser ses réunions
- Associer l'ensemble des acteurs dans la gestion du projet (outils de co-construction)

## **Clôture du projet**

- Quand le projet est-il terminé ?
- Clôturer efficacement un projet (administrativement et juridiquement)
- La fin de projet avec les acteurs : évaluation, remerciements...

# Les fondamentaux du management de projets - Niveau 2 (PMI®)

 3 Jours     Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Apprendre à utiliser les livrables pour développer un graphe (réseau, diagramme) des tâches.
- Evaluer la durée du projet en utilisant les approches de la méthode PERT et celle des antécédents.
- Identifier, évaluer et classer les ressources requises.
- Apprendre à estimer les coûts et les délais en utilisant différentes techniques d'estimations.
- Développer un référentiel des coûts (budget) et des délais (calendrier) respectant les contraintes.
- Planifier une enveloppe budgétaire pour les risques, aléas et modifications.
- Utiliser l'historique de son projet pour en prévoir les coûts réels.
- Maîtriser les modifications et clore le projet.

### Public cible

Cette formation s'adresse aux chefs ou responsables de projets, aux membres de l'équipe et à toute personne de l'entreprise concernée par la maîtrise des deux dimensions du monde des affaires et ayant quelques années d'expérience.

### Prérequis

Avoir suivi la formation Les fondamentaux du management de projets (niveau 1) sur 3 jours.

### Contenu

#### Connaissances théoriques essentielles

- Rappels sur le cycle de vie du projet
- Rappel de la triple contrainte coûts – délai – contenu

- Les outils de planification
- Revue des besoins du projet
- Les livrables – structure de découpage du projet (SDP – WBS)
- Les défis de la maîtrise des coûts et des délais

## **Estimer les besoins**

- Utiliser des estimations (devis) pour manager les coûts et les délais
- Les règles de base pour bien estimer
- Niveaux de précision et types d'estimations : globale, descendante, ascendante, ordre de grandeur, budget de référence, ex-post
- Six méthodes d'estimations
- Identifier les coûts maîtrisables par l'équipe de projet et ceux qui le sont moins
- Prévoir et dimensionner correctement une (des) enveloppe (s) pour les risques et aléas
- Les avantages liés à la possibilité de recourir à un bureau des projets
- Quand les délais sont primordiaux
- Quand les coûts sont primordiaux

## **Les délais**

- Diagramme de Réseaux (graphe) à séquençement
- La validation des délais, du calendrier
- Méthodes de séquençement : diagramme fléché, méthode des antécédents
- Déterminer les dépendances obligatoires, optionnelles, externes et décalages
- Choix des séquençements et planification
- Le(s) chemin(s) critique(s)
- Diagramme de Gantt et tableau des jalons

## **Les référentiels de base du projet**

- Etablir le plan de référence
- Calculer, budgéter et utiliser les "enveloppes" pour risques et aléas
- Compromis coûts – délais, compressions
- Utiliser la méthode des moindres coûts



- Ajuster les niveaux de ressources
- Nivelier les ressources pour mieux maîtriser le projet



## Développement professionnel et personnel

# Assister son manager : au-delà des évidences

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Définir sa place dans l'entreprise
- Cerner les problématiques relationnelles
- Etre en capacité de participer à l'intérêt suprême de l'organisation

### Public cible

Assistants de managers ou de direction souhaitant renforcer leur efficacité, apporter un nouveau regard sur leur métier, et lui conférer plus de valeur ajoutée.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Un enjeu humain et entrepreneurial

- Elle/Lui, moi, nous
- Valeurs, personnalité, professionnalisme
- Les émotions : identification et gestion
- La compréhension, ça se développe !
- L'intérêt suprême : la collaboration étroite et profitable

#### Collaborer avec le(s) manager(s)

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Identifier les attentes et mettre en œuvre une réponse adaptée
- Rendre compte en contextualisant

- Appréhender la dimension politique des relations pour mieux interagir

### **Favoriser la cohésion des groupes**

- Garantir les conditions d'un climat de travail favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion

### **Assurer l'interface entre le (ou les) manager(s) et l'environnement de travail (interne/externe)**

- Créer, activer et entretenir un réseau relationnel (interne/externe)
- Accueillir et former
- Communiquer à l'oral et par écrit (interne/externe)
- Garantir la confidentialité
- Participer à la sécurité du système d'information

### **Gérer l'information**

- Rechercher des informations
- Organiser et assurer une veille informationnelle
- Organiser la diffusion des informations
- Créer et modéliser un document de nature administrative
- Elaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse

# Devenir formateur interne

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre les processus d'apprentissage et leur impact sur le choix des méthodes pédagogiques
- Maîtriser les techniques de communication face à un groupe
- Savoir construire une session de formation ex nihilo
- Savoir animer une session avec objectifs

### Public cible

Toute personne amenée à former ou transmettre des connaissances, compétences au sein de son entreprise ou au-delà

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### La responsabilité de formateur

- La formation dans l'entreprise
- L'enjeu, l'impact et l'intérêt de la formation
- La notion de motivation en formation
- Les devoirs et responsabilités du formateur

#### La préparation de la formation

- L'organisation de la formation
- Thème et contenu de la formation

- L'identification des prérequis (entreprise et participants)
- La définition de l'objectif pédagogique et les différentes méthodes pédagogiques (savoir, savoir-faire, savoir-être)
- La progression pédagogique

### **La gestion de l'intervention**

- Les séquences de démarrage de la formation
- La gestion de son temps de formation
- La chronologie à suivre pour les différents thèmes
- Quelles méthodes de travail choisir pour impliquer ? Quel cadre de communication mettre en place ?
- L'évaluation de la session de formation

### **L'animation de la formation**

- Rôle et comportement du formateur
- Communication verbale et non-verbale (l'articulation, le débit, la gestuelle et les déplacements...)
- Les notions de directivité sur les règles et de non directivité sur l'expression : comment trouver le bon équilibre?
- Les typologies d'animateurs
- La gestion du groupe
- Règles d'existence et particularités de la vie de groupe, gestion des interventions et des participants difficiles
- Les différents profils de participants
- Les supports de l'animation
- Les illustrations pédagogiques pour mieux faire passer les messages
- Les supports pédagogiques : quels outils choisir, quand, comment les exploiter ?

## Anticiper et gérer les conflits.

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Repérer et comprendre son mode préférentiel de résolution des conflits.
- Comprendre le conflit et le transformer en opportunité.
- S'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'assertivité pour une issue favorable (ou la plus favorable possible) pour les deux parties.
- Prévenir les conflits au quotidien.

#### Public cible

Toute personne souhaitant améliorer la prévention et la gestion des conflits.

#### Prérequis

Aucun.

#### Contenu

##### Les conflits : généralités

- Définition du conflit ; types et sources possibles de conflit
- Conflit ou opportunité ?
- Anticiper les conflits : 3 niveaux de prévention

##### Modes de résolution des conflits et comportements

- Réactions premières et modes de résolution des conflits ; comportements correspondants et positions de vie

- Avantages et inconvénients des différents modes / comportements
- Mode de résolution efficace pour une issue favorable pour chaque partie (gagnant / gagnant)

### **Gérer un conflit avec les outils de l'assertivité ; s'entraîner**

- Comprendre le conflit ; prendre du recul ; le transformer en opportunité ; se fixer un objectif (que veut-on ?)
- Adopter le comportement approprié et mettre en œuvre les outils de l'assertivité : méthode DESC, langage de l'affirmation de soi, cohérence verbale / non verbale
- Synthèse : 20 points clés pour gérer le conflit au mieux
- L'après-conflit : assurer le suivi de la solution adoptée ; l'ajuster au besoin

### **Prévenir le conflit au quotidien**

- Veiller à la qualité de sa communication
- Oser dire les choses
- Mettre en œuvre les outils du management

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

FR 12 Oct. > 12 Oct. 2018

EN 30 Nov. > 30 Nov. 2018

FR 14 Jan. > 14 Jan. 2019

EN 25 Mar. > 25 Mar. 2019

## PNL : tous vos sens en action

 2 Jours  Devis sur demande

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Mieux se connaître
- Optimiser son comportement
- Développer une communication efficace
- Activer sa flexibilité

#### Public cible

Toute personne souhaitant mieux se connaître et se développer.

#### Prérequis

Aucun

#### Contenu

##### La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) en question

- Les présupposés de la PNL
- Perceptions
- Prédicats : nos 5 sens

##### La stratégie « d'Objectif »

- Transformer un problème en objectif
- Définir un objectif précis, positif et opérationnel
  - Choisir ses objectifs dans une perspective long terme
  - Concilier valeurs personnelles et objectifs professionnels

## **Mobiliser son énergie : "l'ancrage des ressources"**

- Choisir les ressources personnelles internes adaptées aux objectifs
- Ancrer les réflexes pour mobiliser les ressources souhaitées
- Maîtriser ses émotions limitantes
- Éliminer les stress inutiles

## **Se préparer pour réussir : "la visualisation"**

- Imaginer sa réussite
- Visualiser le résultat final

## **S'intéresser aux émotions : "la calibration"**

- Observer en finesse l'interlocuteur
- Prendre en compte ses ressentis

## **S'adapter aux perceptions de l'autre : "le vako"**

- Entendre les registres sensoriels préférés
- Communiquer dans les mêmes registres
  - Écouter en silence
  - Reformuler pour relancer
  - Résumer pour valider

## **Poser les bonnes questions avec "le métamodèle"**

- Repérer les imprécisions de langage
- Faire clarifier les généralités
- Confronter les incohérences

## **Créer la relation juste: "la synchronisation"**

- Entrer en contact
- Rester en phase
- S'adapter au cadre de référence de l'autre



## **Présenter ses idées en souplesse : « le recadrage »**

- Transformer en positif une expérience négative
- Traiter les objections
- S'adapter au cadre de référence de l'autre

# Comment ne pas prendre personnellement les critiques

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation aide les participants à se renforcer mentalement afin d'être à même d'utiliser de façon constructive les critiques et offenses qu'ils reçoivent. A la fin de cette formation, ils seront en mesure de :

- Se préparer mentalement et changer d'état d'esprit si nécessaire pour mieux supporter les critiques
- Se faire une vision claire des critiques qu'ils reçoivent
- Employer de façon proactive des techniques mentales et communicatives pour utiliser à leur avantage les critiques à la place de les subir

### Public cible

Toute personne souhaitant se libérer de l'attaque personnelle que peuvent constituer les critiques et les offenses qu'elle est susceptible de recevoir au quotidien.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Des critiques et offenses qu'on reçoit
- Les bienfaits du stoïcisme

#### Se renforcer mentalement

- Les erreurs de pensée qui nous amènent à exagérer les critiques reçues
- Le besoin d'être apprécié : s'aimer soi-même
- Connaître ses valeurs, ses forces et ses faiblesses
- Se recentrer sur ses capacités : la norme d'internalité
- Comprendre de quels états d'esprit proviennent les critiques et les offenses

### **Règles de discernement**

- Le principe d'individuation : la différence entre soi et autrui
- Distinguer ce qu'on peut et ce qu'on ne peut pas contrôler
- Distinguer le message du messenger
- Distinguer la critique de l'attaque personnelle
- La différence entre pardonner et oublier

### **Prendre les devants pour s'appropriier les critiques**

- Changer de perspective et s'imaginer le contraire
- Etre content de ce qui arrive
- Se montrer attentif aux critiques et les écouter sans juger
- Prendre ce qui est utile dans la critique et profiter des critiques négatives
- Savoir personnaliser et dépersonnaliser les critiques
- Gérer les attaques personnelles ciblées
- Utiliser le fonctionnement du cerveau pour se libérer des offenses

### **Plan de gestion des critiques**

- Etablir un plan personnel pour appréhender les critiques et offenses dans l'avenir

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**FR** 05 Mar. > 05 Mar. 2019

# Gérer le mensonge et la manipulation

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation aide les participants à se forger une nouvelle approche pour appréhender le mensonge et la manipulation. A la fin de cette formation, ils seront en mesure de :

- Mieux connaître les procédés de tromperie et les raisons qui les motivent
- Se doter d'une approche personnelle pour se situer face au mensonge
- Savoir se défendre contre les procédés de manipulation avec des techniques de communication appropriées
- Savoir que faire pour démasquer un menteur

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux gérer le mensonge et la manipulation, auxquels elle peut être confrontée au quotidien.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Tour de table des situations de tromperie qui préoccupent les participants

#### Comprendre le mensonge

- Nature de la tromperie
- Influence, mensonge et manipulation
- Pourquoi on vous ment et pourquoi à vous en particulier

- Comment reconnaître un menteur : les stéréotypes et les signes réels
- Identifier ses propres mensonges et leur utilité ou inutilité

### **Les différents types de mensonges et procédés des manipulateurs**

- Différents types de mensonges : mensonges à bas et à haut risque
- Les procédés des manipulateurs au travail : différentes situations en fonction de la position du manipulateur, et leurs implications sur le climat de travail

### **Techniques pour gérer le mensonge et la manipulation**

- Stratégies pour éviter un manipulateur
- Se protéger en amont contre la manipulation avec un comportement assertif
- Clarifier les propos des manipulateurs
- Stratégies d'experts pour démasquer un menteur dans un entretien

### **Vices et vertus de l'honnêteté**

- Avantages et limites d'un comportement honnête au travail
- Se positionner par rapport au mensonge et à l'honnêteté

# Gérer la pression au travail et prévenir les risques de dépression professionnelle

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre le processus d'épuisement professionnel : mécanismes, formes et sources
- Identifier les facteurs de stress, les risques et les marges de manœuvre
- Mieux gérer la pression au travail, rétablir l'équilibre

### Public cible

Responsables RH : pour comprendre le processus d'épuisement professionnel, reconnaître les signes, prévenir les risques, aider les collaborateurs en situation difficile.

Managers : pour ajuster le mode de management, rétablir l'équilibre et mobiliser les collaborateurs sous pression.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Les processus d'épuisement professionnel : mécanismes et formes

- Caractéristiques visibles : déprime progressive d'énergie, physique et psychique, insidieuse et persistante, qui finit par mettre à plat
- Caractéristiques distinctes : ressentis et manifestations comportementales différentes selon chacun, le « bon » et le « mauvais » stress
- Les formes modernes d'épuisements professionnels : après le burn-out, le bore-out et le brown-out

## **Les sources de stress au travail : quand les exigences professionnelles sont en décalage avec les modes de fonctionnement personnels**

- Sources de motivation (et d'énergie)
- Positions et mécanismes d'échec
- Quête de sens
- Problématiques personnelles
- Environnements professionnels inadaptés
- Aptitudes spontanées
- Agilité, sur et sous-activé
- Management (modes d'interactions)

### **Stratégies de prévention et d'action**

- Démarche en 2 temps : (1) reconnaître les signes pour (2) être en mesure d'agir
- Approche systémique : prendre en compte le système dans sa globalité (contexte)
- Analyse des risques : identifier les sources d'épuisement au travail (potentielles ou réelles)
- Plan d'action : identifier les marges de manœuvre, s'ajuster ou agir sur l'environnement

# Identifiez vos séquences de stress et déjouez vos mécanismes d'échec

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Comprendre comment nous fonctionnons et dysfonctionnons, être capable de se gérer soi-même et de sortir des dynamiques négatives

### Public cible

Toute personne souhaitant optimiser sa gestion du stress en identifiant et faisant évoluer ses propres mécanismes

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### **Dynamique positive : quand notre énergie est positive...**

- Accès à nos aptitudes spontanées : des ressources disponibles sans effort
- Satisfaction de nos besoins spécifiques : sources de motivation
- Respect de nos préférences : environnement, communication, management, mode d'action
- Réponse à notre question 'existentielle' : ce qui a du sens

#### **Dynamiques négatives : quand notre énergie est négative...**

- Sources de stress (conséquences) :
  - Recourir à des aptitudes moins disponibles (fatigue)
  - Mécommunication (malentendus, inefficience)

- Le stress des autres (contagion)
- Insatisfaction des besoins spécifiques et des préférences (démotivation)
- Problématiques personnelles (blocage)
- Questions existentielles (désorientation)
- Séquences de stress :
  - 1er degré : drivers
  - 2ème degré : masques
  - 3ème degré : dépression.
- Comportements séquentiels (visibles et prévisibles) sous stress :
  - Niveau 1 : tout ira bien si...
  - Niveau 2 : mécanismes d'échec
  - Niveau 3 : incapacité d'agir
- Positions d'échec sous stress :
  - 1er degré : valorisation de soi sous-condition
  - 2ème degré : sur ou sous-valorisation de soi
  - 3ème degré : dévalorisation de soi et des autres

### **Sortir de la dynamique négative :**

- Première étape : prendre conscience
  - Repérer nos propres comportements sous stress : nos masques et nos mécanismes d'échec
  - Identifier nos sources de stress : dans notre contexte et/ou avec les autres (interactions)
  - Reconnaître les masques des autres
- Deuxième étape : agir
  - Sur soi : se ressourcer, se motiver, faire autrement
  - Sur son contexte : s'ajuster, initier ou demander les ajustements nécessaires
  - Sur les autres : lever les masques, communiquer et interagir efficacement

# L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Découvrir ce qu'est l'assertivité et les caractéristiques d'un comportement assertif.
- Œuvrer pour une issue favorable (ou la plus favorable possible) pour soi et pour l'autre
- S'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'assertivité

### Public cible

Toute personne souhaitant davantage s'affirmer, et éviter le recours aux comportements néfastes que sont l'agressivité, la soumission, la manipulation ou l'abandon.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Assertivité : quelques généralités

- Définition : affirmation de soi (ni « paillason »...) dans le respect de l'autre (ni « hérisson » !)
- Positionnement de l'assertivité face aux autres comportements (soumission, agressivité, manipulation). Lien avec les « positions de vie » (apports Analyse transactionnelle)
- Le mode de résolution efficace pour une issue Ok+ / Ok+

#### Caractéristiques et outils de l'assertivité

- Rester calme. Fondamentaux et savoir-être de la communication non violente
- Factualiser. Différence entre fait, jugement, opinion, sentiment
- Dépersonnaliser. Ne pas réduire l'autre à son comportement ou à la situation
- Prendre conscience des émotions en jeu

- Écouter activement
- Chercher des solutions. Se mettre en mode constructif
- Impliquer l'autre, le rendre acteur de la situation
- Utiliser le langage de l'affirmation de soi
- Veiller à la cohérence verbale / non verbale

### **Oser dire les choses :**

- Dire les choses qui « fâchent » avec la méthode DESC : formuler une critique, un souhait d'amélioration d'une situation, une demande de changement dans un comportement...
- Exprimer un désaccord, un refus

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**FR** 17 Jan. > 17 Jan. 2019

# Mieux comprendre et gérer son stress

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Mieux comprendre ce qu'est le stress et identifier ses mécanismes
- Être conscient du lien « corps-tête-cœur » pour une prise en charge globale de son stress
- Améliorer sa gestion de stress

Cette formation peut être combinée à la formation « Gestion des émotions ».

### Public cible

Toute personne souhaitant prévenir le stress et en améliorer sa gestion.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Comprendre le stress

- Généralités et définition
- Les 5 catégories de stresseurs ; facteurs professionnels et facteurs individuels ; poids et interaction des facteurs
- Mécanismes biologiques et psychologiques du stress ; ses 3 phases
- Les 4 types de symptômes du stress
- Les conséquences du stress

#### Prévenir le stress ; agir face au stress

- Les 3 niveaux de prévention

- Le stress : une affaire de perception !
- Lien « corps-tête-cœur » : aspects physiques, mentaux et émotionnels
- 3 pistes :
  - Reconnaître, accepter, partager son stress (et celui des autres !)
  - Agir sur les sources de stress
  - Diminuer son propre stress
- Gérer son stress en pratique :
  - Agir sur le corps : hygiène de vie ; techniques et pratiques de bien-être et relaxation
  - Améliorer son mental : organisation (planification et priorités) ; réalisme ; optimisme
  - Gérer ses émotions

### **Mieux se connaître pour gérer son stress plus facilement**

- Evaluer son propre stress et ses perceptions ; identifier les éventuels décalages entre perceptions et réalité
- Reconnaître ses propres stressseurs et signaux d'alerte
- Identifier ses pistes de progression et élaborer un plan d'actions

# Optimisez vos interactions en process-communicant

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Comprendre son propre mode d'interaction et celui des autres, pour communiquer et interagir efficacement

### Public cible

Les managers qui doivent mener des collaborateurs de divers profils et sensibilités ; les responsables RH qui souhaitent relever le défi d'une main d'œuvre diversifiée ; ou encore toute personne souhaitant mieux fonctionner dans un collectif à forte diversité

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### SAVOIR

#### Conscience de soi : savoir comment JE fonctionne / dysfonctionne

- Aptitudes spontanées
- Mode de perception et canal de communication
- Motivations et ressources
- Séquences de stress et mécanismes d'échec

#### Conscience des autres : savoir les AUTRES modes de fonctionnement / dysfonctionnement

- 6 modes différents de percevoir, de communiquer et d'interagir

- Décalages et mécommunication
- Positions et masques
- Prise en compte du contexte et de son impact

## **AGIR**

### **Gestion de soi**

- Gestion des émotions, du stress, de ses motivations et de ses ressources
- Développer ses aptitudes relationnelles

### **Gestion des relations**

- Reconnaître et s'adapter à son interlocuteur
- Interagir efficacement avec les autres (en conscience)
- Fonctionner ensemble et déjouer les mécanismes d'échec (conflits, blocages, ruptures...)

## Osez dire les choses en mode constructif.

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

## Objectifs

- Découvrir et mettre en pratique des outils simples pour dire les choses, faire une demande ou exprimer un refus
- Explorer la peur de s'opposer et ses croyances limitantes
- Gagner en confiance, développer sa capacité à s'affirmer

## Public cible

Toute personne souhaitant s'affirmer davantage et dire les choses à la fois dans le respect de ses interlocuteurs, et sans se laisser marcher sur les pieds.

## Prérequis

Aucun

## Contenu

### Osez dire les choses qui fâchent ou posent problème : pourquoi et pourquoi pas ?

- D'où provient la difficulté à s'opposer ? Poids de l'éducation, de l'expérience passée et des contraintes sociales
- S'opposer, dire les choses : bienfaits et conséquences négatives
- Challenger sa peur de déplaire ; explorer ses croyances limitantes
- Faire preuve d'assertivité : ni paillason, ni hérisson... et encore moins polisson !

### Exprimer une situation, un comportement... qui ne nous convient pas

- Méthode DESC
- Utilisation du « Je » : assumer et exprimer son ressenti
- Faire la différence entre fait, opinion, sentiment, jugement
- Dire ce que l'on souhaite plutôt que ce que l'on ne veut pas

### **Dire « non » en 4 étapes**

- Analyser la demande
- Décider de sa réponse, selon les conséquences du « oui » et du « non », pour soi et les autres
- Exprimer son refus
- Proposer une alternative

## Dire "non" de manière constructive.

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Repérer les difficultés à dire non
- Exprimer un refus ; s'entraîner à « dire non » avec tact et diplomatie
- Découvrir comment progresser dans sa propre assertivité

#### Public cible

Tout public. Toute personne souhaitant apprendre à dire non, à se préserver, à s'affirmer davantage.

#### Prérequis

Aucun

#### Contenu

##### Explorer les difficultés à dire « non »

- Pourquoi avons-nous tant de mal à exprimer un refus ? Poids de l'éducation, de l'expérience passée et des contraintes sociales
- Les avantages du « non », les inconvénients du « oui » ; leurs conséquences réelles et / ou imaginées
- Estimer sa propre capacité à dire non

##### Avant d'exprimer un refus

- Approfondir et comprendre la demande

- Analyser la situation : est-il possible de dire non ? Et si oui, avec quelles conséquences, positives et négatives, éventuelles ?
- Les alternatives possibles

### **Dire « non » en pratique**

- Exprimer son refus : une démarche en 3 temps
- Communiquer sa réponse avec tact et de manière constructive
- Quelques règles pour mieux dire non

### **S'affirmer davantage**

- L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !
- Le bienfait d'oser dire les choses
- Comprendre et combattre ses croyances limitantes

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

- **FR** 19 Oct. > 19 Oct. 2018
- **EN** 07 Dec. > 07 Dec. 2018
- **EN** 07 Mar. > 07 Mar. 2019
- **FR** 08 Mar. > 08 Mar. 2019
- 10 Oct. > 10 Oct. 2018

# Gérer son stress et ses émotions : tout un programme !

 2 Jours

€ 780€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

- Mieux comprendre stress et émotions ; leur donner du sens ; identifier leurs mécanismes
- Prendre conscience du lien « corps-tête-cœur » pour une prise en charge globale de son stress et de ses émotions
- Découvrir et pratiquer des outils pour gérer stress et émotions
- Développer son ouverture émotionnelle ; exprimer ses émotions et découvrir leur rôle salvateur

### Public cible

Toute personne souhaitant :

- Prévenir le stress globalement et en améliorer sa gestion ;
- Faire le lien entre stress et émotions (stress émotionnel)
- Mieux comprendre et gérer ses émotions, les transformer en énergie positive

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### JOUR 1 : Mieux comprendre et gérer son stress

##### Comprendre le stress

- Généralités et définition

- Les 5 catégories de stress ; facteurs professionnels et facteurs individuels ; poids et interaction des facteurs
- Mécanismes biologiques et psychologiques du stress ; ses 3 phases
- Les 4 types de symptômes du stress
- Les conséquences du stress

### **Prévenir le stress ; agir face au stress**

- Les 3 niveaux de prévention
- Le stress : une affaire de perception !
- Lien « corps-tête-cœur » : aspects physiques, mentaux et émotionnels
- 3 pistes :
  - Reconnaître, accepter, partager son stress (et celui des autres !)
  - Agir sur les sources de stress
  - Diminuer son propre stress
- Gérer son stress en pratique :
  - Agir sur le corps : hygiène de vie ; techniques et pratiques de bien-être et relaxation
  - Améliorer son mental : organisation (planification des tâches, priorités) ; réalisme ; optimisme
  - Gérer ses émotions

### **Mieux se connaître pour gérer son stress plus facilement**

- Evaluer son propre stress et ses perceptions ; identifier les éventuels décalages entre perceptions et réalité
- Reconnaître ses propres stressseurs et signaux d'alerte
- Identifier ses pistes de progression et élaborer un plan d'actions

## **JOUR 2 : Identifier, comprendre et mieux gérer ses émotions**

### **Comprendre et donner du sens à ses émotions**

- Qu'est ce qu'une émotion ? Est-ce la même chose qu'un sentiment ?
- Rôle régulateur et réparateur des émotions
- Les émotions de base et leurs besoins associés

- Mécanisme des émotions ; lien situation – pensée – émotion – comportement

### **Accueillir, accepter et exprimer ses émotions**

- Eviter la « collection de timbres » !
- Exprimer la bonne émotion pour obtenir réponse à son besoin
- Exprimer ses émotions en « je »
- Palette d'émotions et sentiments

### **Gérer ses émotions et les transformer en énergie positive**

- Explorer ses croyances limitantes (drivers ou injonctions paradoxales) ; à chaque croyance, son antidote !
- Pratiquer l'autosuggestion : construire son propre mantra
- Découvrir et mettre en oeuvre la « pensée alternative »
- Utiliser l'approche corporelle et sensorielle

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

FR 08 Oct. > 09 Oct. 2018

EN 07 Nov. > 08 Nov. 2018

FR 21 Jan. > 22 Jan. 2019

EN 25 Mar. > 26 Mar. 2019

# Identifier, comprendre et mieux gérer ses émotions

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre et donner du sens à ses émotions
- Exprimer ses émotions et découvrir leur rôle salvateur
- Découvrir et pratiquer des outils pour gérer ses émotions
- Développer son ouverture émotionnelle

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux comprendre et gérer ses émotions, les transformer en énergie positive.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Comprendre et donner du sens à ses émotions

- Qu'est ce qu'une émotion ? Est-ce la même chose qu'un sentiment ?
- Rôle régulateur et réparateur des émotions
- Les émotions de base et leurs besoins associés
- Mécanisme des émotions ; lien situation – pensée – émotion – comportement

#### Accueillir, accepter et exprimer ses émotions

- Eviter la « collection de timbres » !
- Exprimer la bonne émotion pour obtenir réponse à son besoin
- Exprimer ses émotions en « je »



- Palette d'émotions et sentiments

## **Gérer ses émotions et les transformer en énergie positive**

- Utiliser l'approche corporelle et sensorielle
- Explorer ses croyances limitantes (drivers ou injonctions paradoxales) ; à chaque croyance, son antidote !
- Pratiquer l'autosuggestion : construire son propre mantra
- Découvrir et mettre en oeuvre la « pensée alternative »

# L'écoute active pour comprendre l'autre et instaurer une relation de confiance

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Découvrir et mettre en œuvre les principes de l'écoute active
- Évaluer et développer sa capacité d'écoute
- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication, en face à face ou en groupe

### Public cible

Toute personne désireuse de mieux comprendre ses interlocuteurs et d'améliorer sa capacité d'écoute et ses relations professionnelles.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### L'écoute active et ses enjeux

- Ce que veut dire « écouter activement » ; apports de Carl Rogers
- Pourquoi pratiquer l'écoute active ? Schéma, entonnoir et pièges de la communication
- Freins à l'écoute active : filtres sensoriels et représentations, tri de l'information
- Les différents niveaux d'écoute

#### Se préparer ; mettre en place un cadre propice à une écoute de qualité

- Préparer et maîtriser les différentes étapes de l'entretien

- Mettre en place des conditions d'écoute optimum
- Mettre en place et communiquer les règles de base
- Créer une relation de confiance et la maintenir

### **L'écoute active en pratique**

- Mettre en œuvre les principes de l'écoute active : être vraiment présent à l'autre, faire preuve d'empathie
- Faire la différence entre fait, opinion, sentiment et jugement
- Concilier écoute et prise de notes ; rester disponible pour son interlocuteur ; montrer son écoute
- Écouter ce qui est dit : communication verbale ; choix du vocabulaire
- Observer et écouter ce qui n'est pas dit : éléments paralinguistiques et non verbaux
- Gérer ses émotions et accueillir celles de son interlocuteur
- Repérer les symptômes et éviter les pièges d'une mauvaise écoute

### **S'assurer de sa bonne compréhension ; reformulation et feedback ; conclure**

- Pratiquer les différents types de questionnement
- Adopter le type de reformulation adapté
- Faire valider le(s) message(s) et sa bonne compréhension
- Réagir et répondre
- Clore positivement et assurer le suivi

# Le "Moi" dans tous ses états

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Mieux se connaître
- Optimiser ses relations interpersonnelles
- Développer ses atouts pour une plus grande sérénité
- Prendre une dimension nouvelle d'autonomie

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux se connaître et se développer.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Mieux se connaître

- Les états du MOI
- Caractéristiques et incidences
- Développer les ressources

#### Clarifier « DRIVERS »

- Accéder à son histoire
- Clarifier ses « contraintes » et « injonctions » limitantes
- Développer ses « autorisations »

#### Etablir des transactions optimales

- Comprendre les « AUTRES »
- Clarifier la relation interpersonnelle
- Choisir la dimension adaptée et efficace

### **Capitaliser sur la structuration de son temps**

- Clarifier la notion
- Identifier les ingrédients actifs et accessibles
- Donner du sens à « chaque minute »

### **Comprendre les jeux psychologiques**

- Définitions et composantes
- Les interactions et leurs effets
- Agir sur les leviers utiles

### **Identifier les positions de vie**

- Procéder à l'état des lieux
- Identifier et formuler ses intentions
- Agir sur les paramètres

# Mieux se connaître et améliorer son potentiel grâce au MBTI

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Accompagné par un formateur praticien MBTI et fort des échanges avec le groupe, chacun pourra, dans le cadre de cette formation-atelier :

- Découvrir le MBTI et comprendre comment fonctionne cet outil
- Mieux se connaître : découvrir son profil individuel
- Mieux comprendre son mode de fonctionnement
- Identifier ses forces, ses pistes d'évolution
- Élaborer son propre plan d'action

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux se connaître et améliorer son potentiel

### Prérequis

Passation du questionnaire MBTI par chaque participant avant la formation.

### Contenu

#### Introduction

- Retour sur la passation du questionnaire
- Présentation du MBTI, outil d'analyse de la personnalité
- Démarche de validation du type MBTI
- Explication des concepts de dimension et de préférence / non-préférence
- Précautions déontologiques

## **Les 4 dimensions et 8 préférences MBTI**

- Mes interactions avec le monde extérieur, comment je recharge mes batteries : extraversion (E) – introversion (I)
- La manière dont je collecte les informations et les données auxquelles je me fie : sensation (S) – intuition (N)
- Comment je prends mes décisions : pensée (T) – sentiment (F)
- Comment je choisis de m'organiser : jugement (J) – perception (P)

## **Découverte et validation de son profil : une démarche en 3 étapes**

- Le groupe de participants découvre, pour chaque dimension et de manière ludique, les 2 préférences correspondantes. Chaque personne commence alors, via les explications apportées par le formateur praticien et les échanges avec le groupe, à se reconnaître une préférence
- Elle se voit ensuite remettre sa préférence « apparente » qui est le résultat du questionnaire passé avant la formation
- Sur cette base, elle valide sa préférence

Cette démarche, reprise pour chaque dimension, permet à chacun d'identifier, puis de valider, son profil MBTI qui est la combinaison de ses 4 préférences

## **Identification de ses forces et de ses pistes d'évolution**

Chaque participant reçoit son rapport de profil MBTI détaillé, qui comprend entre autres :

- Les forces de son type MBTI
- Des éléments sur la manière dont ce type est ou peut être perçu par les autres



- Les pistes d'évolution de son type

Sur cette base, il peut élaborer un plan d'action personnalisé avec le soutien du formateur praticien. Les différents domaines ci-dessus peuvent par exemple être examinés et faire l'objet d'actions concrètes précisément identifiées

# Oser sortir de sa zone de confort

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation aide les participants à gagner en confiance en soi afin d'agir plus librement dans les situations perçues comme risquées. A la fin de cette formation, ils seront en mesure de :

- Croire en eux-mêmes au-delà des limites qu'ils aient pu se donner auparavant
- Connaître et gérer les peurs qui les empêchaient d'agir jusque-là
- Prendre les risques nécessaires pour atteindre leurs objectifs

### Public cible

La formation s'adresse à toute personne qui souhaite enfin faire ou dire ce qu'elle n'a pas osé jusque-là.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Ce que vous n'avez jamais osé faire

#### Renforcer la confiance en soi

- La confiance en soi, base indispensable pour une existence réussie
- Les trois dimensions de la confiance en soi
- Les principales pensées négatives et difficultés engendrées par un manque de confiance en soi
- Le pouvoir des croyances positives
- Agir comme un héros

## **Faire face à ses peurs**

- Démystifier et définir ses peurs
- Coût de l'inaction et regrets
- Les conséquences positives de l'action
- Eléments de gestion corporelle et mentale du stress

## **Prendre des risques**

- Définir sa zone de confort et ce qu'il y a au-delà de cette zone
- Etablir une liste des situations à risque
- Le faire malgré la peur
- S'accorder le droit à l'erreur
- Se féliciter pour ses réussites

## **Mes objectifs sans la peur**

- Définir ses objectifs librement, en dehors de sa zone de confort
- Etablir un plan réaliste pour les atteindre

# Time management & Outlook

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

Gérer votre temps et vos priorités de manière efficace grâce à la connaissance des principes de base de la gestion du temps et des priorités et de leur application à travers le calendrier et les tâches d'Outlook.

Savoir quand utiliser le calendrier ou les tâches d'Outlook.

Utiliser les fonctions avancées d'Outlook pour améliorer l'organisation de votre travail et être plus systématique.

### Prérequis

Connaître les fonctions de base d'Outlook.

### Contenu

#### Introduction

- Définition du temps
- Avantages d'une gestion efficace du temps (en fonction de votre contexte de travail que va vous apporter le gain de temps ?)

#### Analyser votre emploi du temps

- Diagnostiquer votre comportement vis-à-vis du temps
- Evaluer votre utilisation du temps
- Etudier les causes de perte de temps
- Savoir dire non pour mieux gérer votre temps.

## Les voleurs de temps

- Connaître les principaux voleurs de temps externes
- Gérer les coups de téléphone, les mails, les visiteurs....
- Ne pas laisser vos mails diriger vos journées
- Eviter les interruptions

## Définir les priorités

- Connaître les notions de priorité
- Définir les degrés de priorité pour vos tâches (important et/ou urgent)

## Utiliser Outlook pour gérer ses priorités

- Définir les objectifs professionnels
- Définir les objectifs privés
- Utiliser l'outil Outlook pour définir ses tâches et leur assigner une priorité
- Automatiser l'assignation des priorités

## Utiliser le calendrier ou la liste des tâches

- Paramétrer l'affichage du calendrier et des tâches pour rendre leur utilisation plus efficace
- Que devez-vous planifier dans votre calendrier ?
- Que devez-vous noter dans votre liste des tâches ?
- Comment terminer votre journée avec la liste des tâches à jour ?

## Apprendre à déléguer

- Déléguer des tâches
- Utiliser les fiches de Contact pour gérer les tâches et suivre les tâches déléguées

## Créer et gérer les catégories

- Utiliser les catégories dans tous les éléments d'Outlook
- Modifier la couleur d'un rendez-vous en fonction d'une catégorie
- Utiliser des règles pour assigner des catégories
- Regrouper votre affichage par catégories



**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

- FR 11 Oct. > 11 Oct. 2018
- EN 27 Nov. > 27 Nov. 2018
- DE 05 Dec. > 05 Dec. 2018
- EN 27 Feb. > 27 Feb. 2018
- DE 05 Mar. > 05 Mar. 2018
- FR 12 Mar. > 12 Mar. 2019
- 10 Oct. > 10 Oct. 2018

# Structurez votre démarche d'innovation avec le Creative Problem Solving.

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Maîtriser les étapes clefs du processus CPS (Creative Problem Solving)
- Savoir identifier les situations où il est possible de poser la démarche CPS dans son quotidien
- Ajuster sa posture de facilitateur pour intégrer la dimension créative dans ses accompagnements
- Utiliser, pour soi ou en animation de groupe, les règles fondamentales du fonctionnement en divergence/convergence

### Public cible

Personne en charge de trouver des solutions avec créativité

### Prérequis

Aucun

### Contenu

La démarche CPS ( Creative Problem Solving), diffusée en Open Source depuis plus de 50 ans par le Creative Problem Solving Institute (CPSI) associe la résolution de problèmes et la puissance du processus de créativité.

Elle s'applique sur une multitude de thématiques en associant l'intelligence collective pour aller plus loin.

### Focus sur la démarche CPS

- Les fondamentaux du processus créatif en lien avec le modèle du Creative Problem Solving
- Vision globale de la démarche du CPS : résolution de problèmes et créativité

- Le principe de divergence / convergence

### **Boite à outils pour répondre aux besoins des différentes étapes du « Creative Problem Solving »**

- Les trois grandes phases du CPS et ses sous-étapes
  - Clarification de la problématique
  - Idéation
  - Transformer les idées en solutions et initier les plans d'actions

### **Mixité entre méthodologie et pratique**

- Mise en pratique collective et individuelle en lien avec les projets des participants
- Expérimentation des divers outils de créativité

# Boostez votre créativité au service du changement.

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier le périmètre du changement et les acteurs concernés
- Poser les phases du changement de l'annonce à l'évaluation
- Comprendre les résistances au changement et pouvoir les canaliser
- Savoir communiquer une stratégie au changement et le plan d'action qui en découle
- Associer les acteurs concernés par le changement avec des outils participatifs et d'intelligence collective
- Identifier les risques éventuels et les minimiser
- Préparer son plan d'action pour conduire le changement efficacement
- Construire la boîte à outils pour la personne qui doit mener le changement
- Mettre en place une dynamique collective dans le changement

### Public cible

Toute personne confrontée à un changement actuel ou futur

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction au changement

- Le contexte du changement : périmètre, équipes et partenaires liés à ce changement
- Typologie de changements (facteurs, degrés de changement)
- Comment les managers doivent agir dans cette phase de changement

- Comment chacun se perçoit dans le changement qu'il anticipe
- Poser la grille de critère du changement (information, temporalité)
- Identifier les étapes dans le changement
- Clarification du changement : décomposition du projet de changement par la technique du mind mapping : focus sur un cas de changement en lien avec les stagiaires (Pourquoi le changement ? Les enjeux humains, environnementaux et organisationnels)

### **Les équipes dans le changement : comment associer les acteurs au changement**

- Les humains dans le changement : réactions à différentes phases
- Cartographie des acteurs
- Les rendez-vous dans le changement
- Poser la vision du changement avec les acteurs
- Partager l'objectif à atteindre dans le changement
- Poser le plan d'action du changement en collaboratif
- La marelle du changement : libérer l'expression avec un outil collaboratif
- Poser la vision du changement en collectif (méthode Disney)
- Le « Creative Problem Solving » : une méthode de réflexion pour trouver des solutions de manière collaborative face aux freins et blocages du changement

### **Outils de gestion des risques liés au changement : pilotage du changement**

- Techniques d'animation de réunions d'échanges pour anticiper et gérer les conflits : comment associer les acteurs dans la réflexion et trouver des pistes d'amélioration
- Les rôles dans l'équipe : combinaison des objectifs individuels dans le changement
- Grille d'analyse des risques par population afin de développer la stratégie globale d'accompagnement au changement

### **La communication dans le changement**

- Prendre en compte les besoins de tous dans la communication
- Plan de communication adapté au changement

# Organisez vos idées et vos projets avec le Mind Mapping.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Valoriser ses projets personnels ou professionnels par une présentation dynamique sous forme de Mind Mapping (aussi appelée schéma heuristique et carte mentale)
- Savoir utiliser cet outil simple, ludique et stimulant qui permet d'explorer des méthodes innovantes, créatives et décalées.

### Public cible

Toute personne ayant envie de structurer ses projets différemment

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Focus sur l'outil carte mentale

- Qu'est ce que la carte mentale ?
- Comment s'utilise-t-elle et pourquoi ?

#### La carte mentale dans son milieu professionnel

#### L'utilité de cet outil dans le milieu professionnel

- Rendre vos présentations dynamiques et interactives
- Gérer son emploi du temps
- Trouver des idées

- Faciliter la réflexion
- Mettre en lien des informations
- Structurer son intervention dans une réunion
- Développer un projet avec son équipe

### **Pratique individuelle et collective**

- Mise en pratique par la création d'une carte mentale propre à la situation des participants
- Réalisation de plusieurs cartes mentales en mode collectif

# Améliorez vos techniques de prise de décision.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier les tenants et les aboutissants de la prise de décision.
- En découvrir les grands principes.
- Expérimenter les techniques de prise de décision les plus courantes.
- Prendre des décisions optimales en groupe en utilisant les apports de chacun.

### Public cible

Managers. Toute personne souhaitant améliorer ses techniques de prise de décision.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction à la prise de décision

- Qu'est-ce qu'une décision ? Qu'implique la prise de décision ?
- Les caractéristiques et erreurs fréquentes du décideur
- Prendre des décisions : individuellement ou en groupe ?
- Que peut-on apprendre des expériences passées ?

#### Principes de prise de décisions

- Le rasoir d'Ockham
- Le principe de Pareto
- La loi de Parkinson

- Importance contre urgence
- La théorie des jeux
- La tragédie des biens communs

### **Techniques de prise de décision**

- L'analyse des compromis
- La comparaison par paires
- L'analyse par champs de forces
- L'analyse PMI (plus, moins, incidences)
- L'analyse coûts-bénéfices
- L'arbre de décisions

### **Prendre une décision en groupe**

- Avantages et complexité de la décision collective
- Se mettre en conditions de réussite
- Encourager, permettre à chacun de contribuer ; faciliter et modérer le groupe
- La technique de l'échelle
- La méthode DELPHI

# Mieux gérer votre temps et vos priorités et utiliser Outlook comme outil

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Gérer votre temps et vos priorités de manière efficace grâce à la connaissance des principes de base de la gestion du temps et des priorités et de leur application à travers le calendrier et les tâches d'Outlook
- Savoir quand utiliser le calendrier ou les tâches d'Outlook
- Utiliser les fonctions avancées d'Outlook pour améliorer l'organisation de votre travail et être plus systématique

### Prérequis

Connaître les fonctions de base d'Outlook

### Contenu

#### Introduction

- Définition du temps
- Avantages d'une gestion efficace du temps (en fonction de votre contexte de travail, que va vous apporter le gain de temps ?)

#### Analyser votre emploi du temps

- Diagnostiquer votre comportement vis-à-vis du temps
- Evaluer votre utilisation du temps
- Etudier les causes de perte de temps
- Savoir dire non pour mieux gérer votre temps.

#### Les voleurs de temps

- Connaître les principaux voleurs de temps externes
- Gérer les coups de téléphone, les mails, les visiteurs...
- Ne pas laisser vos mails diriger vos journées
- Eviter les interruptions

### **Définir les priorités**

- Connaître les notions de priorité
- Définir les degrés de priorité pour vos tâches (important et/ou urgent)

### **Utiliser Outlook pour gérer ses priorités**

- Définir les objectifs professionnels
- Définir les objectifs privés
- Utiliser l'outil Outlook pour définir ses tâches et leur assigner une priorité
- Automatiser l'assignation des priorités

### **Utiliser le calendrier ou la liste des tâches**

- Paramétrer l'affichage du calendrier et des tâches pour rendre leur utilisation plus efficace
- Que devez-vous planifier dans votre calendrier ?
- Que devez-vous noter dans votre liste des tâches ?
- Comment terminer votre journée avec la liste des tâches à jour ?

### **Apprendre à déléguer**

- Déléguer des tâches
- Utiliser les fiches de Contact pour gérer les tâches et suivre les tâches déléguées

### **Créer et gérer les catégories**

- Utiliser les catégories dans tous les éléments d'Outlook
- Modifier la couleur d'un rendez-vous en fonction d'une catégorie
- Utiliser des règles pour assigner des catégories
- Regrouper votre affichage par catégories

## Boostez votre efficacité au travail! (gestion temps, priorités, ses interlocuteurs, soi-même)

 1 Jour  Devis sur demande

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Identifier ses facteurs d'inefficacité au travail
- Améliorer la gestion de son temps et de ses priorités
- Boostez son efficacité grâce à une meilleure gestion de ses interlocuteurs et de soi-même

#### Public cible

Toute personne souhaitant améliorer son efficacité au travail, ainsi que la gestion de son temps et de ses priorités

#### Prérequis

Avant la formation, les participants sont invités à renseigner leur agenda actuel et à identifier la liste de leurs tâches quotidiennes et ponctuelles.

#### Contenu

##### Introduction

- Evaluer son efficacité au travail
- Repérer les facteurs d'inefficacité

##### Mieux gérer son temps

- Grandes lois du temps et incidences
- Mise en application :
  - Se fixer des échéances à la fois ambitieuses et raisonnables

- Planifier son temps plus efficacement
- Anticiper les aléas
- Démarrer par l'essentiel ; gérer « pierres et cailloux »
- Prévoir des pauses
- Profiter des « temps morts »

## Mieux organiser et gérer ses activités

- Identifier les différents types de tâches et la manière adéquate de les gérer
- Mise en pratique : agenda actuel
- Évaluer et challenger l'urgence et l'importance de chaque tâche
- Prioriser ses activités en fonction de leur urgence et leur importance (matrice EISENHOWER)
- Utiliser la règle des 4Ds et la méthode Getting Things Done pour booster son efficacité
- Mise en pratique : agenda idéal

## Gestion de ses interlocuteurs

- Gérer les interruptions
- Dire non
- Déléguer

## Se mettre en conditions de réussite

- S'attaquer à la procrastination
- Utiliser ses boosters énergétiques
- Recharger ses batteries

**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

**FR** 01 Oct. > 01 Oct. 2018

**FR** 07 Dec. > 07 Dec. 2018

**EN** 20 Dec. > 20 Dec. 2018



DE 29 Jan. > 29 Jan. 2019

FR 08 Feb. > 08 Feb. 2019

# Optimisez vos performances tout en respectant vos motivations personnelles

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifiez votre mode de fonctionnement et ajustez votre manière de communiquer
- Apprenez à comprendre et satisfaire vos propres besoins et sources de motivation personnelle
- Identifiez et prévenez vos sources de stress et de blocage
- Apprenez à agir en conscience ; adaptez-vous à votre contexte, soyez agile

### Public cible

Toute personne souhaitant optimiser sa performance dans son contexte actuel, tout en respectant ses motivations et besoins personnels

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### JOUR 1 : comment je fonctionne ?

#### Mes préférences (structurelles)

- La structure de ma personnalité
- Mon mode de perception
- Mon canal de communication privilégié
- Mes motivations personnelles, sources d'énergie

#### Mes comportements sous stress (masques)

- Mes séquences de stress et comportements associés
- Mes scénarios d'échec
- Mes zones d'attention (problématique et question existentielle)

## **JOUR 2 : comment j'agis ?**

### **Mon contexte (conjoncturel)**

- Les pressions et exigences de mon environnement
- Les influences du système sur mes actions
  - Modèle systémique
  - Comportement (Acting) et Personnalité (Being)
- Ma capacité d'adaptation : agir en conscience

### **Optimiser ma performance (en étant agile)**

- Plan d'action personnel, tenant compte de :
  - Mon contexte (contraintes et pressions)
  - Mes préférences (motivations personnelles)



## Communication

# Animer des réunions participatives pour fédérer, motiver, trouver de nouvelles idées.

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Valoriser l'animation de réunions par l'utilisation d'outils participatifs afin d'instaurer une réelle dynamique de projet (réunions participatives, relations inter-services, réunions partenaires...)
- Comprendre le processus participatif et savoir l'appliquer
- Savoir faire émerger des solutions pour répondre aux problématiques avec l'ensemble des acteurs

### Public cible

Personnes ayant en charge l'animation de réunions (équipe, partenaires internes et externes...)

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Processus créatif
- Étapes du fonctionnement créatif : de la divergence à la convergence
- Règles du processus
- Types d'actions participatives
- Valorisation des actions collectives

#### Les réunions créatives

- Les objectifs et les caractéristiques de la réunion
- Actions dans les différentes phases du projet réunion : avant, pendant et après
- Les participants
- Sortir du cadre classique de réunion

### **Des outils pour favoriser le climat créatif pendant la réunion**

- Associer l'ensemble des acteurs : échauffements créatifs
- Clarifier la problématique : carte mentale, les 5 P, techniques de reformulation
- Trouver des idées de solutions en brainstorming : GPS (outil d'idéation collectif)
- Prioriser et choisir ses idées (matrices, gommettes avec critères) et les développer en plan d'action concret

### **Utiliser la créativité pour optimiser votre communication**

- Mieux communiquer et échanger avec les acteurs
- Dynamiser les présentations sous forme de Pecha Kucha
- Travailler une vision partagée

### **La posture de l'animateur de la réunion**

- Quelques règles pour animer ses séances créatives
- Gestion des participants réfractaires
- La boîte à outils en fonction des besoins

### **Construction de son plan d'action opérationnel lors de son retour au travail quotidien**

- Projection dans sa propre animation créative
- Identifier la meilleure méthode et anticiper sa mise en œuvre
- Comment faire pour démarrer cette culture du participatif à votre retour

# Gérer le mensonge et la manipulation.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation aide les participants à se forger une nouvelle approche pour appréhender le mensonge et la manipulation. A la fin de cette formation, ils seront en mesure de :

- Mieux connaître les procédés de tromperie et les raisons qui les motivent
- Se doter d'une approche personnelle pour se situer face au mensonge
- Savoir se défendre contre les procédés de manipulation avec des techniques de communication appropriées
- Savoir que faire pour démasquer un menteur

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux gérer le mensonge et la manipulation, auxquels elle peut être confrontée au quotidien.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Tour de table des situations de tromperie qui préoccupent les participants

#### Comprendre le mensonge

- Nature de la tromperie
- Influence, mensonge et manipulation
- Pourquoi on vous ment et pourquoi à vous en particulier

- Comment reconnaître un menteur : les stéréotypes et les signes réels
- Identifier ses propres mensonges et leur utilité ou inutilité

### **Les différents types de mensonges et procédés des manipulateurs**

- Différents types de mensonges : mensonges à bas et à haut risque
- Les procédés des manipulateurs au travail : différentes situations en fonction de la position du manipulateur, et leurs implications sur le climat de travail

### **Techniques pour gérer le mensonge et la manipulation**

- Stratégies pour éviter un manipulateur
- Se protéger en amont contre la manipulation avec un comportement assertif
- Clarifier les propos des manipulateurs
- Stratégies d'experts pour démasquer un menteur dans un entretien

### **Vices et vertus de l'honnêteté**

- Avantages et limites d'un comportement honnête au travail
- Se positionner par rapport au mensonge et à l'honnêteté

## Osez dire les choses en mode constructif

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Découvrir et mettre en pratique des outils simples pour dire les choses, faire une demande ou exprimer un refus
- Explorer la peur de s'opposer et ses croyances limitantes
- Gagner en confiance, développer sa capacité à s'affirmer

#### Public cible

Toute personne souhaitant s'affirmer davantage et dire les choses à la fois dans le respect de ses interlocuteurs, et sans se laisser marcher sur les pieds.

#### Prérequis

Aucun

#### Contenu

##### **Osez dire les choses qui fâchent ou posent problème : pourquoi et pourquoi pas ?**

- D'où provient la difficulté à s'opposer ? Poids de l'éducation, de l'expérience passée et des contraintes sociales
- S'opposer, dire les choses : bienfaits et conséquences négatives
- Challenger sa peur de déplaire ; explorer ses croyances limitantes
- Faire preuve d'assertivité : ni paillason, ni hérisson... et encore moins polisson !

##### **Exprimer une situation, un comportement... qui ne nous convient pas**

- Méthode DESC
- Utilisation du « Je » : assumer et exprimer son ressenti
- Faire la différence entre fait, opinion, sentiment, jugement
- Dire ce que l'on souhaite plutôt que ce que l'on ne veut pas

### **Dire « non » en 4 étapes**

- Analyser la demande
- Décider de sa réponse, selon les conséquences du « oui » et du « non », pour soi et les autres
- Exprimer son refus
- Proposer une alternative

# Comment ne pas prendre personnellement les critiques.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation aide les participants à se renforcer mentalement afin d'être à même d'utiliser de façon constructive les critiques et offenses qu'ils reçoivent. A la fin de cette formation, ils seront en mesure de :

- Se préparer mentalement et changer d'état d'esprit si nécessaire pour mieux supporter les critiques
- Se faire une vision claire des critiques qu'ils reçoivent
- Employer de façon proactive des techniques mentales et communicatives pour utiliser à leur avantage les critiques à la place de les subir

### Public cible

Toute personne souhaitant se libérer de l'attaque personnelle que peuvent constituer les critiques et les offenses qu'elle est susceptible de recevoir au quotidien.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Des critiques et offenses qu'on reçoit
- Les bienfaits du stoïcisme

#### Se renforcer mentalement

- Les erreurs de pensée qui nous amènent à exagérer les critiques reçues
- Le besoin d'être apprécié : s'aimer soi-même
- Connaître ses valeurs, ses forces et ses faiblesses
- Se recentrer sur ses capacités : la norme d'internalité
- Comprendre de quels états d'esprit proviennent les critiques et les offenses

### **Règles de discernement**

- Le principe d'individuation : la différence entre soi et autrui
- Distinguer ce qu'on peut et ce qu'on ne peut pas contrôler
- Distinguer le message du messenger
- Distinguer la critique de l'attaque personnelle
- La différence entre pardonner et oublier

### **Prendre les devants pour s'appropriier les critiques**

- Changer de perspective et s'imaginer le contraire
- Etre content de ce qui arrive
- Se montrer attentif aux critiques et les écouter sans juger
- Prendre ce qui est utile dans la critique et profiter des critiques négatives
- Savoir personnaliser et dépersonnaliser les critiques
- Gérer les attaques personnelles ciblées
- Utiliser le fonctionnement du cerveau pour se libérer des offenses

### **Plan de gestion des critiques**

- Etablir un plan personnel pour appréhender les critiques et offenses dans l'avenir

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**FR** 05 Mar. > 05 Mar. 2019

# Le "Moi" dans tous ses états.

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Mieux se connaître
- Optimiser ses relations interpersonnelles
- Développer ses atouts pour une plus grande sérénité
- Prendre une dimension nouvelle d'autonomie

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux se connaître et se développer.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Mieux se connaître

- Les états du MOI
- Caractéristiques et incidences
- Développer les ressources

#### Clarifier « DRIVERS »

- Accéder à son histoire
- Clarifier ses « contraintes » et « injonctions » limitantes
- Développer ses « autorisations »

#### Etablir des transactions optimales

- Comprendre les « AUTRES »
- Clarifier la relation interpersonnelle
- Choisir la dimension adaptée et efficace

### **Capitaliser sur la structuration de son temps**

- Clarifier la notion
- Identifier les ingrédients actifs et accessibles
- Donner du sens à « chaque minute »

### **Comprendre les jeux psychologiques**

- Définitions et composantes
- Les interactions et leurs effets
- Agir sur les leviers utiles

### **Identifier les positions de vie**

- Procéder à l'état des lieux
- Identifier et formuler ses intentions
- Agir sur les paramètres

# Améliorer sa conduite de réunions.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Préparer efficacement ses réunions
- Animer la réunion avec méthode pour atteindre son objectif
- Obtenir l'implication des participants pour exploiter la richesse du groupe et garantir des résultats concrets
- Gérer les comportements difficiles et les situations délicates en réunion
- Assurer le suivi de sa réunion

### Public cible

Toute personne qui anime des réunions ou des groupes de travail.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Organiser et préparer une réunion productive

- Questions préalables ; challenger le besoin de se réunir
- Quel type de réunion pour quel objectif ? Établir un objectif SMART
- Élaborer l'ordre du jour
- Impliquer les participants en amont
- Préparer l'animation de la réunion (style, séquençement, supports...) ; outil TOMATES
- Prévoir l'organisation matérielle et logistique

#### Animer la réunion ; impliquer les participants

- Réussir l'ouverture de sa réunion ; établir les « règles du jeu »
- Gérer le temps et le suivi de l'ordre du jour
- Faire participer et responsabiliser chaque participant
- Écouter, reformuler, synthétiser ; amener les participants à l'écoute
- Gérer les idées et les propositions ; faire produire ; produire ensemble ; décider
- Canaliser les échanges ; gérer les situations compliquées : perturbations individuelles ou collectives, digressions...

### **Clore et assurer le suivi de sa réunion**

- Respecter la durée impartie à la réunion
- Clore la réunion : check-list des actions & qui-fait-quoi !
- Établir ou faire établir le compte-rendu
- Assurer un suivi des actions

## PNL : tous vos sens en action.

 2 Jours  Devis sur demande

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Mieux se connaître
- Optimiser son comportement
- Développer une communication efficace
- Activer sa flexibilité

#### Public cible

Toute personne souhaitant mieux se connaître et se développer.

#### Prérequis

Aucun

#### Contenu

##### La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) en question

- Les présupposés de la PNL
- Perceptions
- Prédicats : nos 5 sens

##### La stratégie « d'Objectif »

- Transformer un problème en objectif
- Définir un objectif précis, positif et opérationnel
  - Choisir ses objectifs dans une perspective long terme
  - Concilier valeurs personnelles et objectifs professionnels

## **Mobiliser son énergie : "l'ancrage des ressources"**

- Choisir les ressources personnelles internes adaptées aux objectifs
- Ancrer les réflexes pour mobiliser les ressources souhaitées
- Maîtriser ses émotions limitantes
- Éliminer les stress inutiles

## **Se préparer pour réussir : "la visualisation"**

- Imaginer sa réussite
- Visualiser le résultat final

## **S'intéresser aux émotions : "la calibration"**

- Observer en finesse l'interlocuteur
- Prendre en compte ses ressentis

## **S'adapter aux perceptions de l'autre : "le vako"**

- Entendre les registres sensoriels préférés
- Communiquer dans les mêmes registres
  - Écouter en silence
  - Reformuler pour relancer
  - Résumer pour valider

## **Poser les bonnes questions avec "le métamodèle"**

- Repérer les imprécisions de langage
- Faire clarifier les généralités
- Confronter les incohérences

## **Créer la relation juste: "la synchronisation"**

- Entrer en contact
- Rester en phase
- S'adapter au cadre de référence de l'autre



## **Présenter ses idées en souplesse : « le recadrage »**

- Transformer en positif une expérience négative
- Traiter les objections
- S'adapter au cadre de référence de l'autre

# Communication téléphonique : spécificités, exigences et astuces (Niveau 1)

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier et comprendre les spécificités et contraintes de la communication téléphonique
- Savoir réussir ses appels entrants et sortants
- Etablir un bon premier contact
- Savoir identifier l'interlocuteur et comprendre sa demande
- Traiter la demande téléphonique avec professionnalisme
- Prévenir les situations téléphoniques délicates (introduction)

Cette formation peut être suivie de la formation « Traiter les situations téléphoniques délicates ».

### Public cible

Toute personne exerçant des fonctions d'accueil téléphonique ou utilisant le téléphone comme outil de travail, et souhaitant acquérir des techniques efficaces pour répondre au téléphone avec aisance et professionnalisme.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Les spécificités de l'accueil téléphonique

- Contraintes de la communication par téléphone : absence du « face à face » et de la communication non verbale
- Optimiser les composantes verbales (le choix des mots) et paralinguistiques (ton, volume, mélodie, débit, silence...) de la voix. Pratiquer le « fameux » sourire qui s'entend !

- Prêter une attention particulière aux signes paralinguistiques de votre interlocuteur

### **Les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique**

- Se présenter, annoncer et valoriser sa société : appels entrants et sortants
- Utiliser les bons mots pour mettre en attente, reprendre, transférer et orienter les appels entrants
- Prendre un message précis et adapté aux besoins
- Rassurer son interlocuteur
- Prendre congé de son interlocuteur au téléphone

### **Comprendre et répondre de manière adéquate aux demandes**

- Mettre en œuvre les bases d'une communication efficace ; éviter ses principaux pièges
- Écouter activement pour mettre en confiance et bien comprendre la demande
- Questionner et reformuler pour faire valider sa bonne compréhension
- Traiter la demande avec efficacité ; choisir les attitudes adaptées et les mots justes pour chaque circonstance
- S'assurer de la bonne compréhension de son interlocuteur
- Adopter une attitude et un langage positifs et constructifs
- Être proactif ; anticiper les besoins de son interlocuteur dans la mesure du possible
- Conclure et prendre congé

### **Prévenir les situations téléphoniques délicates**

- Détecter les signes avant-coureurs verbaux et non verbaux pour identifier les prémices d'une situation difficile
- Réagir avec assertivité : s'affirmer dans le respect de l'autre, sans avoir recours aux comportements délétères (ni paillason, ni hérisson !)

# Le Storytelling en entreprise

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre le principe de communication par storytelling
- Connaître les schémas narratifs et les scénarios types
- Savoir mettre en place l'histoire et la raconter

### Public cible

Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication grâce à la technique du storytelling

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Découvrir le storytelling et ses usages possibles dans l'entreprise

- Découvrir les principes et l'histoire du storytelling
- Les cinq propriétés de la narration
- Connaître les différents usages du storytelling (politique, marketing, communication de marque, formation, etc.)
- Utiliser le récit/le mode narratif dans une stratégie de communication
- Intégrer la dimension psychologique et émotionnelle de l'approche narrative

#### Décider quelle histoire raconter

- Identifier des thèmes porteurs dans ses objectifs de communication
- Utiliser les lois de proximité pour être en phase avec le public

- Explorer la culture d'entreprise
- Choisir le bon thème et le bon angle narratif

### **Préparer la narration**

- Sélectionner l'information pour faire passer le message voulu
- Identifier les risques d'un récit qui a un angle de vue fixe
- Raconter en fonction de la cible/ de l'auditoire
- Choisir le ton de la présentation

### **La mise en place du schéma narratif**

- Utiliser les cinq étapes du schéma narratif
- Les éléments et protagonistes d'une histoire
- Les scénarios types

### **Créer la maquette de l'histoire**

- Elaborer le pitch et le storyboard de son histoire
- Maîtriser la syntaxe narrative
- Travailler sur les associations d'idées
- Soigner l'introduction et la chute
- Principes fondamentaux : expliquer, synthétiser, répéter, recommencer
- L'interactivité et l'engagement

### **Choisir le média de diffusion de l'histoire**

- Les différents médias
- Le cross-média
- La technologie au service de l'auteur

### **Exercices pratiques**

- Analyse d'exemples de communication par storytelling
- Exercice avec présentation et analyse devant le groupe en plusieurs étapes : le choix de l'histoire, l'angle de vue, le pitch, le storyboard

## Dire "non" de manière constructive

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Repérer les difficultés à dire non
- Exprimer un refus ; s'entraîner à « dire non » avec tact et diplomatie
- Découvrir comment progresser dans sa propre assertivité

#### Public cible

Tout public. Toute personne souhaitant apprendre à dire non, à se préserver, à s'affirmer davantage.

#### Prérequis

Aucun

#### Contenu

##### Explorer les difficultés à dire « non »

- Pourquoi avons-nous tant de mal à exprimer un refus ? Poids de l'éducation, de l'expérience passée et des contraintes sociales
- Les avantages du « non », les inconvénients du « oui » ; leurs conséquences réelles et / ou imaginées
- Estimer sa propre capacité à dire non

##### Avant d'exprimer un refus

- Approfondir et comprendre la demande

- Analyser la situation : est-il possible de dire non ? Et si oui, avec quelles conséquences, positives et négatives, éventuelles ?
- Les alternatives possibles

### **Dire « non » en pratique**

- Exprimer son refus : une démarche en 3 temps
- Communiquer sa réponse avec tact et de manière constructive
- Quelques règles pour mieux dire non

### **S'affirmer davantage**

- L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !
- Le bienfait d'oser dire les choses
- Comprendre et combattre ses croyances limitantes

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

- FR 19 Oct. > 19 Oct. 2018
- EN 07 Dec. > 07 Dec. 2018
- EN 07 Mar. > 07 Mar. 2019
- FR 08 Mar. > 08 Mar. 2019

## Anticiper et gérer les conflits

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

### DÉTAILS

#### Objectifs

- Repérer et comprendre son mode préférentiel de résolution des conflits.
- Comprendre le conflit et le transformer en opportunité.
- S'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'assertivité pour une issue favorable (ou la plus favorable possible) pour les deux parties.
- Prévenir les conflits au quotidien.

#### Public cible

Toute personne souhaitant améliorer la prévention et la gestion des conflits.

#### Prérequis

Aucun.

#### Contenu

##### Les conflits : généralités

- Définition du conflit ; types et sources possibles de conflit
- Conflit ou opportunité ?
- Anticiper les conflits : 3 niveaux de prévention

##### Modes de résolution des conflits et comportements

- Réactions premières et modes de résolution des conflits ; comportements correspondants et positions de vie

- Avantages et inconvénients des différents modes / comportements
- Mode de résolution efficace pour une issue favorable pour chaque partie (gagnant / gagnant)

### **Gérer un conflit avec les outils de l'assertivité ; s'entraîner**

- Comprendre le conflit ; prendre du recul ; le transformer en opportunité ; se fixer un objectif (que veut-on ?)
- Adopter le comportement approprié et mettre en œuvre les outils de l'assertivité : méthode DESC, langage de l'affirmation de soi, cohérence verbale / non verbale
- Synthèse : 20 points clés pour gérer le conflit au mieux
- L'après-conflit : assurer le suivi de la solution adoptée ; l'ajuster au besoin

### **Prévenir le conflit au quotidien**

- Veiller à la qualité de sa communication
- Oser dire les choses
- Mettre en œuvre les outils du management

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

FR 12 Oct. > 12 Oct. 2018

EN 30 Nov. > 30 Nov. 2018

FR 14 Jan. > 14 Jan. 2019

EN 25 Mar. > 25 Mar. 2019

# Introduction aux principes de la communication et du marketing

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Apprendre les termes du secteur et les concepts desquelles ils découlent. Se sentir plus à l'aise avec les consultants ou fournisseurs et assurer une collaboration efficace.

### Public cible

Toute personne amenée à traiter avec des professionnels du secteur, ou qui est nouvellement chargée de fonctions de communication ou de marketing

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### La communication d'entreprise: introduction

- Définir la communication d'entreprise
- Déterminer les cibles internes et externes
- Définition : information ou communication ?

#### Le plan de communication

- Se positionner par rapport à la stratégie de l'entreprise et définir des objectifs de communication
- Répertoire des cibles
- La segmentation des cibles et les publics prioritaires
- Dresser une liste d'outils pour la communication

## **Principes de base du marketing**

- Le marketing stratégique, marketing de l'offre et marketing opérationnel
- Les spécificités des secteurs : grande consommation, services industrie, B to B et B to C
- La création de valeur pour le client et pour l'entreprise : leviers, stratégies et approches opérationnelles
- La stratégie du marketing de l'entreprise

## **Les outils du marketing multicanal**

- Sites web et réseaux sociaux
- Communiqués et objets rédactionnels
- Brochures et plaquettes

## **Terminologie liée aux outils Web**

- Les sites web
- Les blogs
- Les réseaux sociaux

## **Terminologie liée aux outils pour l'impression**

- Colorimétrie
- Résolution
- Offset/ Digital

## **Qui fait quoi ?**

- Distribution des rôles
- Outils informatiques
- Prestataires

# Prendre la parole en public et convaincre son auditoire

 2 Jours

€ 780€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

- Perfectionner ses prises de parole en public
- S'adapter à son public et l'impliquer
- Gagner en confiance et gérer son trac

### Public cible

Toute personne amenée à prendre la parole en public dans un contexte professionnel

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction / rappel

- Différents types de présentations et d'interventions en public
- Qualités d'une bonne présentation ; erreurs les plus fréquentes

#### Préparer sa présentation

- Points essentiels à prendre en compte avant de démarrer
- Connaître son auditoire. Prendre ses marques, repérages
- Clair sur l'objectif... et objectif clair !

## **Construire et structurer sa présentation**

- Préparer la structure de son intervention
- Trouver un titre accrocheur
- Séquencer et animer son contenu
- Préparer des notes concises et efficaces
- S'entraîner efficacement

## **Captiver et conserver l'attention de son auditoire**

- Les secrets des grands orateurs
- Bien démarrer son intervention
- Utiliser le storytelling, les analogies, faire appel aux images mentales
- Argumenter pour convaincre son auditoire
- Écouter, regarder le public, utiliser les réactions
- Impliquer son auditoire
- Optimiser sa communication non verbale. Gérer l'espace, bouger
- Éviter les pièges courants de la communication
- Encourager les questions ; en faire un moment interactif et dynamique
- Créer une ambiance chaleureuse et conviviale

## **Gérer les participants difficiles**

- Utiliser l'assertivité pour recadrer
- Solliciter les trouble-fêtes
- Gérer les « bavards », les « agressifs », les « apathiques » ... et les éléments « perturbateurs » en règle générale

## **Supports visuels et présentations Powerpoint**

- Typologie des supports visuels ; avantages et inconvénients
- Powerpoint or not Powerpoint ?
- Les règles d'or pour une présentation Powerpoint efficace



**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

**FR** 10 Dec. > 11 Dec. 2018

# Accueillir les plaintes et gérer les situations de communication délicates

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Développer ses capacités relationnelles pour gérer efficacement les réclamations
- Développer sa maîtrise de soi et son assertivité pour sécuriser un interlocuteur insatisfait
- Transformer un échange conflictuel en une recherche de solutions communes

### Public cible

Toute personne en lien avec des interlocuteurs internes et / ou externes et souhaitant mieux prendre en charge les plaintes et situations de communication délicates.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Se préparer à écouter et à comprendre

- Différents types de réclamations (face à face, téléphone, mail) et marges de manoeuvre
- Se centrer sur son interlocuteur ; pratiquer l'écoute active
- Comprendre les 4 comportements types de la personne et y répondre

#### Écouter activement et dialoguer pour bien comprendre le problème

- Savoir-être clés : courtoisie, respect, considération, bienveillance, non-jugement
- Manifester son écoute active dans une volonté de comprendre et mettre le client en confiance
- Questionner pour approfondir

- Reformuler et faire valider sa bonne compréhension

### **Résoudre**

- Se mettre en mode constructif
- Chercher les points d'accord
- Proposer et faire valider une position gagnante pour chacun
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

### **Formaliser**

- Choisir les mots justes et le style adapté : utiliser des verbes d'action et des mots positifs
- Personnaliser la réponse pour valoriser son interlocuteur

### **Etablir le suivi**

- Repérer les incidents fréquents
- Etablir un plan d'actions
- Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**EN** 01 Feb. > 01 Feb. 2019

**FR** 14 Mar. > 14 Mar. 2019

# Créer des présentations percutantes avec PowerPoint

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

Grâce à cette formation les participants seront capables de présenter simplement une matière technique ou délicate. Ils acquerront la capacité de garder l'attention de leur public et de l'intéresser. Ils utiliseront PowerPoint comme outil de communication.

### Prérequis

Avoir une très bonne connaissance pratique de PowerPoint.

### Contenu

#### Préparer son exposé

- Recueillir et synthétiser la matière
- Structurer l'intervention
- Comprendre les règles de communication
- Les différents éléments d'une présentation : le message, l'émetteur, l'auditoire
- Prise en compte de l'auditoire

#### Comment être clair

- Utiliser des mots simples
- Créer des phrases courtes
- Le principe de l'explication en 3 points

## Les règles d'or pour la conception des diapositives

- Découvrir les règles de base pour concevoir une diapositive attractive
- Concevoir les différentes diapositives de manière homogène
- Positionner les différents éléments sur la diapositive pour qu'elle soit lisible
- Choisir le bon graphique
- Choisir le bon schéma en fonction de l'intervention

## Exercices pratiques dans le modèle de votre entreprise

### Concevoir une navigation efficace entre les diapositives

- Varier les structures des explications et l'apparence des diapositives
- Ce qu'il faut savoir des transitions entre les diapositives
- Comment utiliser les animations
- Utiliser la temporisation automatique ou la gestion manuelle

## Les outils d'aide pendant votre présentation

- Obtenir de l'aide grâce aux notes et aux commentaires
- Concevoir plusieurs exposés en utilisant les liens hypertextes, les boutons d'action ou en masquant des diapositives

## Terminer son exposé

**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

DE 10 Oct. > 10 Oct. 2018

FR 21 Nov. > 21 Nov. 2018

EN 11 Dec. > 11 Dec. 2018

DE 28 Jan. > 28 Jan. 2019

FR 21 Feb. > 21 Feb. 2019



EN 11 Mar. > 11 Mar. 2019

# Mettre en œuvre les fondamentaux de la communication

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Comprendre les rouages et le fonctionnement de la communication
- En éviter les pièges
- Mettre en œuvre des bonnes pratiques de communication
- Identifier son style de communication

### Public cible

Toute personne souhaitant mieux comprendre la communication au sens large, et améliorer sa propre communication

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Mieux comprendre la communication

- Communication ou information ? Définition et fonctions de la communication
- Schéma de la communication ; complexité du processus
- Un processus en 4 étapes ; un objectif précis

#### Éviter les pièges de la communication

- Perception ; interprétation ; cadre de référence
- Transformation et déperdition des messages ; entonnoir de la communication

- Autres freins à la communication

### **Avant même de communiquer**

- Définir son (ses) objectif(s) de communication ; lien avec les besoins / attentes de ses interlocuteurs
- Recueillir l'information et concevoir un message efficace : fond et forme
- Choisir un support de communication adapté ; complémentarité des supports
- S'adapter aux situations de communication particulières : prise de parole en public, communication téléphonique, visioconférence, réunion...

### **Communiquer efficacement**

- Impliquer ses interlocuteurs dans sa communication
- Vérifier la bonne compréhension de sa communication ; écoute active et feedback
- Prêter attention à toutes les formes de communication : verbale, paralinguistique et non verbale
- Communication et préférences : ce que l'on aime communiquer et les éléments que l'on recherche dans la communication

# Apporter un feedback valorisant et constructif.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Le feedback : un outil de management indispensable
- Découvrir et mettre en pratiques des outils pour :
  - Féliciter, remercier, valoriser de manière appropriée
  - Recadrer un travail, une action ou un comportement non satisfaisant de manière ferme et constructive
- S'entraîner à l'apport de faits circonstanciés
- Gagner en assurance et en confiance dans l'apport de feedback

### Public cible

Managers, responsables d'équipe souhaitant apporter du feedback efficace et constructif pour valoriser et faire grandir ses collaborateurs.

### Prérequis

Exercer une fonction managériale est un plus.

### Contenu

#### Le feedback : outil essentiel à la reconnaissance et au développement des personnes

- L'importance vitale des strokes
- Reconnaître ses collaborateurs dans chacune de leurs dimensions : existentielle, résultats, compétences / manière de faire et efforts fournis
- Feedback conditionnel ou inconditionnel ?

- Remplacer le feedback négatif par le feedback constructif

### **Reconnaître et motiver ses collaborateurs**

- Explorer les pistes et actions de reconnaissances possibles
- Étudier l'impact à court et long termes des différentes actions
- Utiliser le feedback comme puissant outil de reconnaissance et de motivation
- Apporter un stroke positif de qualité ; les 12 lois du stroke
- Apporter un feedback constructif pour faire progresser ses collaborateurs
- Le pouvoir de la reconnaissance au quotidien

### **Féliciter, remercier, valoriser**

- Les 5 caractéristiques d'un stroke positif de qualité
- Démarche contact – fait – qualités – bénéfices - conclusion
- Devant témoin ou non ?
- Féliciter, remercier, valoriser... sans flatter !
- S'inscrire dans la durée

### **Recadrer un travail, une action ou un comportement non satisfaisant de manière ferme et constructive**

- Démarche contact – fait – manquements – conséquences – attentes – actions – suivi - conclusion
- Méthode DESC
- L'importance des faits précis, irréfutables
- Expliquer, sans se justifier
- Apporter des pistes d'amélioration SMART pour faire progresser
- Impliquer la personne dans la recherche de solutions
- Planifier et assurer le suivi

# L'écoute active pour comprendre l'autre et instaurer une relation de confiance

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Découvrir et mettre en œuvre les principes de l'écoute active
- Évaluer et développer sa capacité d'écoute
- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication, en face à face ou en groupe

### Public cible

Toute personne désireuse de mieux comprendre ses interlocuteurs et d'améliorer sa capacité d'écoute et ses relations professionnelles.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### L'écoute active et ses enjeux

- Ce que veut dire « écouter activement » ; apports de Carl Rogers
- Pourquoi pratiquer l'écoute active ? Schéma, entonnoir et pièges de la communication
- Freins à l'écoute active : filtres sensoriels et représentations, tri de l'information
- Les différents niveaux d'écoute

#### Se préparer ; mettre en place un cadre propice à une écoute de qualité

- Préparer et maîtriser les différentes étapes de l'entretien

- Mettre en place des conditions d'écoute optimum
- Mettre en place et communiquer les règles de base
- Créer une relation de confiance et la maintenir

### **L'écoute active en pratique**

- Mettre en œuvre les principes de l'écoute active : être vraiment présent à l'autre, faire preuve d'empathie
- Faire la différence entre fait, opinion, sentiment et jugement
- Concilier écoute et prise de notes ; rester disponible pour son interlocuteur ; montrer son écoute
- Écouter ce qui est dit : communication verbale ; choix du vocabulaire
- Observer et écouter ce qui n'est pas dit : éléments paralinguistiques et non verbaux
- Gérer ses émotions et accueillir celles de son interlocuteur
- Repérer les symptômes et éviter les pièges d'une mauvaise écoute

### **S'assurer de sa bonne compréhension ; reformulation et feedback ; conclure**

- Pratiquer les différents types de questionnement
- Adopter le type de reformulation adapté
- Faire valider le(s) message(s) et sa bonne compréhension
- Réagir et répondre
- Clore positivement et assurer le suivi

# Traiter les situations téléphoniques délicates (Niveau 2)

 1 Jour

€ 390€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

Cette formation permettra aux participants de mettre en pratique les outils nécessaires pour gérer les situations téléphoniques délicates par le biais :

- D'une bonne compréhension des facteurs de la communication
- De la maîtrise des principes et techniques de gestion des conflits et d'assertivité

Niveau 2 de la formation « Communication téléphonique : spécificités, exigences et astuces »

### Public cible

Toute personne :

- Exerçant une fonction d'accueil téléphonique
- En contact téléphonique avec des interlocuteurs internes ou externes
- Souhaitant être plus à l'aise dans le traitement des situations téléphoniques délicates

### Prérequis

Aucun

### Contenu

**Quelques rappels sur la communication et la spécificité des échanges téléphoniques**

- Fondamentaux de la communication
- 3 composantes de la communication : verbale, paralinguistique et non verbale
- Spécificités et contraintes de la communication par téléphone
- Règles et principes de base d'une communication efficace

## **Bonnes pratiques de la communication par téléphone pour prévenir les situations difficiles**

- Pratiquer l'écoute active pour bien comprendre son interlocuteur : questionnement et reformulation
- Répondre à la demande ; obtenir un feedback et une validation de sa réponse
- Impliquer son interlocuteur dans la communication ; le rendre actif ; l'amener à l'écoute et lui permettre de s'exprimer en toute confiance
- Assurer le suivi de la communication

## **Quelques principes et boîte à outils pour faire face aux situations délicates**

- Identifier les situations déstabilisantes et les dédramatiser
- Grands principes de gestion des situations difficiles / conflits :
  - Comportements humains face au conflit ; positions de vie
  - Adopter le comportement adapté pour évoluer vers une relation gagnant / gagnant
- Définir et mettre en pratique l'assertivité (affirmation de soi)
  - Caractéristiques d'un comportement assertif ; savoir-être fondamentaux
  - Boîte à outils « assertivité » : dire les choses ; apporter un feedback ; utiliser la méthode D.E.S.C ;
  - Adapter son vocabulaire : utiliser le langage de l'implication (« je », « vous », « nous »), les mots diplomates, constructifs, qui apaisent
  - Refuser une demande ; dire non sans agressivité

**INSCRIVEZ  
VOUS**

## **Prochaine sessions**

**EN** 23 Nov. > 23 Nov. 2018



14 Dec. > 14 Dec. 2018

FR 14 Dec. > 14 Dec. 2018

# Améliorer sa communication interpersonnelle

 2 Jours

€ 780€ HTVA / pers. en session calendrier. Formation intra- entreprise sur demande.

## DÉTAILS

### Objectifs

- Améliorer sa communication interpersonnelle en toutes circonstances
- Prendre conscience des pièges de la communication ; les éviter
- S'adapter à la situation et à son interlocuteur ; l'impliquer dans la communication
- Pratiquer l'écoute active
- S'affirmer dans sa communication ; gérer les situations difficiles

### Public cible

Tout public. Personnes souhaitant progresser dans leur communication avec les autres.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Communiquer, c'est quoi ?

- Redécouvrir les fondamentaux de la communication
- Prendre conscience des interférences possibles et éviter les pièges de la communication
- Veiller à la congruence entre le verbal et le non verbal
- Identifier son style de communication
- Découvrir les différentes postures (parent-adulte-enfant) dans les échanges-transactions

#### S'adapter ; impliquer son interlocuteur dans la communication

- Prendre en compte le cadre de référence et la motivation de l'autre
- Favoriser écoute, compréhension, appropriation et mémorisation des messages par son interlocuteur
- Adapter sa communication ; se synchroniser
- Encourager le dialogue ; adopter une posture d'écoute et d'empathie
- Mettre en œuvre l'écoute active : écoute, questionnement, reformulation, validation

### **S'affirmer pour mieux communiquer**

- Assertivité ; caractéristiques d'un comportement de communication assertif
- Articuler communication non violente et assertivité ; des savoir-être indispensables
- Adopter une approche positive et constructive ; attitudes et vocabulaire appropriés
- Apporter du feedback ; oser dire les choses
- Gérer les situations difficiles

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**FR** 19 Nov. > 20 Nov. 2018

**FR** 25 Feb. > 26 Feb. 2019

**EN** 18 Mar. > 19 Mar. 2019

# Créez un séminaire participatif : forum ouvert, World café.

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Savoir concevoir, piloter et gérer un événement d'intelligence collective pour répondre à vos besoins : traiter une problématique complexe ou une question stratégique pour votre entreprise ou structure en associant le capital humain à l'action.

### Public cible

Personnes en charge de monter des événements d'intelligence collective (séminaires, team building)

### Prérequis

Etre en charge d'organiser des séminaires ou des événements participatifs

### Contenu

#### Focus sur les formes de rencontres d'intelligence collective

- Histoire des approches du world café et forum ouvert
- Le résultat de ces approches
- Le processus créatif dans une rencontre d'intelligence collective
- Le format en lien avec l'objectif de l'événement

#### L'organisation de la rencontre

- Vendre l'action participative
- Les rôles différents dans l'animation participative
- La posture de l'animateur

- L'amont et l'aval de l'animation : de la sensibilisation des participants au retour sur l'animation
- Gestion des participants (salariés et de partenaires) dans le dispositif d'animation
- L'équipe d'animation
- La mise en place du déroulé
- L'organisation de l'espace et la convivialité pendant l'événement

### **Mixité entre méthodologie et pratique**

- Mise en pratique de cas concrets pour la validation des acquis

# Optimisez vos interactions en process-communicant.

 2 Jours     Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

Comprendre son propre mode d'interaction et celui des autres, pour communiquer et interagir efficacement

### Public cible

Les managers qui doivent mener des collaborateurs de divers profils et sensibilités ; les responsables RH qui souhaitent relever le défi d'une main d'œuvre diversifiée ; ou encore toute personne souhaitant mieux fonctionner dans un collectif à forte diversité

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### SAVOIR

#### Conscience de soi : savoir comment JE fonctionne / dysfonctionne

- Aptitudes spontanées
- Mode de perception et canal de communication
- Motivations et ressources
- Séquences de stress et mécanismes d'échec

#### Conscience des autres : savoir les AUTRES modes de fonctionnement / dysfonctionnement

- 6 modes différents de percevoir, de communiquer et d'interagir

- Décalages et mécommunication
- Positions et masques
- Prise en compte du contexte et de son impact

## **AGIR**

### **Gestion de soi**

- Gestion des émotions, du stress, de ses motivations et de ses ressources
- Développer ses aptitudes relationnelles

### **Gestion des relations**

- Reconnaître et s'adapter à son interlocuteur
- Interagir efficacement avec les autres (en conscience)
- Fonctionner ensemble et déjouer les mécanismes d'échec (conflits, blocages, ruptures...)

# Argumenter, persuader, convaincre

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Identifier les forces et faiblesses dans son argumentation
- Savoir développer une attitude convaincante
- Savoir appliquer des techniques d'argumentation hautement persuasives et adaptées aux besoins de ses clients

### Public cible

Commerciaux. Toute personne souhaitant améliorer ses capacités d'argumentation et de persuasion.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Introduction

- Présenter les arguments habituels de son produit ou service
- Evaluer son argumentation

#### Avoir l'air et être convaincant (paralinguistique et non verbal)

- Adopter une attitude et une gestuelle rassurantes
- Utiliser la voix pour parler de façon convaincante
- Exprimer de l'enthousiasme et toucher les émotions de son interlocuteur
- Savoir utiliser le silence

## Préparer son argumentation

- Anticiper les principales attentes du client
- Exploiter la phase de découverte
- Utiliser les 6 principes de persuasion
- Préparer le pitch parfait pour « allécher » son prospect

## Techniques d'argumentation efficaces

- Techniques rhétoriques pour une structuration persuasive de l'argumentation
- Les formules à bannir, qui affaiblissent l'argumentation
- Personnaliser son argumentaire de vente
- Utiliser des arguments adaptés aux différentes motivations des clients (sécurité, commodité, budget...)
- Traduire les caractéristiques du produit ou service en avantages
- Transformer les faiblesses du produit ou service en avantages
- Utiliser différentes façons d'apporter des preuves

## Gérer les objections et conclure

- Piloter son argumentation
- Valider les points d'accord avec le client
- Faire face aux aléas et gérer les objections
- Négocier en visant une issue « gagnant-gagnant »
- Utiliser un mode de conclusion adapté à la situation

**INSCRIVEZ  
VOUS**

## Prochaine sessions

FR 13 Dec. > 13 Dec. 2018

# L'assertivité : ni paillason, ni hérisson !

 1 Jour  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Découvrir ce qu'est l'assertivité et les caractéristiques d'un comportement assertif.
- Œuvrer pour une issue favorable (ou la plus favorable possible) pour soi et pour l'autre
- S'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'assertivité

### Public cible

Toute personne souhaitant davantage s'affirmer, et éviter le recours aux comportements néfastes que sont l'agressivité, la soumission, la manipulation ou l'abandon.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Assertivité : quelques généralités

- Définition : affirmation de soi (ni « paillason »...) dans le respect de l'autre (ni « hérisson » !)
- Positionnement de l'assertivité face aux autres comportements (soumission, agressivité, manipulation). Lien avec les « positions de vie » (apports Analyse transactionnelle)
- Le mode de résolution efficace pour une issue Ok+ / Ok+

#### Caractéristiques et outils de l'assertivité

- Rester calme. Fondamentaux et savoir-être de la communication non violente
- Factualiser. Différence entre fait, jugement, opinion, sentiment
- Dépersonnaliser. Ne pas réduire l'autre à son comportement ou à la situation
- Prendre conscience des émotions en jeu

- Écouter activement
- Chercher des solutions. Se mettre en mode constructif
- Impliquer l'autre, le rendre acteur de la situation
- Utiliser le langage de l'affirmation de soi
- Veiller à la cohérence verbale / non verbale

### **Oser dire les choses :**

- Dire les choses qui « fâchent » avec la méthode DESC : formuler une critique, un souhait d'amélioration d'une situation, une demande de changement dans un comportement...
- Exprimer un désaccord, un refus

**INSCRIVEZ  
VOUS**

### **Prochaine sessions**

**FR** 17 Jan. > 18 Jan. 2019

# Transmettre ses positions et ses idées de manière convaincante et constructive

 2 Jours  Devis sur demande

## DÉTAILS

### Objectifs

- Prendre conscience de l'importance d'une bonne préparation quand celle-ci est possible (anticipation).
- S'inspirer des techniques théâtrales de base pour convaincre et gérer son trac dans les situations d'improvisation.
- S'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'assertivité afin de transmettre ses positions et ses idées de manière affirmée et convaincante.
- Réagir de manière constructive à l'opposition, la critique ; être à l'écoute pour apporter les bons arguments.
- Renforcer sa confiance en soi.

### Public cible

Toute personne souhaitant améliorer sa capacité à transmettre ses idées de manière affirmée, convaincante et constructive.

### Prérequis

Aucun

### Contenu

#### Se préparer à convaincre

- Préparer et structurer les éléments à transmettre
- Rassembler des faits, exemples, illustrations
- Réfléchir à une méthode « accrocheuse » pour partager les messages et éléments

- Éviter les pièges de la communication pour être entendu et compris

### **S'exprimer de manière affirmée**

- Factualiser, exprimer son ressenti. Faire la différence entre fait, jugement, opinion, sentiment
- Utiliser des mots positifs et le langage de l'affirmation de soi
- Veiller à la cohérence verbale / non verbale
- Impliquer l'autre, le rendre acteur pour favoriser l'échange

### **Réagir de manière constructive à l'opposition, la critique**

- Rester calme ; prendre conscience des émotions en jeu
- « Dépersonnaliser » la situation : pour soi et pour son interlocuteur
- Écouter activement pour apporter les bons arguments
- Dire les choses qui « fâchent » avec la méthode DESC

### **Se mettre en conditions de réussite pour renforcer sa confiance en soi**

- Lien entre assertivité, confiance en soi et estime de soi
- Pratiquer l'autosuggestion positive
- Gérer ses émotions grâce à la pensée alternative
- S'accorder des droits