



DIFOR BY

MF & PARTNERS  
CONSULTING

MANAGEMENT & HUMAN RESOURCES

# Formations inter & intra entreprises

# Edito

Nous sommes heureux de vous présenter le catalogue 2010 des formations de DIFOR MF & PARTNERS Consulting. Cette année, nous introduisons quelques stages inter-entreprise qui seront animés dans nos locaux de Paris et de Lyon. Les informations les concernant seront régulièrement diffusées sur [www.difor.net](http://www.difor.net)

## Notre société

MF & PARTNERS CONSULTING a repris le catalogue des formations DIFOR spécialiste de la formation professionnelle des adultes qui vient compléter l'offre existante, notamment dans le domaine du e-learning.

## Nos formations

A l'intérieur de ce catalogue, vous découvrirez une offre axée sur le développement de la performance professionnelle de vos collaborateurs.

Nous avons découpé notre offre en huit modules clés qui répondent à vos préoccupations : efficacité professionnelle, communication écrite et orale, management et gestion, coaching et formation, gestion de projets, performance commerciale et marketing ainsi qu'un module spécialement dédié aux secrétaires et assistantes.

## Notre vision

Nos stages sont un lieu d'échange et de partage d'expériences entre les participants. Ils sont un lieu de rencontre privilégié entre les différents partenaires de l'organisation ainsi qu'avec un professionnel expérimenté, le consultant. Ainsi, ils permettent de s'ouvrir à de nouvelles conceptions, celles des autres métiers, de prendre du recul et d'obtenir un feedback sur ses propres pratiques.

## Nos animateurs

Notre équipe de formateurs partenaires est composée d'animateurs experts bénéficiant d'une solide expérience, dans leurs domaines. Ils peuvent vous conseiller dans le choix des formations et apporter une réponse adaptée à votre demande et à vos attentes.

Le formateur apporte des éléments théoriques, des méthodes et des techniques et anime les débats mais joue surtout un rôle d'accompagnateur. Il fournit à chaque participant des conseils personnalisés et conçoit, avec lui, un plan de développement et d'amélioration.

## Notre ambition

L'ambition de DIFOR est de proposer une réponse parfaitement adaptée aux entreprises et de développer, avec elles, une relation durable basée sur la confiance et l'expertise.

## Nos valeurs

- L'Homme et l'individu sont au cœur de la réussite de l'entreprise
- Le partage des connaissances et des expériences est une source de richesse intellectuelle
- La confiance est la clé de voûte d'une relation durable
- L'expertise est nécessaire dans la transmission de savoirs
- L'adaptation des stages aux entreprises et aux stagiaires facilite l'apprentissage
- L'implication de chaque participant dans la formation est notre objectif
- L'excellence, c'est faire de chaque stage un moment mémorable

# Nos formations intra-entreprises

**Ce catalogue DIFOR vous propose non seulement des fiches de stage “générique” qui ont déjà été animé et peuvent l’être chez vous très rapidement mais également des formations spécialement conçues selon vos besoins.**

## **Quelles sont les compétences que vous souhaitez développer chez vos collaborateurs?**

Vous cherchez à développer des compétences, à faire mettre en œuvre des comportements, à transmettre des savoirs?

Notre métier consiste à analyser votre besoin : quelles sont les fonctions que vous voulez voir satisfaites? Nous vous proposons de mettre en œuvre des outils pédagogiques adaptés à vos projets : jeux de rôle, simulations, études de cas, films, supports pédagogiques ludiques. Comment par exemple transmettre l’expérience des cadres expérimentés aux jeunes ingénieurs quand se profilent des départs massifs à la retraite? Comment ne pas perdre ce gisement de compétitivité? Voilà ce que des pédagogues peuvent vous aider à résoudre comme problème.

Nous sommes des experts mais aussi des pédagogues dont la vocation est de transmettre des savoirs et des savoirs faire, et d’aider au développement des savoirs êtres.

Notre volonté : faire de chaque stage un moment mémorable dont les participants se souviendront longtemps mais aussi en faire un levier au service de la stratégie de l’entreprise.

Nous concevons avec vous une réponse adaptée à votre secteur d’activité, à votre entreprise et à vos collaborateurs. Nous créons pour vous une formation sur-mesure qui répond à vos objectifs et à vos contraintes.

## **Nos domaines de compétences**

Nos consultants sont spécialisés dans des domaines d’activité variés, c’est pourquoi nous sommes à même de vous proposer toute une gamme de stages intra-entreprises qui reflètent ces domaines de compétences.

- Efficacité personnelle
- Communication orale et écrite
- Management & Gestion
- Gestion de projets
- Commercial & Marketing
- Performance commerciale
- Coaching & formation
- Secrétaires & Assistantes

## **Notre pédagogie**

Nous concevons nos formations intra-entreprise en collaboration avec vous de façon à coller à votre entreprise et à votre problématique.

Ainsi, nous vous apportons une réponse concrète à travers une formation très tonique qui alterne les apports théoriques avec des exemples, des mises en situations et des jeux de rôles.

Nous vous proposons un stage participatif, interactif et très direct avec un animateur-coach dont le rôle est de motiver les participants à progresser et de les accompagner vers le changement.

Pour tout renseignement complémentaire, contactez nous par email [contact@mfpartnersconsulting.com](mailto:contact@mfpartnersconsulting.com), par téléphone au 04 78 85 00 21

# Nos formations intra-entreprises

**Ce catalogue présente une offre de formations “génériques” illustration de nos compétences. Cette offre est subdivisée en huit modules qui regroupent plus de 60 stages axés sur le développement personnel et l’amélioration des compétences.**

## **Des formations personnalisées**

Préalablement au stage de formation, un questionnaire est envoyé à chaque participant afin de tester son niveau de connaissance et de comprendre ses besoins. L’animateur prend en compte les différentes réponses des participants et définit des objectifs pédagogiques précis pour chacun. Il adapte ensuite son discours et ses exemples en fonction des participants et les amène à partager leurs expériences.

## **Des formations actives et participatives**

L’apprentissage ne doit pas être relation à sens unique. C’est pourquoi nos formations intra-entreprises sont très actives et dynamiques. Les apports théoriques alternent avec des exemples, des mises en situations et des jeux de rôles qui facilitent la compréhension et l’assimilation des concepts. Les participants sont amenés à débattre et à discuter réellement avec le formateur.

## **Des formations enrichissantes**

L’échange et l’ouverture d’esprit sont les maîtres mots de nos séminaires. Nos formations misent sur le partage d’expérience et l’interaction entre les participants. Ils en ressortent avec une vision élargie de leur métier ou de la problématique à laquelle ils sont confrontés et qu’ils sont, ainsi, plus à même de résoudre.

## **Le déroulement de nos formations**

En début de session, nous déterminons le degré de connaissance et les points d’amélioration des participants .

Nous affinons ensuite avec eux les objectifs pédagogiques et nous personnalisons le stage.

Vient ensuite le cœur de la formation. C’est le moment phare : l’apprentissage où l’échange est direct et les réactions immédiates.

Mais la formation ne s’arrête pas là, un livret pédagogique est remis à tous les participants et les formateurs restent disponibles pour répondre aux éventuelles questions.

Les points clés de nos formations :

- La personnalisation : pas de formation standard trop éloignée de votre réalité
- L’aspect concret et pratique : vous souhaitez des outils utiles
- La participation et l’action : vous êtes impatient de mettre en œuvre, c’est pourquoi derrière chaque apport nous organisons des mises en situations pour faciliter l’assimilation des connaissances
- Lieu d’écoute et d’échange : les formations misent sur le débat et le partage d’expériences
- Les animateurs sont de véritables accompagnateurs des participants vers le progrès

# Serious games & E-learning

L'apprentissage évolue, notre société LEADERGAME innove et invente pour vous de nouveaux outils de formations.

Utilisés seuls ou en mode blended, nos outils font faire des économies aux entreprises et favorisent l'apprentissage des collaborateurs par une meilleure assimilation et une véritable post-formation à la demande, sans augmentation de coûts.

## LEADERCRAFT

Gamme de jeux sérieux modulables basés sur les compétences personnelles clés : le leadership, la gestion de conflits, la négociation, l'écoute active.

Les jeux du management > Voir plaquette :



## LEARN2LEAD

Jeu sérieux en ligne basé sur les grandes théories du leadership et le Full Range Leadership Model.

Le jeu des leaders > Voir plaquette :



## PLATEFORME E-FORMATION

Une plateforme de formation en leadership, en management et en soins communautaires médicaux et paramédicaux.

Pour plus d'informations, consulter la plaquette LEADERGAME et rendez-vous sur le site e-Formation en cliquant sur le lien suivant : [Plateforme](#)



# Nos interventions en coaching

**Le coach est un intervenant extérieur à l'entreprise qui vient accompagner une personne salariée de l'entreprise afin de l'aider à développer ses compétences et à exprimer tout son potentiel.**

## **Des coach professionnels**

Parmi nos animateurs, certains bénéficient d'une solide expérience dans la coaching et peuvent donc vous proposer leurs services dans ce domaine. Chacun intervient sur son domaine de compétences et nous établirons avec vous quel sera le coach le plus adapté à vos attentes et à votre problématique.

## **Le rôle du coach**

Le rôle du coach est d'accompagner une personne dans l'entreprise et de l'aider à atteindre ses objectifs professionnels en faisant des liens avec ses qualités spécifiques et avec ses difficultés conscientes et inconscientes qui freinent l'atteinte de ses résultats ou qui créent des tensions inutiles.

Le coach apporte des conseils personnalisés aussi différents que les besoins de chacun et qui relèvent de tous les domaines possibles en termes de communication, management, efficacité professionnelle et santé.

## **Un contrat tripartite**

Le contrat de coaching implique trois parties prenantes : la société ou l'organisme client, la personne accompagnée et le praticien accompagnateur ou coach.

Les trois parties doivent être impliquées dans le projet afin qu'il réussisse parfaitement. Le coach a également pour rôle d'améliorer la communication entre les deux autres parties. Il doit s'assurer que l'accompagnement n'est pas imposé à la personne accompagnée.

## **Le déroulement du coaching**

Préalablement au coaching à proprement parlé, une première séance entre les trois parties est organisée. Elle permet de définir les objectifs et les modalités du coaching (lieux, durée, calendrier...).

Il est également nécessaire d'établir certaines règles concernant les modalités de cessation du coaching, la protection du salarié coaché...

Chaque coaching est donc différent puisqu'il prend en compte un nombre de variables important.

Ce n'est pas une simple formation mais c'est un processus d'apprentissage et de changement beaucoup plus complexe qui doit être parfaitement adapté à votre problématique.

**Pour tout renseignement complémentaire, contactez nous :**

☎ 09 75 40 90 78

📠 04 78 85 00 21

# Liste des stages

| <b>STAGE</b>   | <b>DUREE</b> |
|--|--------------|
| <b>Efficacité personnelle</b>                            |              |
| Gérer son stress   | 2 jours      |
| Gérer son temps efficacement                             | 2 jours      |
| Introduction à la PNL                                    | 3 jours      |
| Introduction à l'analyse transactionnelle                | 3 jours      |
| Mieux connaître sa personnalité                          | 2 jours      |
| L'intelligence émotionnelle                              | 3 jours      |
| Développer sa créativité personnelle                     | 2 jours      |
| <b>Communication orale</b>                               |              |
| Argumenter pour convaincre                               | 3 jours      |
| Développer sa capacité de synthèse à l'oral              | 2 jours      |
| Parler clairement en toutes circonstances                | 3 jours      |
| Techniques d'exposé et de présentation en public         | 3 jours      |
| Conduire et animer une réunion                           | 3 jours      |
| Mener un entretien de négociation avec succès            | 3 jours      |
| Pratiquer l'écoute active                                | 2 jours      |
| S'affirmer pour développer des relations positives       | 3 jours      |
| Média Training pour dirigeants                           | 1 jour       |
| <b>Communication écrite</b>                              |              |
| Etre à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs            | 2 jours      |
| Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit    | 2 jours      |
| Développer sa capacité de synthèse à l'écrit             | 2 jours      |
| Rédiger efficacement lettres, notes et emails            | 2 jours      |
| Savoir répondre aux lettres de réclamation               | 2 jours      |
| Prise de notes en réunion et rédaction de comptes-rendus | 2 jours      |
| Ecrire un journal d'entreprise                           | 2 jours      |

| <b>STAGE</b>  | <b>DUREE</b> |
|---|--------------|
| <b>Management &amp; Gestion</b>                     |              |
| Initiation au management                            | 2 jours      |
| Diriger et motiver son équipe                       | 3 jours      |
| Déléguer et responsabiliser                         | 2 jours      |
| Entraîner l'équipe à être performante               | 3 jours      |
| Gérer les conflits interpersonnels                  | 2 jours      |
| Former les managers aux relations interculturelles  | 2 jours      |
| Négocier dans le cadre de relations internationales | 2 jours      |
| Conduire les entretiens annuels d'appréciation      | 2 jours      |
| <b>Cursus Management</b>                            |              |
| Affirmer son leadership                             | 2+2 jours    |
| Recruter les membres de son équipe                  | 2 jours      |
| Animer son équipe                                   | 2 jours      |
| Manager le changement                               | 2 jours      |
| <b>Gestion de projets</b>                           |              |
| Concevoir et animer un projet                       | 2 jours      |
| Planifier et conduire un projet                     | 3 jours      |
| Manager sans statut hiérarchique                    | 3 jours      |
| Négociation projets et résolution de conflits       | 2 jours      |
| <b>Commercial &amp; Marketing</b>                   |              |
| Concevoir et rédiger une offre commerciale          | 2 jours      |
| Concevoir et rédiger un mailing                     | 2 jours      |
| L'accueil téléphonique                              | 2 jours      |
| Les fondamentaux du marketing                       | 2 jours      |
| Maîtriser le marketing mix                          | 2 jours      |

| <b>STAGE</b>                                 | <b>DUREE</b> |
|--|--------------|
| <b>Cursus Action commerciale &amp; vente</b> |              |
| Défendre son prix                            | 1 jour       |
| Du Hard selling à la vente conseil           | 1 jour       |
| Coacher ses vendeurs                         | 1 jour       |
| Optimiser vos recrutements de commerciaux    | 1 jour       |
| Développer sa force de persuasion            | 1 jour       |
| Vendre en show-room                          | 1 jour       |
| Présenter sa société et son activité         | 1 jour       |
| Gérer l'appel d'offres                       | 1 jour       |
| Relancer les impayés                         | 1 jour       |
| Renforcer l'efficacité du SAV                | 1 jour       |

| <b>Coaching &amp; Formation</b>                         |           |
|---|-----------|
| Animer une formation                                    | 3 jours   |
| Formation de formateurs                                 | 3+2 jours |
| Formation de tuteurs                                    | 2 jours   |
| <b>Secrétaires &amp; Assistantes</b>                    |           |
| Déjouer les pièges de la langue française               | 2 jours   |
| Savoir rédiger lettres, notes et emails                 | 2 jours   |
| Saisir l'essentiel et faire des synthèses               | 2 jours   |
| Prendre des notes en réunion et rédiger un compte-rendu | 3 jours   |
| Prendre la parole devant un groupe                      | 2 jours   |
| S'affirmer au quotidien et coopérer                     | 3 jours   |

# Effacité Professionnelle



# Gérer son stress et développer son bien être

## Objectifs

Chaque jour au travail, nous devons faire face à des situations nouvelles, à des changements de priorité et de planning qui induisent des tensions, de l'anxiété, des mouvements d'humeur et du stress. Ce séminaire vise à mieux comprendre et identifier les sources de stress afin de pouvoir prendre du recul dans les moments de tension intense. Il permet de concilier exigences professionnelles et "mieux être" personnel grâce à l'amélioration de sa maîtrise émotionnelle.

## Les avantages de notre formation

Les stagiaires sont invités tout au long du séminaire à suivre des exercices pratiques proposés par l'animateur et à répondre à des tests et des questionnaires afin d'apprendre à mieux se connaître et à avoir conscience de sa résistance au stress.

### Programme

#### *Comprendre le stress*

- Définition du stress
- Les signes du stress
- Les aspects physiologiques du stress
- Le "bon" et le "mauvais" stress

#### *Identifier ses sources de stress*

- Les facteurs de stress au travail
- Les facteurs de stress dans sa vie sociale
- Connaître sa vulnérabilité face au stress

#### *Les méthodes préventives*

- Identifier les bénéfices du stress
- Lever ses contradictions internes : peurs, croyances irrationnelles, enjeux impossibles
- Fortifier envies, buts et projets
- Trouver une adéquation harmonieuse entre ses valeurs personnelles et ses actions
- Les enjeux de réussite et le regard des autres
- Confiance en soi et lâcher prise

### *Les méthodes curatives*

- Gérer tensions et anxiété : apprendre à se détendre physiquement
- Sortir de l'apathie et du découragement : les degrés de motivation
- Apprendre à gérer les changements
- Laisser une situation pour aller vers une autre  
Se mobiliser pour agir
- Le stress et l'hygiène de vie
- Des outils anti-stress au quotidien
- Construire un plan d'action personnalisé

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne surmenée et soucieuse d'optimiser la qualité de sa vie professionnelle et personnelle.

### Stages complémentaires

- Gérer son temps efficacement
- L'intelligence émotionnelle

# Gérer son temps efficacement

## Objectifs

De nos jours, les collaborateurs et les dirigeants de l'entreprise doivent être de plus en plus polyvalents et mener de front diverses missions, dans des délais souvent réduits. Mieux organiser son travail et gérer efficacement son temps est ainsi devenu un enjeu majeur pour améliorer la productivité de chacun. Ce séminaire vous permettra de mieux structurer votre temps et vos priorités afin de parvenir plus facilement à remplir vos objectifs professionnels.

## Les avantages de notre formation

Notre pédagogie est interactive et ludique. Elle repose sur de nombreux travaux en sous-groupes et sur des exercices individuels qui permettent de s'entraîner à mieux gérer son temps et à ne pas gaspiller son énergie inutilement. Les expériences de chacun sont analysées afin de mettre en évidence les problèmes de gestion du temps et d'organisation ainsi que les améliorations possibles.

### Programme

#### *Identifier les failles dans la gestion de son temps*

- Les techniques d'organisation professionnelle
- Anticiper les tâches à mener
- Le temps passé avec les autres

#### *Mettre de l'ordre dans ses priorités*

- Les critères de choix pour s'organiser
- Se concentrer sur les véritables urgences et sortir du « tout est urgent »
- Etablir une hiérarchie de ses priorités avec le « carré magique des priorités »
- Etre bien préparé : la check liste des points clés

#### *Avoir une politique de temps collectif*

- Organiser et manager son équipe : savoir rendre le temps des autres productif
- Discipliner son équipe : téléphone, entretien, réunion

### *Actualiser son organisation professionnelle*

- Les outils de gestion du temps : agenda, plan de journée, planning et rétro-planning
- Programmer son temps avec méthode : sa journée, sa semaine, son mois, son année
- Agir vite et bien : mettre en place les « réflexes du temps efficace »
- Organisation de l'entreprise et organisation professionnelle

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire vise en priorité les cadres, les agents de maîtrise et les managers mais également tous les salariés ayant un emploi polyvalent.

### Stages complémentaires

- Gérer son stress
- Déléguer et responsabiliser

# La PNL au service des Relations Humaines

## Objectifs

La Programmation Neuro-Linguistique (PNL) est un modèle, un ensemble de techniques, qui permet de mieux comprendre le fonctionnement psychique humain. Ce séminaire a pour objectif de découvrir les applications de la PNL dans l'animation d'équipe, dans la conduite d'entretiens et la prise de parole.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire très pratique utilise de nombreux outils pédagogiques tels que la vidéo d'observation. Les stagiaires se basent sur des études de cas et des situations concrètes de leur vie quotidienne.

### Programme

#### *Comprendre la communication non verbale*

- Synchronisation verbale et non-verbale : se mettre en phase avec l'autre pour établir des relations efficaces
- Les différents types de communicants
- Les différents éléments de la communication non verbale

#### *Apprendre à écouter autrement*

- L'écoute en PNL
- Rediriger son écoute en décodant au plus juste les réactions de son interlocuteur
- Réviser ses propres prises de positions
- Niveaux logiques : un outil tant de diagnostic que de re-motivation personnelle

#### *Maîtriser ses entretiens*

- Conduite d'entretien
- Détermination d'objectifs
- Résolution de problèmes

#### *Gagner en fluidité de dialogue*

- Savoir susciter l'intérêt de son interlocuteur

- Intervenir au bon moment
- Faire face aux objections dans le but de faire progresser un entretien
- Progresser en verrouillant des points d'accord : les techniques de recadrage
- Le méta modèle : un modèle et un outil pour comprendre et se faire comprendre de façon précise et économique, en repérant les pièges sémantiques (omissions et sélection, généralisations, distorsions)
- Savoir formuler le feed-back : pouvoir dire à autrui ce que l'on pense de son travail et/ou de son comportement en préservant la qualité de la relation

#### *Apprivoiser le trac*

- Se préparer avant un enjeu important
- Créer et maintenir un état émotionnel optimal
- Le concept d'ancrage et l'auto-ancrage
- Utiliser positivement ses capacités pour atteindre ses objectifs

## STAGE DE 3 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire vise prioritairement les personnes ayant déjà suivi des stages de communication.

### Stages complémentaires

- Introduction à l'analyse transactionnelle
- Pratiquer l'écoute active

# Introduction à l'Analyse Transactionnelle

## Objectifs

L'analyse transactionnelle est un concept de connaissance de soi et de communication qui permet de mieux se connaître et d'optimiser sa capacité relationnelle. Notre formation vous aidera donc à découvrir et décoder la dynamique des relations humaines. Ainsi chacun pourra être un acteur de relations constructives, tant au niveau professionnel que personnel.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est construit afin de faciliter le transfert des éclairages de l'analyse transactionnelle dans la pratique professionnelle. Pour cela, les séances d'animation se déroulent en trois phases : comprendre l'outil, pratiquer l'outil à travers des jeux de rôles filmés et analysés, planifier sa mise en application dans la vie de tous les jours.

## Programme

Les programmes intérieurs qui influencent nos relations avec l'entourage

- Les 6 "états du moi" : caractéristiques et spécificités du comportement
- "Décontaminer" les différents états du moi : mettre à jour nos préjugés et nos fausses croyances

*Comment nos comportements s'influencent entre eux*

- Les 3 lois de la communication
- Les transactions croisées
- Les transactions à double fond
- Comment déjouer les principaux obstacles à une communication authentique

*Les signes de reconnaissance ou stimulations*

- Une soif universelle d'appréciation
- Les 4 types de signes de reconnaissance
- Comment faire évoluer les réactions de chacun vers une attitude positive
- Comment changer ses habitudes professionnelles pour mieux vivre

*Comment nous structurons notre façon d'être au monde*

- Notre manière de passer du temps avec autrui

: du retrait à l'intimité

- Les 6 types de contacts que nous entretenons avec les autres

Ce que je me dis en même temps que je dis bonjour

- Les 4 positions de vie : autodiagnostic
- Comment guider son action pour réussir
- Les 5 messages contraignants
- A la recherche de ses ressources personnelles

*Qu'est-ce qu'ils font tous au lieu de dire bonjour ?*

- Les jeux psychologiques auxquels se livrent les êtres humains
- Le triangle dramatique : persécuteur, sauveur, victime
- Pourquoi avons-nous tant besoin d'entrer en conflit les uns avec les autres ?
- Comment sortir des jeux transactionnels
- Comment progresser sur les chemins de la responsabilité et de l'autonomie

## STAGE DE 3 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne ayant déjà suivi un stage de base en communication.

## Stages complémentaires

- La PNL au service des relations professionnelles
- S'affirmer pour développer des relations positives

# Mieux connaître sa personnalité et révéler ses atouts

## Objectifs

Ce séminaire permet de découvrir certaines zones non encore explorées de sa personnalité et d'identifier l'impact de sa personnalité sur son entourage. En suivant ce stage, vous découvrirez des repères pour décrypter autrui à travers sa personnalité et vous renforcerez ainsi vos propres atouts. Vous développerez ainsi votre performance professionnelle.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'implication des personnes et sur leur volonté de progresser. Un travail d'investigation profond est opéré sur le potentiel d'action des participants. La pédagogie est donc très participative mais également ludique, grâce aux mises en situation et aux jeux de rôles au cours desquels les participants sont filmés. L'analyse des films permet, ensuite, aux participants, de prendre pleinement conscience de leurs attitudes et de mieux comprendre leur personnalité telle qu'elle est ressentie par les autres.

## Programme

### *Approche de la personnalité*

- Découvrir sa personnalité selon l'approche du MBTI : ses préférences psychologiques et ses relations
- Son profil selon l'approche de la PNL : les valeurs identitaires, les freins au changement et les croyances, sa stratégie de motivation
- Différenciation entre potentiel, puissance et "toute puissance"
- Les ingrédients de la puissance. Echange et formalisation

### *Fortifier ses valeurs*

- Prendre conscience de ses valeurs identitaires
- Identifier ses valeurs non exprimées
- Quelles valeurs renforcer en soi pour augmenter sa confiance

### *Identifier les freins du développement*

- Neutraliser ses croyances inhibantes et les freins au changement
- Identifier ses émotions véritables

## *Révéler sa personnalité*

- Aller à la rencontre de l'imaginaire et stimuler ses capacités d'initiative et d'improvisation
- Découvrir le plaisir comme source d'énergie
- Retrouver le plaisir d'être et augmenter son potentiel d'action

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne désireuse de mettre en lumière les caractéristiques de sa personnalité dans le but d'épanouir son potentiel de réussite : manager, responsable encadrant, homme ou femme de projet, commercial.

## Stages complémentaires

- L'intelligence émotionnelle
- Gérer son stress

# L'Intelligence Émotionnelle

## Objectifs

Dans un environnement complexe et exigeant, la qualité relationnelle des personnes fait partie intégrante de la compétence. Or cette qualité dépend de la manière dont chacun est capable de contacter, de gérer et d'exprimer ses émotions de manière constructive. Lorsque les différences profondes s'affichent et que les oppositions s'imposent, notre capacité à faire preuve d'intelligence et de fédérer est en lien direct avec notre intelligence émotionnelle.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est le premier à inviter à une meilleure connaissance de sa personnalité émotionnelle à travers une sensibilisation pédagogique originale. La pédagogie alterne diverses propositions comme jeux d'acteurs, improvisations et expression corporelle permettant à chacun de contacter et de gérer les émotions suscitées.

Pratique et structurant, ce stage sensibilise aux approches de développement personnel. Il permet de prendre conscience et de respecter sa propre personnalité émotionnelle autant que celle des autres. Les stagiaires sont invités à élaborer un guide personnel d'action pour concrétiser les acquis du stage et développer des axes personnalisés de progression.

## Programme

*Identifier sa palette d'émotions : lesquelles dominent ? lesquelles sont exclues ?*

- Profil émotionnel : le reconnaître pour en faire son allié
- Oser contacter son ressenti et l'exprimer de façon constructive
- Savoir comment négocier avec ses émotions les plus négatives

*Repérer et dépasser les sources internes de conflit*

- Connaître ses émotions parasites et les dépasser
- Savoir écouter ses besoins pour les satisfaire
- Mieux se maîtriser  
Sortir des automatismes corporels
- Comprendre les messages corporels et répondre à ses propres besoins
- Dénouer les zones de tensions
- Savoir se relaxer

## *Fortifier l'estime de soi*

- Se réconcilier avec ses peurs, ses tristesses, ses colères
- Accepter le regard des autres
- Renforcer la confiance en soi et dans les autres
- Oser s'exprimer dans sa différence

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Toutes les personnes de l'entreprise qui souhaitent travailler de façon approfondie sur leur capacité à exprimer et gérer leurs émotions. Sont particulièrement concernées les personnes agressives, les personnes peu en contact avec leurs émotions, ou celles qui se considèrent « trop sensibles ».

## Stages complémentaires

- Mieux connaître sa personnalité et révéler ses atouts
- Gérer son stress

# Développer sa créativité professionnelle

## Objectifs

Comment éveiller l'immense potentiel créatif qui sommeille en chacun de nous ?  
Fréquemment, notre vie professionnelle et personnelle nous confronte à de véritables défis : savoir gérer l'imprévu., sortir des sentiers battus, repousser ses limites et risquer d'innover.  
Pour cela, il existe des techniques efficaces qui optimisent notre capacité à créer des idées nouvelles. La pensée créatrice est une ressource précieuse qui nous permet non seulement de répondre aux problèmes professionnels (questions stratégiques, commerciales, relationnelles...) mais aussi de nous épanouir sur le plan personnel en devenant le créateur de notre propre vie.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire s'adresse à tous ceux qui au sein de l'entreprise, d'administrations ou d'associations ont à produire des idées nouvelles, seuls ou en groupe, à tous ceux qui, en prise directe avec l'environnement, doivent constamment s'adapter...

## Programme

### *Connaître votre potentiel de créativité*

- Qu'est ce que la créativité ?
- Connaître les principes de la créativité :
  - Nos deux hémisphères cérébraux et leurs caractéristiques
  - Les quatre facteurs de la créativité
- Comprendre la pensée et le comportement créatif grâce aux apports de l'analyse transactionnelle
- Comment ne plus se soumettre aux messages inhibiteurs et aux peurs qui bloquent notre créativité ?

### *Découvrir l'état créatif et intégrer les techniques de créativité*

- Retrouver sa spontanéité créatrice : La joie de l'imprévu, le sens du jeu, laisser parler son imagination, être curieux
- Maîtriser les principales techniques pour faire naître la créativité :
  - La carte mentale
  - Le brainstorming
  - Les méthodes analogiques
  - Les méthodes antithétiques
  - Les méthodes aléatoires
  - La visualisation créatrice

- Connaître et expérimenter les étapes clés du processus créatif : Du problème posé jusqu'à la réalisation concrète de l'idée
- Les différentes facettes de notre personnalité créative : L'explorateur, l'artiste, le juge et le conquérant
- Explorer l'expression créative grâce aux disciplines artistiques

**STAGE DE 2 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse à tous ceux qui ont à produire des idées nouvelles, à être créatifs, tels que les collaborateurs des services R&D, marketing et communication.

# Communication Orale



# Argumenter pour convaincre

## Objectifs

Rallier ses collaborateurs et ses interlocuteurs à ses idées n'est pas facile. Il faut savoir écouter leurs objections et leurs arguments pour mieux les contrer et les faire adhérer à notre cause. Ce séminaire vous aidera à savoir convaincre vos interlocuteurs tout en restant diplomate et en préservant leur libre arbitre. Grâce à lui, vous donnerez de vous-même une image positive et jouerez de toutes les ressources expressives de la persuasion. Vous apprendrez comment vous adapter au style de communication de votre interlocuteur et établir avec lui un climat de confiance afin de réussir à l'influencer favorablement.

## Les avantages de notre formation

Ce stage est conçu de manière très ludique avec de nombreuses mises en scène. Les stagiaires sont invités à participer à de nombreux jeux de rôle filmés. Puis, ces vidéos sont analysées collectivement et les points forts et les difficultés rencontrées par les participants sont mis en exergue. L'animateur apporte ensuite les outils et les techniques permettant de s'entraîner et de progresser. Des séquences d'argumentation et de persuasion pré-enregistrées sont proposées à l'analyse.

### Programme`

#### *Savoir argumenter*

- Les différents types d'arguments
- Argumenter pour persuader
- L'argumentation logique et l'argumentation contraignante

- Les systèmes de valeurs

#### *L'importance du langage non-verbal*

- Savoir utiliser son regard
- Les gestes à éviter et les gestes à avoir
- Les attitudes physiques et leurs significations
- Jouer des intonations et de son rythme de parole

#### *L'importance du langage*

- Choisir son langage et l'adapter à son interlocuteur
  - Savoir utiliser les mots justes
  - Reprendre les arguments de son interlocuteur à son compte et rebondir dessus
  - Savoir reformuler les propos
- Savoir persuader

- Passer de l'argumentation à la persuasion
- Persuader et convaincre sans en avoir l'air
- Parvenir à influencer une personne récalcitrante grâce à ses propres arguments
- L'autorité source d'influence
- Accompagner en souplesse son interlocuteur vers l'acceptation et l'adhésion

## STAGE DE 3 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire est destiné aux managers et aux cadres qui doivent gérer des équipes ainsi qu'à toutes les personnes qui sont amenées à négocier dans le cadre de leur travail.

### Stages complémentaires

- Savoir mener un entretien de négociation
- Pratiquer l'écoute active

# Développer sa capacité de synthèse à l'oral

## Objectifs

Face à la masse d'informations à laquelle nous sommes chaque jour confrontés au travail, nous sommes obligés de développer notre esprit de synthèse afin de ne garder que les informations importantes ou utiles et de ne pas être noyés sous cette masse. L'objectif de ce séminaire est de vous donner une méthode pour concevoir une présentation synthétique et percutante de documents ou d'idées en quelques phrases. Il s'agit d'apprendre à improviser une synthèse orale qui valorise le contenu d'un document de façon claire et concise.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire repose sur de très nombreux exercices et mises en situation. Chaque stagiaire réalise plusieurs synthèses orales devant le groupe en étant filmé et s'en suit une analyse et une discussion collective qui permet de mettre en exergue les points forts et les points d'amélioration du stagiaire.

### Programme

#### *Concevoir sa synthèse*

- La lecture des documents pour dégager le plan, la problématique et les arguments clés
- Rassembler ses idées et sélectionner l'essentiel
- Analyser le contenu des documents grâce aux grilles d'analyse
- Utiliser les chiffres clés et les illustrations

#### *Structurer son exposé*

- Créer le plan de sa synthèse
- Trouver des titres percutants
- Préparer les phrases clés

#### Préparer sa présentation orale

- Préparer des notes faciles à consulter
- Concevoir des transparents synthétiques ou une présentation PowerPoint
- Réaliser une fiche concise

#### Réaliser la présentation

- Présenter les informations de façon percutante
- Gérer son temps pour être bref

- Suivre le fil rouge de sa présentation
- Utiliser les supports visuels de façon synthétique

#### *Répondre aux questions*

- Cerner le point clé de la question
- Répondre de façon synthétique
- Aller à l'essentiel
- Anticiper les objections

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce séminaire est destiné aux ingénieurs, cadres et agents de maîtrise.

### Stages complémentaires

- Conduire et animer une réunion
- Parler clairement en toutes circonstances

# Parler clairement en toutes circonstances

## Objectifs

Savoir s'exprimer clairement en toutes circonstances permet de se faire comprendre par ses interlocuteurs et d'accroître ainsi l'impact de ses messages. Ce stage constitue une base essentielle pour réussir tous types d'interventions orales et ceci quels que soient les interlocuteurs. En améliorant son aisance à l'oral chacun sera amené à vaincre un manque éventuel d'assurance et saura gérer les situations les plus stressantes.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur de nombreux exercices conçus à partir d'une alternance d'enregistrements vidéo, d'exercices d'entraînement et de mises au point pratiques. Afin de renforcer leurs aptitudes et leur motivation, les participants auront la possibilité de se situer personnellement à travers des grilles de diagnostic et de travailler sur des axes personnalisés de progression.

## Programme

### *Caractéristiques d'une bonne communication*

- Comment suppléer aux écarts entre le message voulu et le message perçu
- Ecouter ses interlocuteurs et reformuler l'essentiel du message
- Eviter les flous, savoir questionner et préciser

### *La communication verbale*

- Les différentes manières de structurer sa pensée et son message en fonction de ses objectifs
- Les manières de rendre vivant votre exposé : anecdotes, illustrations
- Les mots et expressions à éviter, les tics de langage
- La gestion des aides-mémoires
- La prise de parole improvisée

### *La communication non-verbale*

- Gérer sa voix : respiration, débit de paroles, hauteur et intonation, avoir une bonne diction
- Animer gestuelle et déplacement
- Le regard et son public

### *Conjuguer verbal et non-verbal*

- Les questions de cohérence et de congruence
- La crédibilité des orateurs

### *La gestion du trac*

- Les symptômes du trac : comment nous les vivons, comment ils sont perçus

- Les antidotes : physiques, relationnels et psychologiques

### *Maîtriser les échanges impromptus avec le public*

- Savoir répondre aux questions mêmes les plus déstabilisantes
- Gérer les objections de manière claire et efficace
- Reformuler et trouver les arguments percutants
- Susciter l'adhésion par une aisance émotionnelle et relationnelle

## STAGE DE 3 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est utile pour toute personne, cadre ou non cadre, ayant parfois des difficultés pour s'exprimer à l'oral.

## Stages complémentaires

- Gérer son stress
- Techniques d'exposé et de présentation en public

# Techniques d'exposé et de présentation en public

## Objectifs

Ce séminaire vise à vous apprendre à maîtriser les techniques d'exposé et de présentation en public pour préparer et conduire un exposé efficace en un temps limité face à un groupe. Il vous apprend comment garder l'auditoire attentif tout au long de votre présentation. Grâce à ce stage, vous saurez structurer votre discours suivant un plan préétabli et vous l'adapterez en temps réel aux réactions du public. Vous découvrirez également comment utiliser, au mieux, les différents supports visuels pour illustrer vos propos.

## Les avantages de notre formation

La pédagogie de ce stage repose sur de nombreuses mises en situation. Chaque jour, les participants présentent un exposé enregistré en vidéo devant le groupe qui l'analyse ensuite. Le formateur donne, aux stagiaires, des conseils personnalisés pour leur permettre de développer leurs compétences en présentation orale.

### Programme

#### *Les clés d'une préparation efficace*

- Maîtriser son sujet
- Créer un plan pertinent
- Gérer son temps
- Les outils de présentation : le conducteur, les fiches et les notes
- Les points clés de la réussite
- Se préparer aux questions et aux objections
- Vérifier le matériel à disposition

#### *Développer son aisance*

- Maîtriser son trac
- S'accaparer l'espace
- Jouer avec sa voix et sa gestuelle pour rendre l'exposé vivant et captiver l'auditoire

#### *Savoir présenter son sujet pour susciter l'intérêt*

- Concevoir des supports visuels pertinents et les utiliser au bon moment
- L'utilité des documents à distribuer
- L'impact particulier des projections vidéo

### *Travailler l'impact*

- Le recours aux questions pour stimuler l'attention de l'auditoire
- La bonne attitude et les erreurs à éviter
- Utiliser la structure de la présentation pour faire varier l'impact

### *S'adapter au public*

- Rebondir sur une question difficile ou inattendue
- Les principes pour comprendre son public
- Répondre brièvement aux questions posées par l'auditoire
- Faire face aux objections difficiles

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce séminaire est destiné en priorité aux cadres et agents de maîtrise ainsi qu'à toutes les personnes amenées à faire une présentation devant un public.

### Stages complémentaires

- Gérer son stress
- Techniques d'affirmation de soi
- Savoir conduire une réunion

# Conduire et animer une réunion

## Objectifs

Conduire et animer une réunion efficacement n'est pas toujours facile. Il faut savoir susciter l'intérêt du public et le garder attentif en s'adaptant à ses réactions. Ce séminaire vous aidera à vous préparer pour réussir une réunion et à maîtriser les techniques et les outils de l'animation. Vous comprendrez comment analyser les comportements d'un groupe et savoir les réguler afin de faire aboutir votre réunion dans les temps impartis.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur une pédagogie active composée à 70 % d'exercices tels que des jeux de rôles, des études de cas pratiques et des travaux en sous-groupes. Les mises en scènes sont filmées et analysées ensuite à travers un débat qui permet de mieux comprendre les atouts et les points d'amélioration de chacun.

### Programme

#### *Préparer la réunion*

- Pourquoi faire une réunion ?
- Les critères de réussite d'une réunion
- Les trois rôles de l'animateur
- Les questions-clés pour préparer efficacement une réunion
- Définir les objectifs de la réunion
- Planifier sa réunion et créer un timing réaliste
- Préparer ses documents d'animation
- Vérifier la logistique

#### *L'animation de la réunion*

- Faire une accroche percutante
- Définir les objectifs en début de réunion
- L'importance du tour de table
- Organiser le débat : lancer, animer relancer
- S'adapter aux réactions du public sans perdre le fil conducteur de sa réunion
- Canaliser les leaders, utiliser et réguler les mécanismes de l'influence

- Développer une écoute active
- Aménager des groupes de réflexion
- Récapituler et faire des synthèses
- L'évolution du groupe au cours du temps et les rôles types
- Savoir utiliser l'espace et les supports au mieux

#### *Conclure la réunion*

- Gérer les trois dernières minutes
- Savoir terminer sur un plan d'action
- Savoir utiliser une grille d'auto-analyse de sa prestation pour progresser

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce séminaire est destiné à toutes les personnes ayant à conduire une réunion de travail.

### Stages complémentaires

- Techniques d'exposé et de présentation en public
- Parler clairement en toutes circonstances

# Mener un entretien de négociation avec succès

## Objectifs

Chaque jour, nous sommes confrontés à des situations de négociation mais lorsqu'il s'agit du cadre professionnel, les enjeux sont souvent bien plus importants que dans la vie privée, d'où la nécessité de connaître les différentes techniques et de comprendre les mécanismes de la négociation. Vous apprendrez dans ce séminaire à faire le choix d'une stratégie de négociation adaptée aux enjeux et à la situation et à la mettre en œuvre, au travers de tactiques adaptées en fonction de l'interlocuteur et de vos objectifs. Vous saurez conduire avec méthode votre entretien de négociation, confronter des points de vue divergents en restant constructif et faire face aux situations difficiles.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est conçu à partir d'une alternance d'études de cas, avec jeux de rôles, de mises au point méthodologiques et d'applications pratiques. L'enregistrement vidéo de différentes situations de négociation permet de mettre en avant les points forts et les difficultés rencontrées par les participants. L'animateur apporte ensuite les outils et les techniques permettant de s'entraîner et de progresser.

## Programme

### *Le contexte de la négociation*

- Qu'est-ce que la négociation ?
- Clarifier les objectifs
- Evaluer le rapport de force
- Fixer sa marge de manœuvre
- Choisir la meilleure stratégie

### *Structurer sa négociation*

- L'importance des premières minutes et de l'entrée en matière
- Savoir approcher son interlocuteur
- Choisir le moment opportun pour faire sa proposition
- S'adapter aux réactions de votre interlocuteur
- Procéder par étapes
- Valider chaque point
- Conclure la négociation

### *Choisir sa stratégie de négociation*

- Les stratégies et tactiques correspondantes

- Déterminer sa stratégie
- Etre stratège pour parvenir à ses objectifs
- Choisir ses arguments
- Comprendre la stratégie de son interlocuteur et s'y adapter ou la déjouer
- Savoir conduire l'entretien vers un résultat constructif
- Capitaliser les étapes d'avancement de la négociation
- Négocier avec des gens difficiles
- Essayer de sortir de la quadrature du cercle et envisager d'autres solutions

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Ce stage est destiné aux managers, aux cadres mais aussi toutes les personnes amenées à négocier tels que les commerciaux et leurs assistants, les chefs de projet, les acheteurs et d'une façon générale les fonctions transverses.

## Stages complémentaires

- Argumenter pour convaincre
- Pratiquer l'écoute active

# Pratiquer l'écoute active

## Objectifs

Dans le cadre de votre travail, vous pouvez être amené à conduire divers types d'entretiens avec vos collègues, responsables hiérarchiques, collaborateurs ou clients. Afin d'en tirer le meilleur parti, il faut apprendre à écouter activement vos interlocuteurs pour mieux les comprendre. A travers l'apprentissage de techniques et de méthodes, ce séminaire vous aidera à améliorer votre écoute et à mieux cerner les enjeux de l'entretien. Vous découvrirez comment analyser les attentes, les freins et les difficultés de vos interlocuteurs. Vous vous mettrez à l'écoute de leurs besoins et vous augmenterez ainsi la productivité de vos entretiens et votre chance de mener à bien votre négociation.

## Les avantages de notre formation

Afin de bien comprendre les principes de l'écoute active, ce séminaire propose de nombreuses mises en scènes d'entretiens. Les stagiaires sont conviés à participer à toutes sortes d'entretiens en face à face ou en groupe, de négociation ou d'information. Ces jeux de rôles sont ensuite analysés en groupe à l'aide de grilles d'évaluation et permettent ainsi un véritable échange entre les stagiaires et le formateur.

### Programme

#### *Définir les objectifs de l'entretien*

- Définir les raisons de l'entretien et son type : négociation, évaluation, informatif...
- Préparer son entretien en fonction des objectifs et de l'interlocuteur

- Se préparer mentalement et émotionnellement
- Les questions clés à se poser
- Structurer son entretien

#### *Analyser les résultats d'un entretien*

- Poser la problématique principale et les enjeux sous-jacents
- Le déroulement de l'entretien
- La qualité de la relation
- Les conclusions
- Comparer les résultats aux objectifs de départ

#### *L'écoute active*

- Entendre ou écouter, comment faire la différence ?
- Développer sa curiosité et son empathie

- Attitudes et techniques pour écouter et comprendre vraiment ses interlocuteurs

- Questionner son interlocuteur avec tact
- Savoir poser les bonnes questions au moment opportun

#### *Ecouter ou influencer ?*

- Ecouter activement ou influencer
- Choisir d'influencer
- Se positionner sans ambiguïté

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire vise toutes les personnes qui se préparent à conduire des entretiens de tous types dans le cadre de leur travail.

### Stages complémentaires

- Conduire et animer une réunion
- Argumenter pour convaincre

# S'affirmer pour développer des relations positives

## Objectifs

La confiance en soi est importante dans la vie de tous les jours comme au travail. L'assurance permet de s'affirmer et d'entretenir des relations positives, simples et opérationnelles avec son entourage. Ce séminaire vous aidera à prendre confiance en vous et à développer votre capacité à vous affirmer afin de développer des relations saines et équilibrées avec votre entourage.

## Les avantages de notre formation

La pédagogie de ce séminaire est très ludique. De nombreux jeux de rôles et jeux de découverte qui permettent une bonne prise de conscience et une appropriation des concepts évoqués, ponctuent ce stage. Les participants sont invités à rentrer dans une dynamique de changement : découvrir, expérimenter et transposer. Le formateur a un rôle d'accompagnement dans le respect de l'individu. Il aide à développer la confiance en soi et l'estime des autres.

## Programme

### *L'affirmation de soi au quotidien*

- Les principes de l'affirmation de soi
- Les 3 types de comportements naturels
- Déterminer votre profil de personnalité et vos points d'amélioration
- Le comportement verbal et non verbal

### *Savoir écouter*

- Réduire les incertitudes et les mal-entendus
- Etablir un rapport de confiance
- Reformuler et renforcer le dialogue

### *Apprivoiser ses sentiments et s'affirmer*

- Comprendre ses sentiments et ceux de l'autre
- Les exprimer sans blesser ni vexer
- S'adapter aux différentes situations personnelles et professionnelles
- Savoir demander et savoir refuser
- Gérer les désaccords

## *S'exprimer et agir*

- Déterminer ses droits et construire les bases d'une collaboration efficace
- Comprendre ses freins et les dépasser
- Développer une pensée positive et rentrer dans une spirale de réussite

## *Faire face à l'inattendu et aux difficultés*

- Déjouer les impasses dans la communication
- Gérer son trac
- Faire face à l'agressivité et à la manipulation
- Répondre aux critiques de façon constructive

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse à toute personne qui cherche à s'affirmer dans le respect de l'autre et de soi-même.

## Stages complémentaires

- L'intelligence émotionnelle
- Gérer son stress

# Media Training pour dirigeants

## Objectifs

Le Media Training est un ensemble de techniques qui permettent de mieux communiquer lors d'assemblées générales, de colloques, de conventions, de congrès ou de séminaires et avec les médias, lors d'interviews radio ou télé et de conférences de presse. Ce séminaire vous permettra de connaître les principes d'une communication efficace face à un grand groupe et de garder le pouvoir lors des séances de questions/réponses. Vous y apprendrez à faire face aux différents médias (presse, radio, télé) et à identifier tous les pièges de l'interview pour devenir un ambassadeur valorisant de l'entreprise.

## Les avantages de notre formation

La rencontre avec les médias n'est qu'une des occasions d'intervenir en public pour nombre de dirigeants. Les grands rassemblements tels que les assemblées générales, les congrès, les conventions, etc., les placent au devant de la scène et leur font courir les risques liés à toute exhibition en public. Cette formation leur permettra de s'entraîner lors d'exercices « sur mesure », voire « à la carte », tout en bénéficiant d'informations précieuses sur l'univers de ceux qui peuvent faire et défaire les réputations.

## Programme

### *Comprendre les attentes du public*

- Les exigences d'une intervention face à un grand groupe : contexte matériel, contexte psychologique, mise en scène et préparation
- Les supports multimédia : avantages, contraintes, précautions d'utilisation
- Les spécificités des différents médias : presse écrite, télévision, radio
- Les attentes et les motivations des journalistes, leurs méthodes de travail

### *Travailler le message à faire passer*

- Que veut-on dire, à qui et pourquoi ?
- Définir précisément son objectif
- Du bon usage de la rhétorique
- La recette du succès : un cocktail personnalisé

### *Se préparer à la rencontre*

- Bien connaître le déroulement de la manifestation : lieu, organisation matérielle, heure de passage...
- S'informer sur les règles du jeu

- Anticiper les questions de l'audience ou des journalistes

### *Vivre sereinement l'interview*

- Garder les rênes pendant les échanges
- Se donner les moyens de convaincre : la voix, le rythme, l'intonation
- Le poids de la communication non verbale, la place de l'improvisation
- Interview différé : les techniques de montage

### *Gérer l'après interview*

- Les règles du « off »
- Le droit de réponse
- Interview presse écrite : la question de la relecture

## STAGE D'1 JOURNÉE

Attention : Groupe limité à 6 participants

## Public concerné

Dirigeants, cadres supérieurs, directeurs de la communication, responsables souhaitant optimiser leur communication lors de manifestations à fort enjeu et/ou avec les médias.

## Stages complémentaires

- Parler clairement en toutes circonstances
- Techniques exposé et de présentation en public
- Conduire et animer une réunion

# Communication Écrite



# Être à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs

## Objectifs

La langue française n'est pas toujours facile à manier correctement. Pourtant, les fautes d'orthographe et de grammaire sont du plus mauvais effet dans toute communication et transmettent une mauvaise image de l'entreprise. Ce séminaire vous aidera à vous remémorer les diverses règles de la langue française et à en déjouer les nombreux pièges mais aussi à parfaire votre style afin de pouvoir communiquer plus aisément et plus efficacement avec vos collaborateurs et clients.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire s'appuie sur des méthodes mnémotechniques ainsi que sur de nombreuses astuces qui permettent de s'assurer que toutes les règles de langue française sont bien respectées. Les participants sont amenés à étudier des textes qu'ils doivent corriger et améliorer avec l'aide du formateur.

## Programme

*Les règles fondamentales de l'orthographe et de la grammaire françaises*

- L'orthographe : les mots difficiles, les doubles consonnes, les pièges orthographiques, les exceptions
- Les accords des participes passés, des adjectifs numéraux, le pluriel des mots composés, les pluriels irréguliers, les noms propres
- Les temps verbaux : futur ou conditionnel présent ? les temps composés
- Les modes verbaux : valeur de l'indicatif, subjonctif, conditionnel, infinitif, participe, impératif

• Les règles de concordance des temps

Reconnaître et éviter les incorrections

- Les pléonasmes (mots redondants)
- Mots mal appropriés, contresens (confusion de mots)
- Barbarismes (mots ou expressions incorrects)
- Solécismes (emplois syntaxiques fautifs)

## *Ajuster et enrichir son vocabulaire*

- Remplacer les mots et les verbes "passe-partout" par des termes plus précis
- Choisir des mots appropriés : synonymes, antonymes
- Reconnaître les faux amis, les homonymes, les paronymes
- Découvrir et apprendre de nouveaux mots

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux cadres d'entreprises ayant un bon niveau d'expression à l'écrit et maîtrisant les règles de base de la langue française.

## Stages complémentaires

- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit
- Rédiger efficacement lettres, notes et e-mails

# Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit

## Objectifs

La communication écrite joue un rôle primordial dans l'image que chaque entreprise et chaque professionnel donne de soi-même. Les stagiaires apprendront à prendre conscience de l'effet produit sur les lecteurs par leurs écrits. Ils s'initieront aux techniques utilisées dans la presse, la publicité ou la politique pour capter l'attention du lecteur, la conserver, et faire passer un message. Ce séminaire vous aidera à perfectionner votre style et à mieux argumenter vos écrits, qu'il s'agisse de simples courriers, de rapports ou de documents plus commerciaux. Vous apprendrez à donner du caractère à votre texte et à le rendre plus convaincant.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des textes argumentatifs et s'entraînent à les analyser et à les améliorer afin de les rendre plus convaincants. Ils travaillent également en sous-groupes et rédigent leurs propres textes à partir de leur expérience en entreprise.

### Programme

#### *Concevoir des écrits efficaces*

- Les règles de l'écrit professionnel efficace
- Clarifier le message
- Donner du poids à l'argumentation

#### *Mettre en forme l'écrit*

- Rappel des règles de lisibilité
- Choix des mots et des formules pour convaincre
- Utiliser la présentation au service du message à faire passer

#### *Choisir son développement*

- Rechercher la cohérence de l'argumentation
- Avoir un plan de présentation des arguments
- Effectuer les bons dosages entre arguments clés et illustrations ou détails
- Privilégier le mode analytique ou synthétique

#### *Maîtriser l'argumentation*

- Rappel des différents types d'arguments
- Savoir étayer son raisonnement
- Soigner l'argument final

#### *Trouver le ton juste*

- Prendre en compte le récepteur et la situation
- Choisir le style en fonction de l'objectif et de l'effet recherché
- S'entraîner à rédiger plusieurs versions
- Savoir relire les écrits et les améliorer

#### *Corriger ses écrits*

- Formulations équivoques ou trop longues
- Interprétations multiples
- Verbes imprécis (être, avoir, faire)
- Phrases ou propositions lourdes
- Syntaxe

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux cadres d'entreprises ayant un bon niveau d'expression à l'écrit et maîtrisant les règles de base de la langue française.

### Stages complémentaires

- Être à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs
- Rédiger efficacement lettres, notes et emails

# Développer sa capacité de synthèse à l'écrit

## Objectifs

Face à la masse d'informations à laquelle nous sommes chaque jour confrontés au travail, nous sommes obligés de développer notre esprit de synthèse afin de ne garder que les informations importantes ou utiles et de ne pas être noyés sous cette masse. Ce séminaire vous apprendra à savoir rédiger des notes de synthèse efficaces suite à une réunion, une lecture ou encore un projet dont vous avez discuté. Vous découvrirez une méthode et des techniques pour développer votre sens de l'analyse et votre capacité de synthèse.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire propose un travail très concret, avec la mise en application systématique des notions théoriques étudiées. Les échanges entre stagiaires et formateur, ainsi que les « debriefings » collectifs donnent également à cette formation un caractère vivant, permettant à chacun de confronter son expérience à celle de ses collègues. Les stagiaires sont invités à ramener un échantillon des notes de synthèse qu'ils ont déjà réalisées afin qu'elles soient analysées et améliorées avec l'aide du groupe et du formateur.

### Programme

#### *Les bases de la synthèse écrite*

- Définition de la synthèse
- Les règles de la synthèse
- Distinguer les faits, les opinions et les jugements de valeur

#### *La lecture active pour extraire l'essentiel*

- Comprendre la structure des textes
- Dégager les grandes lignes des textes et les principales idées
- Résumer les points clés

#### *L'analyse du contenu*

- Dégager la problématique et les points clés
- Etablir et utiliser une grille d'analyse
- Analyser les données chiffrées
- Classer les idées

#### *Le plan de synthèse*

- La structure générale d'une synthèse
- Utiliser des plans types

- Faire des plans détaillés

#### *La rédaction de la synthèse*

- Respecter la structure du texte
- Résumer les différents points clés
- Ecrire avec efficacité

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce séminaire vise prioritairement les ingénieurs, les cadres et les agents de maîtrise.

### Stages complémentaires

- Prise de notes en réunion et rédaction de comptes-rendus
- Être à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs

# Rédiger efficacement lettres, notes et e-mails

## Objectifs

L'écrit est un moyen de communication nécessaire en entreprise pour informer, expliquer ou convaincre ses collaborateurs et clients mais nous n'en maîtrisons pas toujours les principes. Ce séminaire vous aidera à mieux comprendre ces règles de rédaction et ainsi à adapter vos écrits en fonction de vos supports, de vos objectifs et de vos interlocuteurs. Vous développerez ainsi votre aisance rédactionnelle et votre style, ce qui rendra vos messages plus pertinents.

## Les avantages de notre formation

Cette formation est très pragmatique. Elle se base sur le vécu et les expériences de chacun. Les stagiaires sont invités à rapporter pour le stage quelques écrits professionnels personnels afin d'en discuter et de les améliorer. Les exercices sont ludiques et permettent un véritable échange entre le formateur et les stagiaires. Ils portent sur les règles de lisibilité et des travaux pratiques de rédaction de lettres, de notes et d'e-mails.

## Programme

### *La phase préparatoire*

- Définir le message à faire passer
- Identifier sa cible
- Trouver les arguments à développer
- Choisir son style en fonction sa cible

### *Clarifier son argumentaire*

- Choisir ses arguments clés
- Choisir l'articulation des idées et les transitions
- Créer le plan de son document
- Travailler son introduction et sa conclusion

### *Travailler son style*

- Apprendre les codes de communication et les usages
- Développer ses arguments
- Gérer le rythme de lecture grâce à la longueur des phrases et à la ponctuation
- Personnaliser son écrit

### *La mise en page*

- Rendre la mise en page attractive et claire
- Savoir mettre en page un e-mail
- Formuler « l'objet » d'un e-mail pour susciter l'intérêt
- Utiliser la signature comme vecteur de communication

### *Canaliser et organiser le flux des e-mails*

- Savoir utiliser les filtres
- Créer des règles de gestion des messages
- Utiliser les groupes de diffusion

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est adapté à toute personne maîtrisant déjà l'orthographe et la grammaire françaises.

## Stages complémentaires

- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit
- Répondre aux lettres de réclamation

# Savoir répondre aux lettres de réclamation

## Objectifs

La lettre de réclamation est bien souvent révélatrice d'un véritable malaise entre le client et l'entreprise. Peu de clients insatisfaits prennent le temps d'écrire une lettre de réclamation, seuls le font ceux qui sont véritablement attachés à l'entreprise. C'est pourquoi il faut toujours être très attentif à répondre avec professionnalisme et courtoisie au problème que le client soulève. Ce séminaire vous aidera à décrypter les lettres de réclamations afin de bien cerner la problématique et de pouvoir y répondre de la meilleure façon. Ainsi vous préserverez l'image de votre entreprise et vous fidéliserez vos clients.

## Les avantages de notre formation

La pédagogie de ce stage est particulièrement active. Elle s'appuie sur des cas concrets d'entreprise et sur les lettres apportées par les stagiaires. De nombreux exercices sont proposés aux stagiaires tels que l'analyse de courriers de réclamation ou la rédaction de lettres de réponse.

## Programme

### *Comprendre la lettre*

- La lecture rapide de la lettre pour cerner la problématique et le degré d'urgence
- La lecture approfondie de la lettre pour vérifier l'existence de problèmes sous-jacents

### *Rechercher les arguments adaptés aux buts de la lettre*

- Accepter ou refuser la requête
- Expliquer une disposition
- Présenter des excuses
- Rassurer et convaincre
- Faire patienter par une lettre d'attente avant la réponse
- Produire les idées relatives au problème
- Les sélectionner pour retenir les plus appropriées aux circonstances

**STAGE DE 2 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire est destiné aux cadres et aux commerciaux et à leurs assistantes. Il nécessite de maîtriser l'orthographe et la grammaire françaises.

## Stages complémentaires

- Être à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs
- Rédiger efficacement lettres, notes et emails
- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit

# Prise de notes en réunion et rédaction de compte-rendu

## Objectifs

La coordination des équipes de travail passe obligatoirement par des réunions que ce soit en face à face, au téléphone ou par visio-conférence. Ces réunions permettent de faire le point sur l'avancement des projets et sont souvent des lieux de discussion, ce qui les rend très intéressantes et très riches en informations. Ce séminaire propose une méthode et des outils pour savoir prendre des notes en réunion et rédiger un compte rendu précis des débats. Il vous permettra de savoir noter rapidement les informations essentielles évoquées lors des réunions et de rédiger des comptes-rendus écrits ou oraux clairs, rigoureux, attractifs et adaptés au destinataire.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est conçu de manière à ce que les participants mènent de très nombreux exercices en vue de progresser. Ils s'entraînent à prendre des notes selon différents contextes de réunion : réunion de présentation ou d'information, discussion, réunion avec son supérieur... Ils travaillent également en sous-groupes, à partir de leurs notes, sur la rédaction de comptes rendus précis qui sont ensuite comparés et améliorés avec l'aide du formateur.

## Programme

### *Préparer la réunion*

- Se renseigner sur la réunion : type, objectif, durée, personnes invitées...
- Préparer sa prise de notes
- Identifier le type de compte rendu à réaliser et les destinataires

### *La prise de notes*

- L'écoute active
- Le choix de sa technique de prise de notes
- L'écriture en abrégé : Les abréviations conventionnelles et les idéogrammes
- Le style télégraphique
- Repérer les points clés de la discussion et structurer ses notes
- Les différentes techniques de prise de notes manuscrites
- Les techniques de prises de notes sur PC
- Rester objectif dans sa prise de notes

### *Le compte-rendu*

- Les différents types de comptes-rendus

- La relecture des notes
- La mise en ordre des idées
- Le choix du type de compte-rendu
- Le plan du compte-rendu
- La rédaction
- La mise en page

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse à toute personne participant à des réunions.

## Stages complémentaires

- Rédiger efficacement lettres, notes et emails
- Développer sa capacité de synthèse à l'écrit

# Écrire un journal d'entreprise

## Objectifs

Le journal d'entreprise est un moyen de communication mixte puisqu'il peut viser à la fois les salariés de l'entreprise et les clients ou consommateurs. C'est un outil qui permet d'améliorer l'image de l'entreprise lorsqu'il est bien utilisé. Ce séminaire vous aidera à maîtriser les techniques journalistiques, vous y apprendrez les règles de l'écriture informative et les usages rédactionnels pour bâtir vos articles. Au final, vous saurez comment augmenter l'attractivité et l'impact de votre journal.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur une pédagogie très active qui comprend plus de 75% d'exercices pratiques portant sur la rédaction des articles et la mise en page du journal d'entreprise. Les participants sont amenés à participer et à débattre de leurs choix journalistiques et les différents travaux sont analysés en groupe. L'animateur alterne apports théoriques et exercices. Il fournit des recommandations pratiques pour améliorer la maquette générale d'un journal, le choix des rubriques, la mise en page et, bien sûr, la rédaction des « papiers ».

## Programme

### *Les règles d'or de l'écriture journalistique*

- La loi du maximum
- Les lois de proximité
- La chute
- Le « niveau zéro » de l'écriture

### *Comprendre les lecteurs et leurs habitudes*

- Connaître ses lecteurs et adapter son discours
- Les trois niveaux de lecture
- Les qualités d'une bonne information

### *Construire les articles*

- Choisir l'angle d'attaque
- Définir le message essentiel
- Structurer le plan de l'article
- Rédiger titres, chapeaux, inter
- Règles élémentaires de mise en page

### *Les différents genres journalistiques*

- Le genre objectif : la brève, le filet, le compte rendu, l'enquête, le dossier

- Le genre subjectif : la critique, l'éditorial, la chronique, le portrait

- L'interview (préparation, déroulement, rédaction)

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne susceptible d'avoir à rédiger ou à participer à un journal d'entreprise : salariés du service communication, chefs de service, rédacteurs réguliers ou ponctuels du journal.

## Stages complémentaires

- Être à l'aise à l'écrit et éviter les erreurs
- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit

# Management & Gestion



# Initiation au management

## Objectifs

Ce séminaire permet de comprendre les rôles du management au quotidien et de mieux connaître sa personnalité de manager et ses capacités de responsable d'équipe. Vous apprendrez à écouter puis à influencer positivement vos collaborateurs.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur de nombreux jeux de rôle visant à affirmer son leadership et à découvrir les bons réflexes d'un manager. Ces exercices sont filmés et permettent une discussion de groupe constructive pour mieux comprendre ses points forts et ses points d'amélioration. Des plans d'actions individuels en fonction de ces axes de progrès et du type de management personnel sont mis en place avec l'aide de l'animateur.

## Programme

*L'espace de responsabilité, source de pouvoir et d'autorité*

- L'analyse de la relation hiérarchique : notion de pouvoir et d'autorité
- Les sources et ressources du pouvoir
- Les sources et ressources de l'autorité : responsabilité, exigence et soutien

*La mission d'un responsable : fixer des objectifs, obtenir des résultats*

- Savoir formaliser des objectifs de manière claire et concrète
- Savoir passer des consignes et faire adhérer
- Exercer un contrôle dans le cadre d'une relation de confiance
- La notion d'aide véritable : un savoir-faire rigoureux

*La fonction de communication*

- Pratiquer l'écoute active auprès de ses collaborateurs
- Quelles responsabilités dans quels types de communication : information, décision, contrôle?
- L'information ascendante, descendante et la-

térale : une pratique sans court-circuit possible

La confiance en soi, source d'une autorité assumée et bien vécue

- Les manifestations du manque de confiance en soi : attitudes persécutrices ou laxistes
- Les 3 P du manager : permission, protection, puissance

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse à tout manager ou responsable de projet décidé à s'impliquer dans sa formation.

## Stages complémentaires

- Animer son équipe
- Déléguer et responsabiliser
- Gérer les conflits interpersonnels

# Diriger et motiver son équipe

## Objectifs

Le management d'équipe est un domaine complexe qui nécessite une très forte capacité d'adaptation. Ce séminaire vous permettra de pratiquer des styles de management différents selon les situations et les personnes. Ainsi chaque manager saura comment accompagner au mieux ses collaborateurs vers davantage de compétences techniques et relationnelles.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire s'appuie sur de nombreux travaux en sous-groupes et des mises en scène enregistrées qui sont ensuite analysées collectivement et commentées par l'animateur. Chaque stagiaire définit son profil de manager à travers un autodiagnostic et l'aide de l'animateur, puis il établit un plan d'actions afin de progresser.

### Programme

#### *Les enjeux du management*

- La capacité d'adaptation du manager
- Votre profil de manager
- Les différents types de management

#### *Etre un manager stratégique*

- Prendre les bonnes décisions
- Savoir choisir son style de management en fonction des personnes et des enjeux
- Adapter sa stratégie de management
- Les objectifs de management et les comportements préconisés

#### *Manager ses collaborateurs*

- Intervenir de la bonne manière au moment opportun
- Savoir être directif sans être autoritaire

- Savoir déléguer
- Comment mobiliser les individus et les impliquer

- Motiver son équipe

#### *Responsabiliser son équipe*

- Utilité de l'entretien de motivation
- Techniques de l'entretien de motivation
- Faire adhérer l'équipe à un objectif commun en tenant compte des spécificités individuelles
- Fédérer son équipe

## STAGE DE 3 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse à toute personne exerçant des responsabilités d'encadrement depuis plus d'un an ou ayant suivi le séminaire "Initiation au management".

### Stages complémentaires

- Manager le changement
- Conduire les entretiens annuels d'évaluation
- Recruter son équipe

# Déléguer et se responsabiliser

## Objectifs

La charge quotidienne de travail d'un manager est souvent très importante à la base mais, en plus, bien souvent, de nouvelles tâches liées au management de l'équipe s'y rajoutent. C'est pourquoi il est important de savoir bien gérer les priorités et d'accepter de déléguer certaines tâches ou missions à ses collaborateurs. Le but de ce séminaire est de savoir déléguer et responsabiliser ses collaborateurs. Il permet de comprendre l'utilité de la délégation dans le cadre du management et de savoir déléguer intelligemment, en choisissant les bons collaborateurs.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur de nombreux travaux en sous-groupes, exposés méthodologiques concis et échanges de vues, au cours de brefs débats. C'est un stage pratique avec des grilles d'analyse et des techniques efficaces.

### Programme

#### *Les caractéristiques de la délégation*

- La délégation : contrainte ou opportunité ?
- La notion de responsabilité des parties
- Ce que l'on délègue : une tâche, une mission ou un objectif ?
- La notion de confiance et de contrôle
- La légitimité de la personne à qui l'on délègue
- Les conséquences d'une approche délégative au sein de l'équipe
- Toutes les erreurs à ne pas commettre
- Les limites des délégations fonctionnelles ou opérationnelles

#### *Les avantages et les risques de la délégation*

- Les avantages et les risques pour le manager, en terme de résultats et de motivation
- Les avantages et risques essentiels pour le collaborateur
- Une méthode pour pallier les différents risques et optimiser les avantages

- Les activités qu'un manager peut déléguer
- Savoir responsabiliser sans se déresponsabiliser
- Choisir ce que l'on peut déléguer
- Les raisons de ne pas tout déléguer

#### *Le choix des collaborateurs à qui déléguer*

- Définir l'autonomie des collaborateurs sur l'activité déléguée
- Choisir son délégataire en fonction de 4 principaux critères
- Les niveaux de responsabilisation du collaborateur

#### *Comment passer une bonne délégation*

- Etablir une relation de confiance de délégateur à délégataire
- Se préparer efficacement : définir un objectif et un plan d'action

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire vise les managers expérimentés.

### Stages complémentaires

- Affirmer son leadership
- Diriger, animer et motiver une équipe

# Entraîner l'équipe à être plus performante

## Objectifs

La productivité de l'entreprise et son chiffre d'affaires reposent en grande partie sur la performance de l'équipe. Ce séminaire vous aidera à prendre conscience des processus d'interaction et de production des équipes, à fortifier les bases de votre autorité dans la fonction que vous occupez et dans votre rôle de coach. Vous y apprendrez à détecter les habitudes qui ralentissent la productivité, à mieux diagnostiquer les progrès de l'équipe, à mieux connaître vos attitudes de coach dans l'évolution des compétences de l'équipe et à appréhender le « just in time » des rapports avec votre hiérarchie.

## Les avantages formation

Ce séminaire repose sur l'interaction entre les participants. Il s'appuie sur l'analyse des situations personnelles vécues sur le terrain et sur de nombreux travaux en sous-groupes et des mises en situation enregistrées qui sont ensuite analysées collectivement et commentées par l'animateur. Chaque manager établit avec l'aide du formateur un plan de progrès.

## Programme

*Faire évoluer les mentalités au bon rythme*

- De la co-responsabilité à la responsabilité
- De l'état d'esprit « bruits de couloir » au travail collectif
- De l'état d'esprit « minimum requis » à l'implication véritable
- Du sentiment d'égoïsme à celui d'altruisme
- Se remettre, soi-même, en question
- La relativité de la notion de temps : analyse de notre conception
- Le partage des objectifs professionnels assignés: du minimum requis à l'implication véritable
- Notre réelle place au sein de l'équipe

*L'entraînement comme source d'amélioration des compétences*

- Le choix de la stratégie : entre l'attitude du franc tireur et l'esprit d'équipe
- Le choix de la communication : entre rétention et circulation de l'information
- Le choix de la posture à adopter : entre souplesse et autorité
- Notre rapport avec la hiérarchie

*Savoir optimiser la productivité du groupe*

- La circulation de l'information
  - Le travail en équipe : rôle de chacun et équilibre des tâches
  - L'esprit d'équipe : entre écoute des autres et co-responsabilité
- Comment rendre plus léger le poids de son rôle hiérar-*

*chique*

- Permettre à l'équipe de passer par tous les paliers de l'autorité
- Exercer son autorité sans autoritarisme
- Recourir à l'autorité avec efficacité
- Accepter l'isolement du pouvoir conféré par l'autorité

*Gérer les impondérables avec sérénité en faisant preuve d'esprit pratique*

- Canaliser les antagonismes pour éviter les conflits
- Intégrer les différences analytiques et comportementales des membres de l'équipe
- Reconnaître le travail accompli et supporter son équipe

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Ce stage s'adresse prioritairement aux managers confirmés mais aussi à tous les responsables d'équipe désireux d'améliorer la performance de l'équipe.

## Stages complémentaires

- Déléguer et responsabiliser
- Animer une équipe

# Gérer les conflits interpersonnels

## Objectifs

En entreprise, les conflits sont de véritables freins à la productivité et à la motivation. Ils peuvent durer longtemps de manière latente et jamais résolue, c'est pourquoi les managers doivent savoir les anticiper et les prévenir. Lorsque c'est trop tard et que les conflits sont déclarés, ils doivent pouvoir les gérer de façon rapide et efficace. Ce séminaire vous aidera à comprendre comment repérer les sources latentes des conflits et à éviter l'escalade. Vous y apprendrez également à savoir sortir d'un conflit et à reconstruire les relations qui en ont souffert.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est très pratique. Il se base sur l'analyse de cas réels, vécus directement ou indirectement par les participants dans leur entreprise. Ces conflits sont analysés et des solutions sont apportées par le groupe. Des jeux de rôles sont également menés afin de découvrir les techniques de discussion favorisant la gestion du conflit.

### Programme

#### *Anticiper le conflit et savoir l'éviter*

- Différencier les simples tensions des véritables conflits et des crises
- Comprendre les causes profondes des conflits et des crises et les enjeux

- Savoir repérer les symptômes du passage d'une simple tension à un conflit

#### *Savoir réguler les tensions*

- Déterminer la gravité de la situation
- Comprendre les opinions de chacun et découvrir les enjeux
- Savoir observer et analyser les signes envoyés par les uns et par les autres
- Pratiquer l'approche de résolution progressive
- Savoir exercer sa vigilance sur les excès et les déséquilibres
- Travailler avec des personnalités difficiles

#### *Traiter les crises*

- Prendre en compte les griefs et ressentiments
- Prendre conscience en toute objectivité des rôles joués par les personnes impliquées

- Mettre fin à la disqualification, à la menace ou aux procès d'intention

- Favoriser la discussion, oser la confrontation des parties

- Savoir faire preuve d'autorité

#### *Résoudre les conflits en profondeur*

- Repérer les enjeux de pouvoir en cause

- Connaître le profil de réaction de chacun en situation conflictuelle

- Aider ses interlocuteurs à dépasser les oppositions de personnes et à se recentrer sur l'objectif commun

- Gérer la sortie de la crise

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux managers expérimentés ayant déjà suivi au moins un stage de communication ou de management de base.

### Stages complémentaires

- Techniques d'écoute et d'entretien
- Pratiquer l'écoute active

# Former les managers aux compétences interculturelles

## Objectifs

Les entreprises doivent s'adapter aux us et coutumes des pays dans lesquels elles décident de se développer et de travailler. Ce séminaire permet de mieux comprendre les différences inter-culturelles et de savoir comment s'y adapter. Vous y apprendrez à mieux communiquer avec diverses cultures et à renforcer votre ouverture d'esprit.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire utilise une pédagogie active à travers de nombreux jeux de rôles et mises en scène dans lesquels les participants sont confrontés aux différences interculturelles et doivent être capables de s'y adapter pour mieux communiquer.

## Programme

### *Comprendre les cultures*

- Définition, culture et identité
- Les différents niveaux de culture
- Perception des contextes culturels
- Les composantes de l'environnement culturel

### *Les valeurs et les comportements*

- Programmation mentale de la culture
- Identité culturelle et altérité culturelle
- Les comportements interculturels
- Danger des stéréotypes culturels

### *Les représentations mentales des cultures*

- 4 dimensions cardinales
- Les interactions
- Les différences interculturelles
- « Audit » interculturel

### *S'adapter aux autres cultures et communiquer*

- Us et coutumes de différentes cultures

- Mieux communiquer grâce aux passerelles culturelles
- Pièges et erreurs à éviter, « Do & Don't »
- Mieux s'entendre par-delà les différences culturelles

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire vise prioritairement les managers ainsi que les responsables en mission à l'international, mais également tout personnel en contact avec l'étranger.

## Stage complémentaire

- Négocier dans le cadre de relations internationales

# Négociier dans le cadre de relations internationales

## Objectifs

L'ouverture à l'international oblige à une préparation sérieuse en matière de négociation. Les techniques courantes de négociation montrent leurs limites avec certains interlocuteurs étrangers habitués à d'autres approches et d'autres comportements. Ce séminaire vous permettra de connaître les principales différences interculturelles et à vous préparer à la négociation en contexte interculturel. Vous découvrirez des réflexes pour tenir compte des différentes habitudes et pratiques locales de négociation et apprendrez à maîtriser les principes de communication à l'étranger.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire utilise une pédagogie active à travers de nombreux jeux et mises en scène dans lesquels les participants sont confrontés aux négociations interculturelles. Ces exercices favorisent la prise de conscience et l'animateur canalise ces découvertes, fait partager sa propre expérience, et formalise la théorie à partir de ses divers apports.

## Programme

### *Les méthodes de négociations internationales*

- Les bases de la négociation
- Les fondamentaux universels de négociation
- La négociation selon les cultures

### *Les spécificités culturelles en négociation*

- Les différentes représentations de la négociation
- Savoir s'adapter aux différences culturelles des acteurs en négociation
- Les techniques de communication et d'influence en milieu inter-culturel

### *L'impact des us et des coutumes*

- Savoir observer, écouter et rester ouvert d'esprit
- Les comportements à adopter et les rituels à respecter selon différentes cultures
- Maîtriser le rapport aux autres et s'affirmer dans le respect et la tolérance

### *Gérer les différences culturelles*

- Décrypter le fonctionnement de l'interlocuteur

- Connaître les principales croyances et valeurs
- Maîtriser les tensions et gérer l'ambiguïté
- Comprendre les ressorts de négociation en face à face ou en groupe

### *Cultiver l'art du négociateur international*

- Intérêt et curiosité vis à vis d'autrui
- Savoir profiter du partage d'expérience
- Entretenir ses propres repères
- Enrichir ses réflexes interculturels

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné aux managers ainsi qu'aux responsables en mission à l'international.

## Stage complémentaire

- Former les managers aux compétences interculturelles

# Affirmer son leadership

## Objectifs

De nos jours, les entreprises recherchent plus que de simples managers, elles sont en quête de leaders. Contrairement aux managers dont l'autorité est souvent défiée voire remise en cause et qui se contentent de gérer l'équipe le mieux possible, les véritables leaders sont des personnes charismatiques, capables de faire adhérer à leur cause tout ceux qui les entourent, ils sont de réels moteurs pour l'entreprise. Ce séminaire vous permettra d'analyser les différentes représentations de l'autorité, d'identifier votre style et d'élargir votre pratique. Vous apprendrez comment dépasser le simple management pour affirmer votre leadership et fédérer votre équipe pour progresser ensemble.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire s'appuie sur l'analyse des situations personnelles vécues sur le terrain et sur de nombreux travaux en sous-groupes et des mises en situation enregistrées qui sont ensuite analysées collectivement et commentées par l'animateur. Chaque stagiaire définit son profil de leader à travers un autodiagnostic et l'aide de l'animateur, puis il établit un plan d'actions afin de progresser.

### Programme

#### *Les différents styles d'autorité*

- Définition de l'autorité
- Les fondements de l'autorité
- Les styles d'autorité
- Légitimer son autorité
- Différence entre manager et leader

#### *Etre un leader*

- L'attitude du leader
- Savoir être ferme sans être agressif
- Se faire respecter
- Faire adhérer et motiver
- Avantages et risques de l'exercice de l'autorité

#### *Etre diplomate*

- Définition de la diplomatie
- Favoriser le dialogue
- Développer son écoute et son empathie
- Etablir une relation de confiance

- Se montrer négociateur
- Etre habile pour parvenir à ses objectifs

#### *Affirmer son leadership*

- Doser habilement fermeté et diplomatie
- Adapter son style à son ou à ses interlocuteurs
- Savoir passer d'un style à l'autre
- Se connaître et maîtriser ses points faibles
- Etre stratège
- S'entraîner à la « coach » attitude
- Savoir valoriser chaque membre de l'équipe et le responsabiliser, l'impliquer dans le succès
- Développer la cohésion de l'équipe
- Analyser ses échecs comme ses réussites pour progresser

**STAGE DE 2 + 2 JOURS**

### Public concerné

Ce stage s'adresse à tous les responsables d'équipe désireux de s'affirmer dans leur équipe afin d'exercer une influence positive.

### Stages complémentaires

- Déléguer et responsabiliser
- Manager le changement
- Animer une équipe
- Conduire les entretiens annuels d'appréciation

# Recruter les membres de son équipe

## Objectifs

Recruter un nouveau collaborateur destiné à intégrer une équipe est un processus long et complexe dont les enjeux sont importants, tant pour l'entreprise que pour le manager. De par ses connaissances de l'équipe, intégrer le manager au processus de recrutement permet de minimiser les risques afférents à l'embauche mais reste un exercice difficile pour quelqu'un dont ce n'est pas le métier. Ce séminaire vous fournira des outils qui permettent de recruter les membres de l'équipe avec plus de clarté et de pertinence et de savoir élaborer et adapter les outils de recrutement à votre contexte.

## Les avantages de notre formation

La pédagogie de ce séminaire est centrée sur des jeux de rôles et des mises en scène filmées puis analysées en groupe avec l'aide et les apports de l'animateur. Chaque étape du recrutement depuis la formalisation des besoins jusqu'à l'analyse des entretiens donnent lieu à une mise en scène, ce qui permet une compréhension et une progression rapides.

## Programme

### *La définition des besoins*

- Les raisons du recrutement
- Le rôle du manager dans la définition des besoins
- La définition du poste : missions, tâches et responsabilités
- La définition du profil recherché : compétences, expérience, personnalité

### Organiser le recrutement

- Formaliser les besoins et créer une grille d'analyse commune
- La communication entre RH et manager
- Définir les responsables du recrutement et les rôles précis de chacun
- Organiser le déroulement de la sélection : annonces, entretiens, tests...

### *Le Lab-Profil*

- Identifier ses propres métaprogrammes ou schémas de fonctionnement
- Relier les métaprogrammes avec les activités, styles d'apprentissage et facteurs de motivation

- Compléter les profils de bénéficiaire avec la connaissance des métaprogrammes utiles pour cette mission

- S'entraîner à la conduite de l'entretien qui intègre la détection des schémas, la synthèse et la prise de décision

### *Effectuer la sélection*

- Trier efficacement les CV
- Faire passer les entretiens de sélection : les questions à poser, l'attitude à avoir
- Le choix du candidat

### *L'intégration du nouveau membre de l'équipe*

- La présentation aux collègues
- La période d'intégration : la formation et l'information sur l'entreprise, son activité et sa culture
- Le suivi durant la période d'essai et la mise en place de parrainage

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné aux responsables de service et managers qui contribuent au recrutement de leur structure, en collaboration avec la DRH.

## Stages complémentaires

- Animer une équipe
- Conduire les entretiens annuels d'appréciation
- Manager le changement

# Conduire les entretiens annuels d'appréciation

## Objectifs

Ce séminaire permet de comprendre les enjeux de l'appréciation annuelle pour la structure et le manager. Vous trouverez, dans ce stage, l'aide nécessaire pour relativiser et assumer le contexte délicat que représente l'entretien d'appréciation et pour mieux comprendre les implications, tant du côté du collaborateur que du manager. Vous y découvrirez également des méthodes et des outils pour mener un entretien réellement constructif et vous vous entraînerez à conduire le face à face de l'entretien annuel d'appréciation des performances.

## Les avantages de notre formation

La pédagogie de ce séminaire est centrée sur des jeux de rôles et des mises en scène filmées puis analysées en groupe avec l'aide et les apports de l'animateur. Chaque étape de l'entretien à partir de la grille d'appréciation fournie en exemple fait l'objet d'une mise en scène par les stagiaires, ce qui permet une compréhension et une progression rapides.

## Programme

### *Les buts de l'entretien d'appréciation*

- En quoi est-ce un acte de management ?
- Faire la différence entre juger et évaluer
- En quoi est-ce une source de motivation du collaborateur ?
- Un état d'esprit centré sur la compréhension et l'aide à progresser
- Une concentration sur la mesure des écarts et les enseignements à en tirer
- A quelle fréquence faire le point sur les performances de ses collaborateurs ?

### *Les rubriques à aborder au cours de l'entretien*

- Préparer l'entretien d'appréciation et le faire préparer à ses collaborateurs
- La grille d'appréciation et son mode d'emploi
- Comment apprécier concrètement les comportements
- Quelles sont les «règles du jeu» à convenir entre manager et collaborateur en perspective de l'entretien annuel?
- Prévoir un plan de progrès et énoncer les objectifs

## Public concerné

Ce stage s'adresse aux managers pratiquant déjà l'appréciation des performances et ayant besoin de s'entraîner à la pratique de l'entretien pour être plus à l'aise, ou souhaitant pousser leur pratique d'une appréciation plus formelle des performances.

### *La conduite à adopter lors du face à face*

- Les attitudes classiques de la personne évaluée
- Adopter la bonne attitude et les bons réflexes
- Savoir mettre à l'aise son collaborateur et favoriser le dialogue
- Rendre l'entretien constructif pour les deux parties

### *Le canevas du déroulement de l'entretien*

- Savoir doser «dire» et «faire dire»
- Respecter une progression dans l'échange relationnel
- Pratiquer l'écoute active
- Savoir poser les bonnes questions au moment opportun
- Capitaliser les fruits de l'échange et récapituler les informations les plus marquantes

**STAGE DE 2 JOURS**

## Stages complémentaires

- Animer et motiver une équipe

# Animer son équipe

## Objectifs

Le management des hommes est un domaine complexe qui nécessite une forte capacité d'adaptation. Ce séminaire vous permettra de savoir pratiquer des styles de management différents selon les situations qui se présentent et de devenir un leader. Vous apprendrez comment manager différemment les individus en fonction de leur niveau de compétence et de motivation et comment prendre les décisions de management les plus adéquates. Ce séminaire propose des techniques aux managers débutants et confirmés, afin qu'ils deviennent plus efficaces. Il permet d'intégrer les différents types d'animation d'équipe, de repérer les conditions favorables au travail en équipe et de gérer les relations au sein de l'équipe avec objectivité.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est avant tout un lieu de rencontre entre managers au sein duquel les participants, aidés par le formateur, analysent les situations personnelles vécues sur le terrain. Chaque manager se constituera un plan d'actions et de progrès, en travaillant sur la ligne du temps : passé, présent futur avec la représentation de l'animation « idéale ». La pédagogie active alterne les découvertes par la démonstration et l'expérimentation, les apports théoriques et méthodologiques et les travaux pratiques : mise en situation, jeu de rôle, travail individuel ou en sous-groupes de 2 et 3 personnes.

## Programme

### *Partage d'expériences / débat*

- Tour de tables des participants
- Revue des différents types d'animation utilisés par les stagiaires et de leurs résultats
- Analyse des forces de chaque stratégie et des points d'amélioration

### *Les stratégies d'animation*

- Comparaison entre les différentes stratégies d'animation
- Les techniques d'animation et les processus qui conduisent à la réussite
- Les nouvelles approches de l'animation d'équipe
- Utiliser la bonne technique en fonction du contexte

### *Développer la cohésion de l'équipe*

- Gérer les individus et le groupe
- Savoir mobiliser les individus vers un objectif commun
- Détecter quand il est utile de travailler en équipe et comment aboutir ensemble à des solutions dans des conditions optimisées

### *L'importance de la communication*

- Savoir communiquer avec les individus et l'équipe
- Gérer la communication au sein de l'équipe
- Créer et maintenir un climat de confiance, d'écoute, de partage au sein de l'équipe

### *La gestion des conflits*

- Savoir repérer et éviter les conflits latents
- Désamorcer et gérer les conflits déclarés
- Maintenir la paix au sein de l'équipe et améliorer l'ambiance de travail

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à tous les responsables d'équipe qui souhaitent développer leurs capacités d'animation avec un management adapté aux situations.

## Stages complémentaires

- Manager le changement
- Conduire les entretiens annuels d'évaluation
- Recruter les membres de son équipe

# Manager le changement

## Objectifs

De nos jours, la capacité d'adaptation de l'entreprise est une condition sine qua non à sa réussite. Toutes les entreprises doivent affronter le changement et savoir l'accompagner afin de garantir sa réussite. Ce séminaire vous aidera à identifier les différents types de changements et à savoir anticiper et repérer les formes de résistances. Vous découvrirez les outils de gestion du changement et les conduites appropriées pour accompagner le changement. Vous comprendrez comment s'adapter aux différents profils de collaborateurs pour les stimuler et les impliquer dans le changement.

## Les avantages de notre formation

Le séminaire est articulé autour de problématiques réelles du changement traitées sous forme d'études de cas et d'analyses au travers de grilles systémiques et stratégiques. Des mises en scènes filmées seront effectuées par les participants et analysées en groupe. Les jeux de rôles alterneront avec des apports ciblés de l'animateur, des échanges et des travaux de réflexion en sous-groupes.

## Programme

### *Le changement*

- La nécessité du changement et ses enjeux
- Les différents types de changements
- Se préparer au changement
- Le processus du changement

### *La dimension humaine du changement*

- Comprendre et maîtriser les appréhensions du personnel face au changement
- Les résistances face au changement
- Faire accepter le changement

### *Accompagner le changement*

- Le rôle du manager
- Créer une représentation « irrésistible » du changement à opérer
- Comprendre les stratégies différentes jouées par les acteurs
- Traiter les résistances individuelles et faire adhérer au projet chaque individu
- Intégrer les qualités du Manager Coach

### *Mobiliser le groupe pour le changement*

- Susciter le travail en équipe pour faciliter l'intégration du changement
- Le jeu de la transparence et de la congruence du manager
- Lever les croyances inhibitrices des collaborateurs entre eux
- Créer une dynamique de groupe stimulant la créativité, les attitudes positives, les aptitudes et le goût du changement
- Faire émerger une équipe leader et locomotive du projet de changement
- Favoriser la communication managériale appropriée

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne exerçant un rôle d'encadrement, confronté à son propre changement et à celui de ceux qu'elle doit accompagner.

## Stages complémentaires

- Animer une équipe
- Conduire les entretiens d'appréciation annuelle
- Recruter les membres de son équipe

# Gestion de Projets



# Concevoir et animer un projet

## Objectifs

Mettre en place une équipe projet efficace et fédérer les différents acteurs autour d'un objectif commun n'est pas un exercice facile. L'objectif de ce séminaire est de mieux comprendre les enjeux de la gestion de projets et d'apporter des méthodes et des points de repères afin d'augmenter les chances de faire aboutir votre projet. L'accent est mis sur l'esprit d'équipe et l'importance de la communication au sein du groupe projet mais aussi envers les différents partenaires.

## Les avantages de notre formation

Notre pédagogie est basée sur une approche pragmatique de la gestion de projet. Nous privilégions les travaux et réflexions en sous-groupes basés sur l'expérience et l'actualité des stagiaires. Ils travaillent sur des cas concrets abordés en exercices. Un questionnaire leur est envoyé pour les aider à préparer ces cas et permettre à l'animateur de concentrer le stage sur leurs besoins précis.

## Programme

*Gérer par projet, un nouveau mode de management*

- Les enjeux du management de projet
- Le projet pour réconcilier efficacité et motivation
- Les relations transversales

*Les deux principales dimensions d'un projet*

- La dimension humaine : manager son équipe et mobiliser ses partenaires
- La dimension méthodologique : définir, planifier et mettre en oeuvre

*Votre dossier projet en 12 questions clés*

- Les différents types de projets
- Les 5 étapes d'un projet
- Les 12 points-clés du projet
- Etude de cas pratique : présentation d'un projet dans une situation à enjeux

*Manager l'équipe projet*

- Les qualités d'un bon chef de projet
- Organiser l'équipe projet

- Animer et développer la cohésion de l'équipe projet

*Communiquer autour du projet*

- Savoir communiquer habilement autour d'un projet
- Faire la promotion de son projet

**STAGE DE 2 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire est destiné aux chefs de projets débutants ou confirmés, ainsi qu'aux contributeurs qui souhaitent développer leur capacité à communiquer sur le projet.

## Stages complémentaires

- Techniques de planification et de conduite de projet
- Manager sans statut hiérarchique

# Planifier et conduire un projet

## Objectifs

Afin d'augmenter les chances que le projet parvienne à maturité et atteigne ses objectifs, la gestion de projet nécessite des outils et des techniques spécifiques. Ce séminaire propose une méthodologie incluant les outils de la gestion de projet de A à Z : de l'analyse du besoin à la base du projet, aux outils de suivi, en passant par les techniques de planification et de conduite de projets. Il permet de découvrir comment analyser et prévoir de façon rationnelle les coûts, les délais, les risques, à partir d'un besoin identifié, et savoir lutter efficacement contre les dérives pour sécuriser le projet.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est composé d'une alternance de parties théoriques et d'études de cas sur des projets apportés par les participants ou à défaut par l'animateur. Les participants sont invités à travailler en groupe à la mise en œuvre des méthodes sur un même projet qui constitue le fil rouge des trois jours. Ces mises en situation permettent de sortir du stage avec une vision claire du processus de mise en œuvre des outils de A à Z.

## Programme

### *La méthodologie du projet : les outils de A à Z*

- Les enjeux de la gestion de projet
- Les difficultés que vous rencontrez
- Les 12 points clés du dossier projet

### *Comment analyser le besoin à la base du projet ?*

- Les causes d'échec dans les projets
- Réaliser le cahier des charges
- Savoir réaliser une analyse fonctionnelle

### *Construire la réponse*

- Le formalisme de l'organigramme des tâches
- Jusqu'où ne pas aller dans le détail ?
- Bien construire l'organigramme des tâches

### *Recueillir l'information*

- Construire ses fiches de lot de travaux
- Un enjeu clé : la capitalisation

### *Bâtir un planning technique*

- Bâtir un réseau pour valider le projet
- Le projet dérape ? quelles conséquences ?
- Passer du réseau au planning
- Les fonctions fondamentales du planning

### *Affecter les ressources au projet pour obtenir un planning opérationnel*

- Intégrer les ressources sur son planning

- Dix clés pour résoudre les problèmes de charge
- Peut-on se passer d'un logiciel ?

### *Suivre le projet*

- Mesurer l'avancement physique
- Les outils de suivi
- Suivre un projet avec la méthode de la valeur acquise : CBTE, CBTP, CRTE

### *Gérer les risques du projet*

- Identifier et caractériser les risques sur votre projet
- Suivre et gérer les risques

### *Les principes d'efficacité*

- Quelques points clés pour réussir vos projets

## STAGE DE 3 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire vise prioritairement les chefs de projets débutants ou confirmés mais également tous les collaborateurs de l'équipe projet.

## Stages complémentaires

- Concevoir et animer un projet
- Manager sans statut hiérarchique

# Manager sans statut hiérarchique

## Objectifs

Une équipe projet regroupe souvent des collaborateurs de différents métiers sans liens hiérarchiques établis. La réussite des projets passe non seulement par la maîtrise de techniques et d'outils mais aussi par la capacité du chef de projet à associer, impliquer et faire adhérer l'ensemble des acteurs concernés au projet. Ce séminaire permettra aux responsables de projets de mieux comprendre le fonctionnement de l'équipe projet et offre une approche globale des outils de communication pour les aider à gérer efficacement les relations des acteurs du projet.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est bâti autour de situations réelles de projets que les participants doivent organiser et faire vivre. Ils ont pour mission de réussir à impliquer les acteurs et à les fédérer autour du projet. Ainsi, ils utilisent immédiatement ce qu'ils apprennent, ce qui leur permet de l'intégrer très efficacement. Des apports théoriques viennent éclairer régulièrement la progression du projet et permettent de s'approprier les outils et méthodes.

## Programme

### *Quel management projet pour quelle organisation ?*

- Les atouts des différents types d'organisation projet
- Les enjeux et les risques des projets
- Former une équipe projet adaptée aux enjeux
- Mobiliser ses partenaires

Rôles et organisation dans le projet : le chef de projet et ses partenaires

- La mission du chef de projet et de ses partenaires
- Les trois piliers de l'autorité du chef de projet
- Savoir mettre en place une organisation par projet
- Négocier les moyens avec sa hiérarchie

### *Comprendre le fonctionnement de l'équipe projet*

- Attribuer les rôles de chacun
  - Définir les relations au sein du groupe et avec la hiérarchie
  - Utiliser les leviers d'influence
- Animer l'équipe projet

- Savoir travailler en équipe projet
- Les étapes à respecter pour organiser le travail d'équipe
- Gérer le désaccord et les désengagements des acteurs
- Gérer les tensions dans l'équipe
- Les relations entre chef de projet et hiérarchie des services

### *Le rôle clé de la communication*

- Savoir animer les réunions de lancement et d'avancement de projet
- Les différentes réunions du lancement à la clôture, fonctions et mise en oeuvre
- Définir une stratégie de communication interne pour fédérer les salariés au projet
- Communiquer autour du projet dans l'entreprise

## STAGE DE 3 JOURS

## Public concerné

Cette formation vise prioritairement les chefs de projets et leurs contributeurs qui cherchent à se perfectionner dans le management des hommes dans un contexte de transversalité.

## Stages complémentaires

- Planifier et conduire un projet
- Négociation projet et résolution de conflits
- Concevoir et animer un projet

# Négociation projets et résolution de conflits

## Objectifs

Le chef de projet, pour faire aboutir son projet, doit négocier avec de nombreux partenaires internes et externes à l'entreprise. Il doit obtenir des résultats de ses partenaires tout en gardant une bonne qualité d'adhésion au projet, souvent en dehors de toute relation hiérarchique. Ce séminaire vous permettra d'être capable de repérer et de traiter les conflits afin d'aboutir à un accord et de savoir mettre en place les conditions d'une négociation projet de bonne tenue.

## Les avantages de notre formation

Notre pédagogie est basée sur des études de cas avec mises en scènes filmées qui permettent de mettre en exergue les points forts des participants et leur potentiel de progrès. L'animateur apporte ensuite les outils et les techniques permettant de s'entraîner et de s'améliorer.

### Programme

#### *La place de votre projet dans l'entreprise*

- Les différents types de projets
- L'importance de la vision à long terme du projet
- La place de la négociation dans le projet

#### *Les parties prenantes du projet*

- Leurs missions, rôles et responsabilités
- Les faire adhérer au projet et les responsabiliser

#### *Savoir négocier*

- Savoir quand et quoi négocier
- Structurer sa négociation
- Savoir conduire l'entretien de négociation
- Les points clés d'une bonne négociation
- Faire avancer le dialogue vers l'intérêt commun

#### *Gérer les moments difficiles*

- Comprendre ses interlocuteurs et leur comportement et savoir s'adapter
- Savoir formuler une demande

- Annoncer une mauvaise nouvelle

- Traiter les objections

#### *Prévenir et traiter les conflits*

- Déceler les signes précurseurs des conflits
- Comprendre la dynamique d'un conflit et identifier les solutions
- Résoudre un conflit à deux

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire est destiné prioritairement aux chefs de projet expérimentés.

### Stage complémentaire

- Manager sans statut hiérarchique

# Commercial & Marketing



# Concevoir et rédiger une offre commerciale

## Objectifs

Une offre commerciale a pour but de proposer un produit et/ou un service. Elle doit rapidement permettre de comprendre de quel produit ou de quel service il s'agit ainsi que les conditions offertes. Les mots et le style utilisés sont donc primordiaux pour la qualité du message et l'image qu'il véhicule, celle de l'émetteur comme celle de l'entreprise. Ce séminaire vous aidera à améliorer l'impact de toutes vos propositions commerciales. Vous y apprendrez comment personnaliser efficacement vos correspondances et vous développerez votre style et votre vocabulaire commerciaux.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire alterne les apports théoriques avec des cas pratiques tels que de nombreux exercices concernant la formulation des phrases et le vocabulaire commercial ainsi que des exercices complets de rédactions de propositions commerciales. Les participants sont amenés à analyser et à enrichir les offres commerciales apportées par les participants.

## Programme

### *Les différents types d'offres commerciales*

- L'utilité de l'offre commerciale dans une négociation
- Le devis
- L'offre de service
- L'offre de mission

### La définition de l'offre

- L'objet de l'offre et les points clés
- Le but et les objectifs
- Les moyens
- Le ou les destinataire(s)

### *La rédaction de l'offre commerciale*

- Eviter les formules trop standardisées
- Savoir personnaliser l'offre
- Argumenter efficacement à l'écrit
- Le style et le vocabulaire commercial
- Les règles de syntaxe
- Les mots-clés

- La lettre d'accompagnement

### *L'envoi de l'offre*

- Par la poste
- Par porteur spécial
- Par mail
- La remise en main propre

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux vendeurs, aux technico-commerciaux, aux responsables commerciaux et à leurs assistants.

## Stages complémentaires

- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit
- Rédiger efficacement lettres, notes et emails

# Concevoir et rédiger un mailing

## Objectifs

Les documents commerciaux tels que les mailings doivent avoir une excellente qualité rédactionnelle et être conçus de façon à susciter l'intérêt du lecteur. Outre les critères purement techniques et tarifaires, les documents commerciaux sont très utiles pour mettre en valeur votre offre et parvenir à vos objectifs. Ce séminaire vous aidera à améliorer l'impact de toutes vos propositions commerciales. Vous y apprendrez comment personnaliser efficacement vos correspondances et vous développerez votre style et votre vocabulaire commerciaux.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire alterne les apports théoriques avec des cas pratiques tels que de nombreux exercices concernant la formulation des phrases et le vocabulaire commercial ainsi que des exercices complets de rédaction de mailings sur différents supports. Les participants sont amenés à analyser et à enrichir les mailings apportés par les participants.

### Programme

#### *Les différents types de mailings*

- Définition du mailing
- Utilité et objectifs
- La lettre-mailing
- Le mailing
- Le mailing avec coupon-réponse

#### *La création du mailing*

- La structure du mailing
- Les divers documents qui composent le mailing
- L'objet du mailing et les points clés
- Le but et les objectifs
- Les moyens et le choix du support
- Le ou les destinataire(s)

#### *La rédaction du mailing*

- L'importance de l'accroche et les différents types possibles
- Le choix du style de mailing et d'expression

- Savoir personnaliser le mailing
- Argumenter efficacement à l'écrit
- Le style et le vocabulaire commercial
- Les règles de syntaxe et les mots-clés

#### *L'envoi du mailing*

- Par la poste
- Par porteur spécial
- L'I.S.A. (l'Imprimé Sans Adresse)
- Par mail
- Par dépôt sur le lieu de vente

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux vendeurs, aux technico-commerciaux, aux responsables commerciaux et à leurs assistants.

### Stages complémentaires

- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit
- Rédiger efficacement lettres, notes et emails

# L'accueil téléphonique

## Objectifs

Les clients comme les prospects et, de façon générale, toute personne voulant contacter l'entreprise, utilisent le téléphone pour communiquer de façon directe et pratique. Ainsi, de la demande de renseignements, en passant par la commande de produits jusqu'au service après vente, tous les niveaux de l'entreprise sont concernés par cet outil. C'est pourquoi, tout collaborateur devant utiliser le téléphone doit être conscient qu'il véhicule ainsi l'image de l'entreprise. Cette formation a pour but de permettre l'appréhension de l'appareil téléphonique dans sa diversité, son environnement et en fonction des différents interlocuteurs.

## Les avantages de notre formation

Ce stage est basé sur de nombreux exercices pratiques qui alternent avec les apports théoriques et permettent de mieux les comprendre. Les participants mettent en scène des appels téléphoniques qui sont ensuite analysés en groupe. La mise en pratique immédiate des techniques et des conseils personnalisés du formateur facilite leur intégration.

### Programme

#### *Les différents types de téléphone*

- Le téléphone fixe
- Le téléphone sans fil
- Le téléphone mobile
- Le téléphone embarqué
- Le standard téléphonique

#### *Répondre au téléphone*

- Selon le type de téléphone utilisé
- Les règles communes de l'accueil téléphonique
- Les mots utilisés
- L'intonation

#### *La première étape de l'entretien téléphonique : quelques secondes pour convaincre*

- Le décroché du téléphone
- La présentation
- L'expression

#### *La deuxième étape : quelques secondes supplémentaires pour finir de convaincre*

- Avoir une bonne écoute
- Poser les bonnes questions
- Reformuler les demandes
- Traiter immédiatement la demande
- Savoir différer le traitement de la demande

#### *Gestion des objections et de l'agressivité de l'interlocuteur*

- Canaliser l'agressivité
- Comprendre le client dans toutes les situations
- Répondre aux objections

**STAGE DE 2 JOURS**

### Public concerné

Ce stage s'adresse à toute personne utilisant régulièrement le téléphone tels que les standardistes, les secrétaires, les assistantes, les commerciaux...

### Stages complémentaires

- Parler clairement en toutes circonstances
- Pratiquer l'écoute active

# Les fondamentaux du marketing

## Objectifs

Le marketing regroupe des outils et des techniques destinés à mieux comprendre le marché et le consommateur dans le but d'optimiser son offre et son positionnement. L'objectif de ce séminaire est de fournir les bases de réflexion pour comprendre le marketing, ses concepts, son utilité, ses outils, ses avantages et ses limites et d'expliquer ou de rappeler, aux participants, le cas échéant, les principaux outils marketing, leur utilité et la manière de les utiliser.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire permet aux participants d'avoir une vision globale de la démarche marketing et de mieux comprendre son utilité. Il repose sur un enchaînement d'exposés théoriques courts illustrés à partir de nombreux cas. Les stagiaires sont invités à partager leurs expériences, ce qui permet de débattre en groupe, d'élargir sa conception du marketing et d'imaginer de nouvelles méthodes de travail.

## Programme

### *Les finalités du marketing*

- Les causes du développement du marketing
- Les objectifs du marketing
- Les concepts clés du marketing et le vocabulaire spécialisé

### *L'histoire de la pensée marketing*

- L'évolution du marketing depuis la création du concept jusqu'à nos jours
- Les premières mises en application, des USA au reste du monde
- Les disciplines complémentaires

### *La place du marketing dans l'entreprise*

- Le rôle transversale du service marketing
- La valeur ajoutée du service marketing
- Les interlocuteurs du marketing
- Les facteurs clés de succès d'un service marketing reconnu

### *Les outils du marketing*

- L'analyse du marché et des besoins
- La segmentation et le ciblage
- Le positionnement
- Le cycle de vie des produits

### *Les études de marché*

- Les différents types d'études et leurs finalités
- La méthodologie des études de marché

### *Le mix marketing ou les 4P*

- Définition du mix marketing
- Règles à respecter pour un mix efficace

### *Les bases du plan marketing*

- Son contenu, son usage
- Premiers éléments sur les outils de stratégie marketing
- La stratégie et la tactique
- Les objectifs du plan marketing

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Toute personne prenant un poste dans un service marketing, en aval d'un service marketing, ou ayant à mettre en application une stratégie marketing tels que les commerciaux.

## Stages complémentaires

- Maîtriser le marketing mix
- Rédiger une offre commerciale et concevoir un mailing

# Cursus **A**ction **C**ommer- ciale & **V**ente **M**arketing



# Cursus action commerciale et vente

## Objectifs

Les commerciaux et les responsables commerciaux jouent un rôle clé pour l'entreprise et sa rentabilité; ils sont l'intermédiaire entre elle et ses clients et représentent son image. Mais souvent, par manque de temps, les vendeurs et commerciaux ne bénéficient pas assez de formation et ont tendance à perdre leur implication dans la réussite de l'entreprise et par conséquent, leur efficacité. C'est pourquoi, nous avons créé un véritable cursus de perfectionnement à destination des commerciaux, des responsables et des vendeurs et adapté à leur planning. Ce cursus se compose de 10 stages portant chacun sur un thème distinct et complémentaire. Chaque stage se déroule sur une journée et représente 10 heures de formation effective.

Les avantages de notre formation :

- 10 stages
- 10 thèmes
- 1 journée de 10 heures par stage

Chaque séminaire s'appuie sur des méthodes simples et efficaces, mêlant la théorie à la pratique à travers de nombreux jeux de rôles et mises en situation. Les participants sont amenés à échanger et à débattre entre eux sur leurs pratiques, ce qui permet de s'ouvrir à de nouvelles perspectives. Chaque stagiaire dresse avec l'animateur un plan de progrès.

### Les 10 séminaires

#### 1) Défendre son prix

- Faire face au « Vous êtes trop cher »

#### 2) Du « Hard-selling » à la vente conseil

- Devenir force de proposition chez ses clients

#### 3) Coacher ses vendeurs

- Animer et motiver sa force de vente

#### 4) Optimiser les recrutements des commerciaux

- Sélectionner les candidats et faciliter l'intégration

#### 5) Développer sa force de persuasion

- Les moyens pour influencer et convaincre

#### 6) Vendre en « Show-room »

- Ajuster, renforcer l'offre et conclure

#### 7) Présenter sa société et son activité

- Mettre en avant les atouts de son entreprise

#### 8) Gérer l'appel d'offres

- Etre performant dans la gestion de l'appel d'offres

#### 9) Relancer les impayés

- Utiliser un système de relance efficace

#### 10) Renforcer l'efficacité en service après vente

- Fidéliser par un SAV adapté et de qualité

# Défendre son prix

faire face au « vous êtes trop cher »

## Objectifs

Le prix est l'un des principaux critères d'achat des clients. Un prix élevé est souvent un frein important à l'achat même lorsqu'il peut être justifié. Le rôle des commerciaux et des vendeurs est justement de savoir expliquer et justifier le prix de leurs produits ou services. Ce séminaire vous aidera à savoir quand et comment présenter le prix et à trouver les bons arguments pour lever les inhibitions des acheteurs et pour faciliter vos ventes.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent ensuite ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

#### *Présenter son prix*

- Les méthodes pour vendre un prix
- Quand négocier le prix

#### *Argumenter le prix en fonction du type d'acheteur*

- Comment transformer un prix élevé en atout
- Pourquoi ne pas brader son prix

#### *Savoir faire face aux attaques sur le prix*

- Les raisons pour l'acheteur de vous trouver trop cher
- Déjouer les techniques des acheteurs

#### *Sortir des situations d'impasse*

- Erreurs à éviter et tactiques possibles
- Les réponses aux objections sur le prix

#### *Conclure des ventes rentables*

- La méthode des compensations
- Les techniques de pré-accord

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

## Du «hard-selling» à la vente conseil

### Devenir force de proposition chez ses clients

#### Objectifs

Un bon vendeur ne se contente pas simplement de vendre ses produits sans instaurer de relation avec ses clients. Au contraire, un bon vendeur est quelqu'un d'attentif, qui sait être à l'écoute de ses clients, et qui va au devant de leurs besoins en leur proposant des solutions réellement adaptées. Ce séminaire vous permettra de développer votre écoute des clients et votre compréhension de leurs besoins pour devenir une véritable force de proposition et développer une relation privilégiée avec eux.

#### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse, avec l'animateur, un plan de progrès personnalisé.

#### Programme de la journée

##### *Les points essentiels de la préparation*

- Préparer efficacement son entretien de vente
- Se renseigner sur les clients et prospects

##### La méthode "du sablier"

##### *L'amorce de l'entretien*

- 3 minutes pour susciter la coopération
- La bonne attitude

##### *La phase de consultation*

- Mener à bout la phase de découverte
- Les techniques de questionnement
- Progresser et reformuler

##### *L'offre et la discussion*

- Les différents types d'arguments
- Identifier et traiter les objections

##### *La concrétisation*

- Repérer les signaux
- Les séquences de la concrétisation

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

#### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

#### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Coacher ses vendeurs

## Animer et motiver sa force de vente

### Objectifs

Le management de la force de vente n'est pas simple. Il faut savoir animer et motiver des commerciaux et des vendeurs de tous types (sédentaires, itinérants, exclusifs ou non...) et les fédérer en une équipe soudée dans le but de maximiser les ventes et les profits. Ce séminaire vous aidera à perfectionner votre style de manager et à mieux gérer votre équipe de commerciaux. Vous apprendrez les clés pour devenir un véritable coach de la force de vente avec pour objectif, le développement du chiffre d'affaires de votre société.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas et des mises en situation et les analysent ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

#### *Développer les compétences de son équipe*

- Former ses commerciaux
- L'accompagnement terrain
- L'entretien d'après visite
- Déléguer efficacement

#### *Les rôles du responsable commercial*

- Adapter son management à chaque collaborateur
- Motiver ses commerciaux
- Remotiver un collaborateur
- Reconnaître et féliciter

#### *Elaborer un plan d'action*

- Les points clés de l'objectif
- L'orientation des tâches
- Le plan d'actions commerciales
- La prise de décision
- Faire le bilan

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux managers commerciaux ayant à animer la force de vente.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Développer sa force de persuasion

## argumenter pour convaincre

### Objectifs

Un bon vendeur est un vendeur qui sait adapter sa tactique de vente et ses arguments en fonction de son interlocuteur. Il doit être capable d'argumenter pour convaincre son prospect ou son client de l'utilité, voire de la nécessité, d'acheter ses produits ou services, sans en avoir l'air. Ce séminaire vous aidera à développer votre force de persuasion et à trouver les arguments justes et le style adéquat en fonction de votre interlocuteur.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

Perfectionnement à la conduite guidée de l'entretien

- Techniques de questionnement pour mener la phase de découverte
- Concevoir et présenter une offre attractive

Les registres d'argumentation

- Développer sa capacité à démontrer
- La recherche des bons arguments
- Structurer ce que l'on va dire

Des mots, des gestes, une voix pour convaincre

- L'impact du non-verbal
- Le choix des mots et son importance

La prise en compte du système de valeur de l'interlocuteur

- Savoir adapter ses arguments
- Être empathique

Les conduites persuasives

- Persuader sans brusquer
- Savoir conclure au bon moment

La gestion des résistances

- Comprendre les résistances et leurs vraies causes
- Vaincre ces résistances

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Présenter sa société et son activité

## mettre en avant les atouts de son entreprise

### Objectifs

Savoir présenter au mieux sa société et son activité afin de susciter l'intérêt de son interlocuteur nécessite une bonne connaissance de son entreprise et un entraînement important. Il faut être capable de la présenter, en quelques secondes ou en quelques phrases, lorsque cela est nécessaire mais aussi, selon l'interlocuteur, de la présenter en détails. Ce séminaire explique comment mettre en avant les atouts de son entreprise et ses avantages par rapport à la concurrence et met en exergue les points clés d'une bonne présentation.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

#### *Préparer la présentation de sa Société*

- Formaliser ses objectifs de présentation
- Sélectionner les informations pertinentes
- Structurer et organiser les idées
- Bâtir le plan de présentation

#### *S'entraîner face aux différents interlocuteurs*

- Les qualités de présentation
- Les aides visuelles
- Le choix des mots
- L'accroche : déclencher l'intérêt ou la coopération

#### *Répondre aux questions*

- Susciter le questionnement
- Rassurer et sécuriser
- Anticiper les attentes
- Désamorcer les critiques

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Gérer l'appel d'offres

## Être performant dans la gestion de l'appel d'offres

### Objectifs

La gestion des appels d'offres est une tâche souvent ardue et difficile. Répondre efficacement à un appel d'offres exige beaucoup de rigueur et une attention toute particulière. Ce séminaire vous aidera à savoir analyser le cahier des charges et à recueillir les informations utiles pour apporter une réponse précise et la rédiger.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas et des mises en situation qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

L'analyse du cahier des charges

- Repérer les informations essentielles
- Identifier les critères du client / prospect
- Lister les informations manquantes

Recueillir des informations utiles

- Préparer ses questions
- Obtenir des réponses par téléphone
- Les autres sources d'information

Rédiger l'offre

- Structurer la réponse
- Intégrer les critères sélectifs
- Bâtir un argumentaire spécifique
- Prévoir et prévenir les objections
- Justifier un budget

Le suivi de l'appel d'offres

- Connaître le planning et les phases de décisions
- Se renseigner sur les décisions

- Comprendre le choix et analyser le résultat

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux en charge de répondre à des appels d'offres.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Relancer les impayés

## Utiliser un système de relance efficace

### Objectifs

Les impayés représentent un manque à gagner parfois important pour les entreprises mais sont souvent très difficiles à gérer. Les commerciaux et leurs managers, du fait de leur relation privilégiée avec les clients, sont souvent plus à même de les relancer au sujet de leurs impayés. Toutefois, cette pratique reste très délicate et demande beaucoup d'exercice pour savoir formuler sa demande sans risquer de froisser le client. Ce séminaire vous propose une méthode et des techniques pour relancer efficacement le client et pour minimiser les risques adjacents.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

#### *Le téléphone, outil de relance privilégié*

- La préparation de l'appel d'offres
- Passer les « barrages »
- Identifier le bon interlocuteur
- Le choix du ton et de la forme
- Les techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation
- La recherche de solutions acceptables
- Engager, impliquer et responsabiliser l'interlocuteur
- Comment réagir face à un interlocuteur agressif

#### *Etablir des courriers de relance*

- Les objectifs à atteindre
- Les formules à éviter
- La lettre de recouvrement de créance
- Formuler, de manière ferme et courtoise
- Les formules de politesse

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Renforcer l'efficacité du service après vente

## Fidéliser par un SAV adapté et de qualité

### Objectifs

Le service après-vente est une étape clé dans la fidélisation de la clientèle. Les vendeurs et commerciaux de ce service doivent développer des qualités particulières d'écoute et de conseil ainsi qu'une forte capacité à gérer leur stress. Leur rôle est d'écouter les clients pour mieux comprendre leurs besoins et les guider. Ce séminaire permet de bien appréhender le rôle du SAV et de ses conseillers. Il propose des techniques et des outils pour avoir la bonne attitude, développer ses compétences de négociateur et fidéliser le client.

### Les avantages de notre formation

Ce séminaire est basé sur l'expérience de chacun et l'interaction entre les stagiaires. Les participants travaillent sur des études de cas, des mises en situation et des jeux de rôles filmés qu'ils analysent, ensuite, ensemble. Chacun dresse avec l'animateur un plan de progrès personnalisé.

### Programme de la journée

#### *Le goût du conseil*

- Cultiver l'écoute et le diagnostic
- Mieux comprendre les attentes du client

#### *La mentalité du service*

- Voir autrement le client
- L'importance de l'accueil
- Etre organisé et fiable
- Les manières de mieux fidéliser le client

#### *Développer sa compétence de négociateur*

- Canevas type de négociation

#### *Les attitudes pour faire face aux critiques*

- Gérer le stress de la relation client
- Faire face aux imprévus et aux urgences
- La gestion du litige
- Transformer une réclamation en atout

**STAGE D'1 JOURNÉE**  
10h de formation

### Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux commerciaux et aux vendeurs ainsi qu'à leurs managers.

### Stages complémentaires

Ce séminaire fait partie d'un cursus de 10 stages construits sur le même format.

# Coaching & Formation



# Animer une formation

## Objectifs

Savoir animer une formation demande beaucoup de pédagogie et de savoir-faire. Ce séminaire a pour objectif de vous permettre d'animer efficacement une formation. Vous y apprendrez comment transmettre des informations de façon claire et percutante, en concevant un stage équilibré, participatif et modulable. Vous découvrirez les différentes techniques d'animation et les outils à disposition du formateur.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur une pédagogie très active, centrée sur la pratique. Les stagiaires sont amenés à participer à de nombreuses mises en situations filmées qui sont, ensuite, analysées en groupe. L'animateur ponctue son séminaire d'apports théoriques et de conseils personnalisés.

## Programme

### *Introduire une formation*

- Réaliser un tour de table pour favoriser la connaissance de chacun et du stage
- Préciser les modalités de fonctionnement collectives
- Gérer les participants non volontaires ou réticents

### *Le formateur orateur*

- Introduire le sujet et faire une accroche percutante
- Les points-clés pour réussir un bref exposé en lien avec son auditoire
- Soigner la forme de son message : introduction, développement, conclusion
- Faire oeuvre de pédagogie : utilisation des schémas, des anecdotes ...
- Structurer sa pensée : les plans pour expliquer et informer
- Savoir quand et comment utiliser les supports pédagogiques : vidéo-projecteur, tableau de papier, slides...

### *Le formateur animateur*

- Comprendre le groupe et les attitudes des stagiaires
- Les besoins fondamentaux des adultes en formation
- Les grands principes de la gestion des groupes
- Les plans d'une écoute active du groupe : le processus et le contenu de l'apprentissage

- S'adapter aux réactions du public sans perdre le fil conducteur
- Récapituler et faire des synthèses en cours de formation

### *Le formateur pédagogue*

- Savoir organiser et gérer des sous-groupes
- Savoir lancer des réflexions individuelles et collectives
- Donner des exercices de compréhension et de réactivation de la mémoire
- Faire face aux situations délicates et aux stagiaires les plus difficiles
- Conclure la formation et déterminer un plan d'action
- Elaborer une grille d'auto-appréciation pour progresser régulièrement

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux formateurs occasionnels ou professionnels.

## Stages complémentaires

- Formation de formateurs
- Prise de parole en public
- Parler clairement en toutes circonstances

# Formation de formateurs

## Objectifs

Ce séminaire propose des techniques aux formateurs débutants et confirmés, afin qu'ils deviennent plus efficaces. Ce séminaire permet de savoir clarifier une demande de formation et d'y répondre le mieux possible. Vous y apprendrez comment préparer l'intervention, comment conduire et gérer le groupe et comment évaluer l'efficacité de votre action de formation.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est avant tout un lieu de rencontre entre formateurs débutants et confirmés, occasionnels ou professionnels. Ainsi, ils peuvent partager leurs expériences entre eux, ce qui permet d'enrichir et d'élargir sa pratique, d'acquérir de nouveaux outils et de nouvelles démarches d'intervention. La pédagogie très active est basée sur une alternance d'apports théoriques, d'exercices et d'expérimentations qui donnent lieu à des débats de groupe gérés par l'animateur.

## Programme

Les trois dimensions du formateur :

### *Pédagogue*

- Qu'est ce que l'andragogie ?
- Le fonctionnement de l'apprentissage chez l'adulte (4 phases de l'apprentissage, 3 temps de la pédagogie)
- Un raisonnement en terme d'objectifs pédagogiques
- Différence entre objectifs pédagogiques, contenu et moyens
- Savoir rédiger un descriptif (objectifs, programme, méthode...)
- Savoir découper la session en étapes majeures tout en gardant le fil conducteur
- Répertorier et adapter les principales méthodes pédagogiques, en fonction du thème, des objectifs et du public
- Savoir rédiger le document pédagogique à laisser aux stagiaires

### *Orateur*

- Maîtriser son appréhension (réussir le lancement, les questions à se poser pour la préparation et l'exposé, soigner la forme de son message...)

- Développer son aisance physique (impact du choix des supports pédagogiques d'animation : leur spécificité et leur mode d'utilisation, l'utilité de la métaphore)

### *Animateur*

- Créer une dynamique de groupe
- Savoir favoriser les échanges
- Utiliser les techniques d'animation appropriées
- Savoir repérer les rôles types des stagiaires et les utiliser plutôt que de les contrer

**STAGE DE 3 + 2 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne chargée d'organiser, de monter et d'animer des sessions de formation de façon occasionnelle ainsi qu'à toute personne ayant déjà animé des formations et désireuse de professionnaliser sa pratique.

## Stages complémentaires

- Animer une formation
- Formation de tuteurs

# Formation de tuteurs

## Objectifs

Le tuteur accompagne le stagiaire tout au long de sa formation dans l'entreprise. Afin de mener à bien cette mission parfois délicate, le tuteur doit être capable de définir au mieux la mission et le rôle du stagiaire et doit pouvoir faciliter son insertion au sein de l'entreprise. Ce séminaire vous aidera à savoir faire des descriptions de postes, à définir des objectifs, à développer votre pédagogie et à savoir mettre en place des moyens de suivi afin que le stage soit une réussite partagée.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire adopte une pédagogie active basée sur une alternance d'apports théoriques, d'exercices et d'expérimentations. Les stagiaires participent à des jeux de rôles, enregistrés sous vidéo, qui donnent lieu à des débats de groupe gérés par l'animateur. Ils prennent ainsi conscience rapidement de leurs points forts et de leurs points d'amélioration et fixent, avec l'animateur, des objectifs de progrès.

## Programme

### *Les objectifs du stage*

- Pourquoi recruter des stagiaires ?
- Les différents types de stages
- Les avantages et les inconvénients pour l'entreprise
- Les avantages et les inconvénients pour le stagiaire

### *Le rôle du tuteur*

- Enjeux et importance de la fonction de tuteur dans l'entreprise
- Les rôles et les atouts d'un bon tuteur
- Le recrutement du stagiaire
- L'accueil et l'intégration du stagiaire dans l'entreprise
- Définir les missions et les objectifs du stage
- L'entretien professionnel
- L'accompagnement du projet professionnel

### *Manager le stagiaire*

- Être disponible et à l'écoute

- Développer la confiance en soi de son stagiaire et l'aider à s'épanouir
- Savoir gérer les comportements difficiles tels que le laxisme et l'agressivité
- Savoir motiver et impliquer le stagiaire
- Identifier ses points forts et ses points d'amélioration
- Soutenir ses progrès
- Accompagner pour assurer une bonne transition école / entreprise et un réel épanouissement professionnel

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est destiné à toute personne qu'elle soit opérationnelle ou coordonnatrice qui doit encadrer, accompagner des jeunes en alternance ou bien des personnes qui débutent dans un poste ou une mission.

## Stage complémentaire

- Formation de Formateurs

# Secrétaires & Assistantes



# Déjouer les pièges de la langue française

## Objectifs

La grammaire, l'orthographe et la ponctuation de la langue française ne sont pas toujours faciles à manier correctement. Pourtant, les fautes d'orthographe et de grammaire sont du plus mauvais effet dans toute communication; elles sont, souvent, jugées comme un manque de rigueur et transmettent une mauvaise image de l'entreprise. Ce séminaire vous aidera à vous remémorer les diverses règles de la langue française et à en déjouer les nombreux pièges mais aussi à parfaire votre style afin de pouvoir communiquer plus aisément et plus efficacement avec vos collaborateurs et clients.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire s'appuie sur des méthodes mnémotechniques ainsi que sur de nombreuses astuces qui permettent de s'assurer que toutes les règles de la langue française sont bien respectées.

## Programme

*Se remémorer les règles de la langue française*

- Corriger son orthographe : les règles de base, les doubles consonnes, les pièges orthographiques, les exceptions
- Comprendre la grammaire : les règles et les astuces
- Maîtriser les temps et la conjugaison : accords, participes passés et concordance des temps

*Déjouer les pièges de la langue française*

- Savoir utiliser le mot le plus juste et éviter les contre sens
- Reconnaître les faux amis
- Etre sûr de sa grammaire et de ses accords
- Bien choisir les temps
- Parfaire sa syntaxe et sa ponctuation

*Communiquer efficacement grâce à un message clair*

- Savoir gérer le rythme de lecture grâce à la longueur des phrases
- Parfaire son style et éviter les lourdeurs

- Utiliser la ponctuation à bon escient et avec tact

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est conçu spécialement pour les secrétaires et assistant(e)s.

## Stages complémentaires

- Savoir rédiger lettres, notes et emails
- Prendre des notes en réunion et rédiger un compte rendu
- Perfectionner son style et mieux argumenter

# Savoir rédiger lettres, notes et e-mails

## Objectifs

L'écrit est un moyen de communication nécessaire en entreprise pour informer, expliquer ou convaincre ses collaborateurs et clients mais nous n'en maîtrisons pas toujours les principes. Ce séminaire vous aidera à mieux comprendre ces règles de rédaction et ainsi, à adapter vos écrits, en fonction de vos supports, objectifs et interlocuteurs. Vous développerez, ainsi, votre aisance rédactionnelle et votre style, ce qui rendra vos messages plus pertinents.

## Les avantages de notre formation

Cette formation est très pragmatique. Elle se base sur le vécu et les expériences de chacun. Les stagiaires sont invités à rapporter, pour le stage, quelques écrits professionnels afin d'en discuter et de les améliorer. Les exercices sont ludiques et permettent un véritable échange entre le formateur et les stagiaires. Ils portent sur les règles de lisibilité et des travaux pratiques de rédaction de lettres, de notes et e-mails.

## Programme

### *La phase préparatoire*

- Définir le message à faire passer
- Identifier sa cible
- Trouver les arguments à développer
- Choisir son style en fonction de sa cible

### *Clarifier son argumentaire*

- Choisir ses arguments clés
- Choisir l'articulation des idées et les transitions
- Créer le plan de son document
- Travailler son introduction et sa conclusion

### *Travailler son style*

- Apprendre les codes de communication et les usages
- Développer ses arguments
- Gérer le rythme de lecture grâce à la longueur des phrases et à la ponctuation
- Personnaliser son écrit

## *La mise en page*

- Rendre la mise en page attractive et claire
- Savoir mettre en page un e-mail
- Formuler « l'objet » d'un e-mail pour susciter l'intérêt
- Utiliser la signature comme vecteur de communication

## *Canaliser et organiser le flux des e-mails*

- Savoir utiliser les filtres
- Créer des règles de gestion des messages
- Utiliser les groupes de diffusion

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire est adapté à toute personne maîtrisant déjà l'orthographe et la grammaire françaises.

## Stages complémentaires

- Déjouer les pièges de la langue française
- Perfectionner son style et mieux argumenter à l'écrit
- Répondre aux lettres de réclamation

# Saisir l'essentiel et faire des synthèses

## Objectifs

La synthèse est, paradoxalement, d'abord l'art de l'analyse. Il s'agit d'appréhender une masse importante d'informations et d'en comprendre la structure. Il convient, ensuite, d'apprendre à « prendre du recul » afin de saisir et de savoir restituer le sens de l'information analysée. Il faut, enfin, s'astreindre à l'oral, comme à l'écrit, à la concision, à la clarté et à l'efficacité. Ce séminaire vous propose d'acquérir par la pratique ces techniques professionnelles indispensables, en travaillant sur des documents de longueurs et de styles différents.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire propose un travail très concret, avec la mise en application systématique des notions théoriques étudiées. Les échanges entre stagiaires et avec le formateur, ainsi que les « débriefings » collectifs donnent également, à cette formation, un caractère vivant permettant, à chacun de confronter son expérience à celle de ses collègues. Les stagiaires sont invités à ramener un échantillon des notes de synthèse qu'ils ont déjà réalisées afin qu'elles soient analysées et améliorées, avec l'aide du formateur.

## Programme

### *La lecture active*

- Comprendre la structure des textes
- Dégager les grandes lignes des textes et les principales idées
- Résumer les points clés

### *L'analyse du contenu*

- Dégager la problématique et les points clés
- Etablir et utiliser une grille d'analyse
- Analyser les données chiffrées
- Classer les idées

### *Le plan de synthèse*

- La structure générale d'une synthèse
- Utiliser des plans types
- Faire des plans détaillés

### *La rédaction de la synthèse*

- Respecter la structure du texte
- Résumer les différents points clés
- Ecrire avec efficacité

**STAGE DE 2 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire est destiné aux secrétaires et assistantes débutantes ou confirmées.

## Stages complémentaires

- Prendre des notes en réunion et rédiger un compte-rendu
- Développer sa capacité de synthèse à l'écrit

# Prendre des notes et rédiger un compte-rendu

## Objectifs

La coordination des équipes de travail passe obligatoirement par des réunions que ce soit en face à face, au téléphone ou par visio-conférence. Le rôle des secrétaires et des assistantes est de savoir prendre en notes, efficacement, les débats et les idées afin de pouvoir les retranscrire clairement. Ce séminaire propose une méthode et des outils pour savoir prendre des notes en réunion et rédiger un compte rendu précis des débats. Il vous permettra de savoir noter rapidement les informations essentielles évoquées lors des réunions et de rédiger des comptes-rendus écrits ou oraux clairs, rigoureux, attractifs et adaptés au destinataire.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire est conçu de manière à ce que les participants mènent de très nombreux exercices en vue de progresser. Ils s'entraînent à prendre des notes selon différents contextes de réunion : réunion de présentation ou d'information, discussion, réunion avec son supérieur... Ils travaillent également en sous-groupes, à partir de leurs notes, sur la rédaction de comptes-rendus précis qui sont, ensuite, comparés et améliorés avec l'aide du formateur.

## Programme

### *La prise de notes*

- L'écriture en abrégé : Les abréviations conventionnelles et les idéogrammes
- Le style télégraphique
- Repérer les points clés de la discussion
- Les différentes techniques de prise de notes manuscrites
- Les techniques de prises de notes sur PC
- L'écoute active
- Rester objectif dans sa prise de notes

### *Le compte-rendu*

- Les différents types de compte-rendu
- La relecture des notes
- La mise en ordre des idées
- Le choix du type de compte-rendu
- Le plan du compte-rendu
- La rédaction
- La mise en page

**STAGE DE 3 JOURS**

## Public concerné

Ce séminaire est conçu spécialement pour les secrétaires et assistant(e)s.

## Stages complémentaires

- Saisir l'essentiel et faire des synthèses
- Développer sa capacité de synthèse à l'écrit

# Prendre la parole devant un groupe

## Objectifs

Prendre la parole devant un groupe n'est pas toujours évident, pour de nombreuses personnes. Ce séminaire vous aidera à savoir gérer votre trac et à être plus sûr de vous. Vous y apprendrez comment prendre la parole en public et comment intéresser votre auditoire et le garder attentif, en vous exprimant de façon claire et percutante.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur de nombreux exercices conçus à partir d'une alternance d'enregistrements vidéo, d'exercices d'entraînement et de mises au point pratiques. Afin de renforcer leurs aptitudes et leur motivation, les participants auront la possibilité de se situer personnellement à travers des grilles de diagnostic et de travailler sur leurs points faibles.

### Programme

#### *Bien communiquer*

- Les atouts d'une bonne communication
- Message voulu et message perçu, le processus de communication
- Gérer son trac
- Structurer sa pensée et son message
- Prise de parole improvisée

#### *La communication non verbale*

- Gérer sa voix
- Gérer sa respiration et son rythme de parole
- Contrôler sa voix
- La diction et la prononciation

#### *La préparation de l'intervention*

- Le canevas de réflexion pour construire son intervention
- Les aide-mémoire : fiches techniques et notes de synthèse
- Les aides visuelles : tableau de papier et vidéo projecteur (rétroprojecteur)

#### *La structure et le contenu de l'intervention*

- Démarrer et conclure une intervention
- Les différentes structures de plan
- Les transitions
- Les illustrations
- Le vocabulaire

#### *Savoir s'adapter et répondre à l'auditoire*

- Ecouter ses interlocuteurs et analyser le « feed back » verbal et non verbal
- Reformuler et trouver les arguments percutants
- Avoir le sens de la répartie

## STAGE DE 2 JOURS

### Public concerné

Ce séminaire est destiné aux secrétaires et assistantes débutantes ou confirmées

### Stages complémentaires

- S'affirmer au quotidien et coopérer.
- Parler clairement en toutes circonstances

# S'affirmer au quotidien et coopérer

## Objectifs

La confiance en soi est importante, dans la vie quotidienne, personnelle comme professionnelle. L'assurance permet de s'affirmer et d'entretenir des relations positives, simples et opérationnelles, avec son entourage. Ce séminaire vous aidera à prendre confiance en vous et à vous affirmer afin de développer des relations saines et équilibrées avec votre entourage.

## Les avantages de notre formation

Ce séminaire se base sur une pédagogie très ludique. Beaucoup de jeux de rôles et de jeux de découverte ponctuent ce stage. Les stagiaires sont amenés vers une dynamique de changement : découvrir, expérimenter et transposer. Le formateur a un rôle d'accompagnement dans le respect de l'individu et a pour mission de développer la confiance en soi et l'estime des autres.

## Programme

### *L'affirmation de soi*

- Théorie de l'affirmation de soi
- Les 3 types de comportements
- Déterminer son profil de personnalité
- Le comportement verbal et non verbal

### *Savoir écouter*

- Etablir et maintenir un rapport de confiance
- Distinguer entre perception et interprétation
- Développer sa curiosité et son empathie
- Distinguer sympathie et empathie
- La reformulation

### *Apprivoiser ses émotions et s'affirmer*

- Différencier sentiments et émotions
- Identifier clairement ses émotions
- Utiliser ses émotions dans sa communication
- Choisir la meilleure stratégie de comportement dans les situations personnelles et professionnelles

- Entendre et exprimer «non»
- Transformer le non en oui avec intégrité et efficacité
- Gérer les désaccords

### *S'exprimer et agir*

- Déterminer ses droits et construire les bases d'une collaboration efficace
- Comprendre ses freins et les dépasser
- Développer une pensée positive

### *Faire face à l'inattendu et aux difficultés*

- Déjouer les impasses dans la communication
- Faire face à l'agressivité et à la manipulation

## STAGE DE 2 JOURS

## Public concerné

Ce séminaire s'adresse aux secrétaires et assistantes débutantes ou confirmées.

## Stages complémentaires

- L'intelligence émotionnelle
- Mieux connaître sa personnalité