



# Boutique Formation

## Formations du 1<sup>er</sup> semestre 2012

### Sommaire

Tableau des formations Accessio du 1 <sup>er</sup> semestre 2012.....	2
B-004 : Excel avancé, formules, graphiques et base de données – 2 jours 16-17 février.....	3
B-014 : Améliorer ses acquis sur Excel (Remise à niveau) – 2 jours 28-29 février.....	4
CC-002 – Réussir son accueil physique et téléphonique – 2 Jours 12-13 mars.....	5
RH-006 : Formation de formateurs (animation) –2 jours 12-13 mars.....	6
M-001 : Devenir manager (réussir sa prise de poste) – 3 jours 19-20 et 21 mars.....	7
M-009 : Conduire des réunions efficaces – 2 jours 19-20 mars.....	8
CC-010 – Réussir ses rendez-vous commerciaux - 2 Jours 21-22 mars.....	9
B-001 : Initiation Word, traitement de texte – 2 jours 21-22 mars.....	10
C-001 : Communiquer efficacement en bilatéral – 1 jour 23 mars.....	11
C-018 – Améliorer sa communication commerciale – 2 jours 29-30 mars.....	12
M-006 : Élaborer et manager un projet – 2 jours 5-6 avril.....	13
M-018 : Conduire ses entretiens annuels – 2 jours 5-6 avril.....	14
RH-018 : Mener ses entretiens de 2 <sup>ème</sup> partie de carrière – 2 jours 12-13 avril.....	15
C-008 : Améliorer sa communication écrite – 2 jours 12-13 avril.....	16
C-009 : Communiquer et prendre la parole en public – 2 jours 16-17 avril.....	17
RH-013 : Mettre en place et Piloter un GPEC – 2 + 2 + 1 jours 19-20 avril+29-30 mai+3 juil.....	18
RH-007 : Devenir formateur occasionnel (conception)– 2 jours 10-11 mai.....	19
C-016 : Développer ses compétences émotionnelles – 2 jours 24-25 mai.....	20
CC-009 : Vendre par téléphone – 2 jours 24-25 mai.....	21
RH-008 : Développer son efficacité de tuteur – 2jours 14-15 juin.....	22
RH-019 : Optimiser son organisation, maîtriser son temps – 2 jours 14-15 juin.....	23
C-017 : Prévenir et gérer les conflits au travail – 2 jours 5-6 juillet.....	24
C-003 : Améliorer sa communication par la Morphopsychologie – 2 jours 9-10 juillet.....	25
RH-001 : Réussir ses recrutements dans la durée – 2 jours 9-10 juillet.....	26

## TABLEAU DES FORMATIONS ACCESSIO DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2012

### MANAGEMENT

M-001	Devenir manager (réussir sa prise de poste)	19-20-21 mars	3 j	p.	8
M-009	Conduire des réunions efficaces	19-20 mars	2 j	p.	9
M-006	Élaborer et manager un projet	5-6 avril	2 j	p.	14
M-018	Conduire les entretiens annuels ( <i>évaluation et professionnel</i> )	5-6 avril	2 j	p.	15

### RESSOURCES HUMAINES

RH-006	Devenir formateur occasionnel – animation	12-13 mars	2 j	p.	7
RH-018	Mener ses entretiens de seconde partie de carrière	12-13 avril	2 j	p.	13
RH-013	Mettre en place et piloter une GPEC	19-20 avril 29-30 mai + 3 juillet	5 j	p.	16
RH-007	Devenir formateur occasionnel – conception	10-11 mai	2 j	p.	17
RH-008	Développer son efficacité de tuteur	14-15 juin	2 j	p.	20
RH-001	Réussir, dans la durée, ses recrutements	9-10 juillet	2 j	p.	27

### EFFICACITE PERSONNELLE

RH-019	Optimiser son organisation - Maîtriser son temps	14-15 juin	2 j	p.	24
--------	--	------------	-----	----	----

### RELATION COMMERCIALE

CC-002	Réussir son accueil physique et téléphonique	12-13 mars	2 j	p.	6
CC-010	Réussir ses rendez-vous commerciaux	21-22 mars	2 j	p.	10
C-018	Améliorer sa communication commerciale	29-30 mars	2 j	p.	13
CC-009	Vendre par téléphone	24-25 mai	2 j	p.	22

### COMMUNICATION

C-001	Communiquer efficacement en bilatéral ( <i>assertivité</i> )	23 mars	1 j	p.	12
C-008	Améliorer sa communication écrite ( <i>1<sup>er</sup> niveau</i> )	12-13 avril	2 j	p.	13
C-009	Communiquer et prendre la parole en public	16-17 avril	2 j	p.	18
C-016	Développer ses compétences émotionnelles	<b>NOUVEAU !</b> 24-25 mai	2 j	p.	21
C-017	Prévenir et gérer les conflits au travail	<b>NOUVEAU !</b> 5-6 juillet	2 j	p.	25
C-003	Améliorer sa communication par la Morphopsychologie	9-10 juillet	2 j	p.	26

### BUREAUTIQUE

B-004	EXCEL – niveau perfectionnement	16-17 février	2j	p.	4
B-014	Améliorer ses acquis avec Excel ( <i>remise à niveau</i> )	28-29 février	2 j	p.	5
B-001	WORD – niveau initiation	21-22 mars	2j	p.	11

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Créer un tableau avec des formules avancées
- Créer des filtres automatiques et élaborés
- Créer et utiliser un tableau croisé dynamique

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toutes personnes désirant se perfectionner sur Excel

**PROGRAMME****La protection**

- Verrouiller une cellule
- Protéger un classeur
- Protéger une feuille
- Ouvrir une feuille en lecture seule

**Les formules élaborées**

- Utiliser les fonctions de logique, de traitement des caractères...

**Les consolidations**

- Consolider par position
- Consolider par catégorie

**L'audit**

- Maîtriser la barre d'outils et d'audit d'une formule de calcul

**Les bases de données**

- Utiliser la grille de saisie
- Créer une fiche (ajout, suppression et modification)
- Rechercher une fiche avec la grille

**Les filtres**

- Actionner des filtres automatiques et élaborés

**Les sous-totaux**

- Créer des sous totaux
- Supprimer les sous totaux

**Les tableaux croisés dynamiques**

- Créer un tableau croisé
- Actualiser les données
- Modifier le tableau croisé dynamique

**Les macros enregistrées**

- Créer une macro - Supprimer une macro

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE**

*La formation est bâtie autour d'alternances entre apports sur les fonctionnalités et exercices pratiques. Les participants sont mis en situation de travailler sur leurs propres cas et/ou projets à conduire.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Une bonne remise à niveau
- Utiliser Excel qui est un logiciel qui permet de créer des tableaux avec des formules élaborées, ainsi que des bases de données.
- Etre capable d'utiliser un tableau avec des formules simples et avancées
- Etre capable de créer et d'utiliser un tableau croisé dynamique

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toute personne ayant quelques bases sur Excel, qui aimerait travailler sur des points avancés et désirant gagner en autonomie avec Excel

## PROGRAMME

### Les différentes options d'Excel

- Figurer les volets ou fractionner la feuille
- Le travail sur les feuilles (renommer, insérer, déplacer, supprimer, dupliquer)
- Les différentes sélections (colonne, ligne, cellule, feuille, tableau)

### La mise en forme des tableaux

- Les bordures
- Les différents alignements des cellules
- Les formats des cellules

### La mise en page

- Orientation du tableau - Modifier les marges

### Reproduire une mise en forme

### L'entête et Pied de page

### Les références relatives et absolues

#### Formules

- Simples : addition – soustraction – multiplication – division
- Avec assistant (moyenne, si, max, nb, ...)

#### Les listes

- Création d'une nouvelle liste
- Création à partir de données existantes
- Modification d'une liste
- 

### Création et modification d'un graphique

#### Les sauts de page

- L'insertion – La suppression des sauts de page

### Les raccourcis clavier – les petites astuces d'Excel

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*La formation est bâtie autour d'alternances entre apports sur les fonctionnalités et exercices pratiques. Les participants sont mis en situation de travailler sur leurs propres cas et/ou projets à conduire.*

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Développer ses techniques d'accueil téléphonique ou en face à face en respectant les conditions d'accueil et en valorisant l'image de son entreprise
- Traiter aussi bien les appels entrants que les appels sortants avec efficacité
- Conduire un entretien de découverte du besoin et de la demande
- Structurer un argumentaire de façon adapté et traiter les objections/réclamations
- Utiliser un langage simple, adapté et positif
- S'adapter aux différentes personnalités des interlocuteurs

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à tous les salariés chargés de l'accueil physique et/ou téléphonique au sein de son entreprise, en contact avec le public et exerçant ou devant exercer une fonction de relation externe, d'accueil, de SAV ou de vente.

**PROGRAMME****Prise de conscience de son mode de communication et de ses comportements**

- Test d'autodiagnostic sur l'affirmation de soi et débriefing
- Transmission d'informations
- Cadre de référence et langage
- Écoute empathique
- Quatre modes de communication et outils de l'assertivité : passif, agressif, manipulateur, affirmée
- Besoins fondamentaux : sécurité, information, écoute, compréhension, reconnaissance...

**Enjeux de l'accueil du public**

- Fonction "accueil" du public : représentation vue du public, représentation vue de la structure accueillante (la perception de l'autre : faits, croyances, opinions, préjugés...)
- Image de la structure et le contenu de sa communication

**Quatre étapes clés d'un entretien téléphonique ou de face à face**

- Accueil et présentation
- Identification des attentes, le questionnement et la reformulation
- Argumentation, l'orientation, le traitement de la demande
- Obtention d'un accord, conclusion

**Accueil téléphonique - entraînements**

- Préparation en binôme de la présentation de son entreprise
- Jeux de rôle : simulation d'un appel sortant et d'un appel entrant
- Débriefing des observateurs et des acteurs

**Création d'un climat convivial et la posture au téléphone**

- Voix, sourire, langage, gestion du temps, prise de notes

**Attitudes favorisant l'accueil physique - entraînements**

- Premier contact
- Communication verbale et non verbale
- Personnalisation de l'accueil
- Écoute pour valoriser l'interlocuteur et identifier la demande réelle de l'interlocuteur
- Orientation de l'interlocuteur : savoir expliquer, informer, de façon claire, et choisir les mots adaptés
- Ergonomie et agencement du lieu d'accueil

**Résolution de situations difficiles**

- Définition du problème et du conflit
- Processus de résolution de problème
- Traitement des appels téléphoniques difficiles : le traitement des objections, les réclamations clients,...
- Gestion des situations d'accueil physique difficiles : la gestion du stress, les attitudes face à une demande ou un problème (les six attitudes de Porter)

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*La pédagogie active de découverte et de mises en situation à travers les jeux de rôles pour les apprentissages relationnels et comportementaux et les tests pour les apprentissages de la connaissance de soi, sont privilégiés dans cette formation. Les apports de la formation et l'entraînement reposent essentiellement sur le questionnement et la reformulation qui permettent l'identification des attentes et la prise en compte des contraintes de l'interlocuteur. L'objectif est bien de développer le professionnalisme de l'accueil. A travers les jeux de rôle l'objectif est de mettre les participants en situation de jeu pour s'entraîner à intérioriser des comportements et des attitudes pertinentes. Il s'agit, dans cette formation, d'adopter une attitude positive pour réussir son accueil physique ou téléphonique efficace.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Conduire un stage : le démarrer, enchaîner les séquences pédagogiques, respecter le temps prévu par séquence, les objectifs d'apprentissage, réaliser l'évaluation finale
- Maîtriser les outils d'animation : le tableau blanc, le vidéoprojecteur, le caméscope, l'e-learning
- Maîtriser les différentes techniques d'animation
- Montrer un comportement d'animateur
- Gérer la dynamique de groupe et optimiser la participation de chacun

**PUBLIC :** Cette formation est ouverte aux personnes amenées à assurer une mission de d'animateur de formation interne à titre occasionnel au sein de son entreprise.

## PROGRAMME

### Les objectifs et la méthode pédagogiques du stage

- Comprendre et utiliser les concepts de la pédagogie d'adultes (objectifs formation, pédagogiques, séquences, évaluation...)

### L'évaluation de départ et l'ouverture du stage

- Identifier le niveau de savoir des stagiaires en début de formation, leurs « a priori », leurs représentations, leurs peurs
- Poser le contrat formateur – apprenants : sur les apprentissage et sur la déontologie
- Mettre les protections pour les participants et poser – dès les premières minutes – le climat relationnel souhaité

### La pédagogie d'adultes

- Développer les conditions favorisant l'apprentissage chez des adultes (les 4 phases d'apprentissage, leurs conditions d'efficacité, les principes et les méthodes pédagogiques)

### Les différentes techniques d'animation

- Varier les techniques d'animation (faire un exposé, animer un jeu de rôle, conduire un débat, animer un cas (méthode des cas), animer un jeu pédagogique, un photolangage...)

### La déontologie en formation

- Concilier les différents rôles du formateur : production, facilitation, régulation, élucidation...
- Adopter une posture distanciée : neutralité bienveillante, extériorité par rapport au groupe d'apprenants
- Respecter la confidentialité des paroles et des comportements d'apprenants

### Le jeu de rôle

- Animer un jeu de rôle dans le respect des participants (protections) et dans la pertinence du débriefing
- Préparer et adapter les jeux de rôles, être acteur dans les jeux de rôle

### La fin du stage et l'évaluation des acquis et de la formation

- Traiter les questions mises au frigo et accepter la remise en cause
- Traiter les deux niveaux d'évaluation à chaud (satisfaction, acquis pédagogiques)

### La gestion du temps, de l'espace et des outils

- Installer des temps de pauses, préparer la salle
- Gérer les déplacements du formateur et l'utilisation des outils
- Montrer un comportement de formateur : déplacements, position, ordre, voix, ouverture, maîtrise du contenu

### La dynamique des groupes en formation

- Les profils psychologiques difficiles
- La gestion des situations difficiles (confrontations, apartés, brouhaha, passivité...)

### Son style de formateur

- Concilier contenu – objectifs pédagogiques – bien-être des formateurs
- Être assertif

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*Cette formation est basée sur une pédagogie inductive. La formation alterne apports théoriques sur l'animation et entraînements. Chaque stagiaire reçoit un livret du formateur est mis en situation d'animer une séquence de formation. Chaque formé aura donc pu analyser sa façon d'animer – avec l'aide bienveillante des autres stagiaires et y apporter les améliorations adéquates.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Prendre conscience des enjeux à la réussite de la prise d'un poste de manager
- Maîtriser le processus de sa prise de poste et se positionner dans sa nouvelle équipe
- Professionnaliser sa pratique managériale
- Mettre en cohérence le sens et les orientations de sa structure avec le travail de son équipe

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à tous salariés récemment nommés, pour la première fois, à un poste de management.

## PROGRAMME

### Identifier les enjeux de la prise de poste

- Prise conscience de la fonction de manager et le moment de la prise de poste
- Introduction aux fonctions du manager

### Repérer les missions et les activités du manager

- Contribution du manager au bon fonctionnement de l'équipe et de l'entreprise (atteinte des objectifs, coopération et de cohésion d'équipe)
- Activités clés du chef d'équipe (organiser le travail et le superviser, fixer des objectifs de contribution individuelle et évaluer, réguler les comportements et fédérer autour des règles et valeurs partagées, communiquer et informer, faire progresser les compétences individuelles et collectives)
- Système relationnel (les chefs, les collègues, les collaborateurs, les interlocuteurs externes) : valeur ajoutée mutuelle, responsabilités, culture

### Travailler sur son savoir être et sur savoir relationnel

- Mode de communication et attitudes spontanées dans sa relation interpersonnelle et de groupe.
- Travail sur l'écoute active et bienveillante
- 7 qualités du manager : constance, courage, confiance, calme, conviction, clairvoyance, conscience

### Comprendre le processus de prise de poste

- Étapes de la prise de poste
- Entretiens de découverte : responsables, collègues, collaborateurs
- Observations sur le terrain
- Construction de sa feuille de route et restitution
- Programmation des réunions d'activités
- Rythme et outils d'aide à la prise de poste
- Positionnement du rôle du manager vis à vis de la direction et de son équipe

### Comprendre la dynamique de groupe

- Pouvoirs et structures, prise de décision, communication, notions d'interactions et d'affectivité, valeurs et règles

### Construire son plan de professionnalisation

- Diagnostiquer ses capacités managériales
- Construire son parcours individuel de formation complémentaire

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **900 € HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*L'animation est élaborée des attentes et des expériences des stagiaires. Un travail sur soi et des échanges intégrant le collectif, rythment la formation ; chacun identifie ses priorités, ses blocages et ses points forts au niveau individuel et collectif. Les temps méthodologiques s'articulent entre exercices pratiques, tests de positionnement, mises en situation d'entretien de découverte, construction de son feuille de route de fonctionnement.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les outils et méthodes pour préparer, animer et conclure des réunions de manière efficace
- Développer ses facultés de prise de parole en public et d'animation
- Adapter les techniques d'animation aux objectifs visés et au public ciblé
- Comprendre les différents types d'interlocuteur
- Faciliter les échanges et maîtriser les phénomènes de groupe
- Savoir maîtriser les temps de parole

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse aux cadres, responsables d'équipe ou de service, dirigeant salarié et tout salarié amené à conduire des réunions.

## PROGRAMME

### **Différencier les types de réunions et leur processus de développement**

- Réunion d'information
- Réunion de résolution de problèmes
- Réunion de prise de décision
- Réunion de concertation et de créativité
- Réunion d'évaluation
- Mise en situation inductive et entraînement à la conduite de réunion

### **Identifier les étapes de déroulement d'une réunion**

- Préparation d'une réunion de travail
- Création du groupe de travail
- Ouverture d'une réunion
- Développement de la réunion
- Fermeture d'une réunion : synthèse, conclusion et suite à donner (compte rendu et circulation d'information)

### **Préparer une réunion de travail**

- Communication : ordre du jour, convocation, lettre de mission
- Recueil des informations
- Documents et supports à préparer
- Logistique

### **Rôle de l'animation**

- Rôles et posture de l'animateur
- Attitude de l'animateur
- Gestion de l'espace et du temps
- Utilisation des supports

### **Utiliser les outils et techniques d'animation**

- Jeux de rôle et débriefing des observateurs et des acteurs
- Outils d'animation : leurs fonctions et leurs limites (le tableau blanc, le tableau de papier, le vidéo projecteur...)
- Techniques d'animation : leurs fonctions et leurs limites (l'exposé, le débat, le tour de table, le brainstorming, l'animation par métaplan...)

### **Travailler sur la dynamique de groupe et les profils de personnalité**

- Gestion des situations difficiles
- Gestion de la dynamique de groupe, mobilisation des acteurs
- Types de personnalités et actions en réunions et gestion des tempéraments individuels
- Gestion des débats et des opinions divergentes, obstacles à la production des groupes de travail
- Gestion des imprévus

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*L'atout de cette formation est sa pédagogie active. Au-delà des apports méthodologiques du formateur, les participants sont sollicités sur des micro-séances de mises en situation filmées et débriefées (jeux de rôle).*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mettre en place la relation de confiance.
- Mener un entretien de vente en respectant les étapes fondamentales de la vente.
- Découvrir les différents types de clients.
- Développer sa flexibilité.

**PUBLIC :** Tous commerciaux souhaitant optimiser ses méthodes de vente

## PROGRAMME

### **Comprendre les bases de la communication dans la vente**

- Etre tourné vers son client
- Prendre conscience des filtres à la communication.
- Maîtriser son expression
- Optimiser sa communication non verbale

### **Les 5 phases incontournables de la vente sur le terrain**

Comparaison entre l'ancien et le nouveau modèle de vente.

#### **La phase de contact**

- La phrase d'introduction pour gagner la confiance du client.
- Les 20 premières secondes de l'entretien.
- La 1ère impression.

#### **Processus de la découverte du client**

- Structurer sa découverte.
- La technique du questionnement : principe de l'entonnoir.
- Découvrir les besoins du client : réels immédiats, futurs, cachés.
- Obtenir la clé magique du client.

#### **L'argumentation**

- Construire son argumentaire.
- Valoriser les besoins.
- Sélectionner les arguments en fonction de la clé magique du client

#### **Le traitement des objections**

- Savoir traiter les objections dans une relation gagnant/ gagnant.
- Repérer les véritables objections des « fausses barbes ».
- Savoir défendre son prix.
- Construction de son recueil des objections.

#### **La conclusion et la prise de congé**

- Reconnaître les signes d'achat.
- Les outils d'aide à la vente.
- Les différentes étapes de la conclusion.
- Les éléments d'une bonne prise de congé.

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*L'animation est basée sur la participation active des stagiaires en adaptation avec leur environnement ou « hors cadre » au travers de jeux de rôles, d'exercices pratiques, d'études de cas.*

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Être capable de créer et mettre en forme un courrier avec mise en page
- Être capable de modifier un document existant
- Être capable de créer et modifier un tableau simple

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toutes personnes désirant connaître les bases de Word afin d'optimiser son temps.

**PROGRAMME****Le texte**

- Saisir du texte (modifier, supprimer des caractères)
- Autre document
- Savoir mettre en forme du texte (modifier la police, la taille, ...)
- La correction automatique
- Les différentes sélections (mot, ligne, document, phrase)
- Rechercher et remplacer un mot

**Les paragraphes**

- Les sauts de page
- Les paragraphes, savoir utiliser les retraits et les interlignes
- Les tabulations

**La mise en page**

- Faire un mise en page (marge, orientation du document, ...)
- Les entêtes et les pieds de page
- Les bordures (mot, paragraphe, page)

**Les tableaux**

- Création et modification d'un tableau simple
- Les modèles
- Création et utilisation d'un modèle
- Suppression d'un modèle

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*La formation est bâtie autour d'alternances entre apports sur les fonctionnalités et exercices pratiques. Les participants sont mis en situation de travailler sur leurs propres cas et/ou projets à conduire.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les comportements assertifs
- Faire face aux différents comportements
- Travailler son écoute pour communiquer efficacement
- Maîtriser et utiliser ses émotions, son ressenti
- Construire son estime de soi et être authentique

**PUBLIC** : Toute personne souhaitant travailler sa communication interpersonnelle ou sa communication avec un groupe.

## PROGRAMME

### **Diagnostic de ses compétences et mode de communication**

- Le test d'autodiagnostic sur l'affirmation de soi et débriefing
- Les quatre modes de communication et outils de l'assertivité : *passif, agressif, manipulateur, affirmée*

### **Communication verbale et non verbale**

- Le vocabulaire et les messages verbaux
- Les perceptions et l'interprétation des messages
- Le rapport à l'image
- Les attitudes et la gestuelle
- Le regard de l'autre

### **Comportements différenciés**

- Les composantes de la communication
- Les positions de vie
- Les différents niveaux d'écoute : de la non écoute, à l'écoute active en passant par l'écoute sélective et interrompue
- Les réponses par l'assertivité en fonction des comportements passifs, agressifs, manipulateurs

### **Registre émotionnel au factuel**

- Le fonctionnement de ses émotions
- Le travail sur et avec ses émotions en s'affirmant
- La prise en compte des émotions et de celles des autres
- La recherche de faits pour un équilibre de communication

### **Critique et gestion des situations difficiles**

- L'origine de la situation
- Les phases du processus de critique
- L'accueil de la critique
- Les techniques de régulation de situations difficiles

**PRIX** - Coût formation / stagiaire : **300 € HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

La formation est basée sur la mise en place d'activités interactives avec des séquences d'entraînement à la fois ludique et efficace. Les exercices et jeux de rôle sont basés soit sur des situations professionnelles concrètes soit sur des activités ludiques et les mises en situation sont filmées et débriefées pour un apprentissage progressif. Un test sur les modes de communication est le plus de cette formation. Chaque stagiaire repart avec un plan de progrès pour travailler sa qualité d'écoute.

**OBJECTIFS DE LA FORMATION :** A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- décrypter leurs forces et leurs points de progrès en communication ;
- corriger leur pratique pour la rendre efficace, agréable à leurs interlocuteurs et pour être, eux-mêmes, ceci, dans un confort émotionnel et intellectuel ;
- établir des relations de qualité avec des interlocuteurs à enjeux (clients, prospects, hiérarchique ...)

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse aux commerciaux, aux chefs de projets et aux personnes en relation clientèle dans le cadre de réalisation de projets, de prestations à enjeux financiers ou commerciaux.

## **PROGRAMME**

### **Comprendre ce qui se joue en communication**

- Le processus de communication (émetteur, récepteur, canaux de communication)
- Les besoins fondamentaux en communication
- Le jeu de représentations en communication
- Les niveaux de communication (intellectuel, émotionnel, corporel, culturel)
- Les canaux sensoriels et la communication

### **Décrypter le style de communication de son interlocuteur**

- Le cadre de référence
- La prise en compte des préférences cérébrales en communication
- La recherche d'une communication « adulte-adulte » en référence à l'analyse transactionnelle
- La reconnaissance et l'utilisation de émotions (les siennes, celles de ses interlocuteurs)

### **Pratiquer la communication assertive**

- Les registres de communication (passif, agressif, manipulateur, assertif)
- Les 6 outils de l'assertivité
- L'écoute empathique, active, positive
- La reformulation

### **Gérer son stress et celui de ses interlocuteurs**

- Les facteurs de stress
- L'évitement et la sortie des scénarii de stress grâce à Process'Com
- Les interlocuteurs difficiles (types de personnalités)

### **Accueillir et traiter les objections**

- L'objection comme signal d'implication
- Les types d'objections et leur traitement

### **Prendre la parole pour convaincre**

- Les distances sociales
- La technique d'exposé (l'accroche, le développement, la conclusion)
- Le corps (la voix, la posture, le regard, la diction...)
- La posture (congruence entre le message et la façon d'être, la gestion de l'espace, le vocabulaire)
- A gestion des outils (diaporama, paperboard, fiches, notes)

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## **PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*La pédagogie est active et inductive : les apports sont articulés avec les mises en situation et l'entraînement proposé.*

*Tous les participants sont mis en situation de communication avec enregistrement vidéo et analyse réflexive de groupe. Des tests de mode de communication ont aussi été utilisés pour aider les participants à prendre conscience de ce qu'ils jouent en communication.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le concept de projet
- Conduire les différentes phases d'un projet : de l'émergence de l'idée à l'évaluation
- Maîtriser les techniques et les outils, en fonction des phases
- Animer une équipe projet : motiver des équipes projets, déléguer, suivre, aider
- Piloter les plans d'actions, communiquer et évaluer le projet
- Et plus largement, positionner la conduite de projet dans le cadre d'un « management intégré »

**PUBLIC :** cadre, responsable d'équipe ou de service, dirigeant salarié et chef de projet amené à conduire un projet transversal ou au sein de son équipe de travail.

## PROGRAMME

### Définir un projet

- Définition du concept « projet » et échanges des attentes avec les participants
- La démarche « projet » : points forts et points de vigilance d'une conduite de projet par les retours d'expériences
- Les principes directeurs d'un projet réussi

### Mettre en œuvre une démarche de conduite de projet

- Étude d'opportunité (lettre de cadrage)
- Étude de faisabilité (cahier des charges)
- Conception de l'objet du projet (cahier des spécifications techniques)
- Réalisation de l'objet du projet (maquette, Gantt...)
- Déploiement du projet (revues de projet...)
- Évaluation du projet et de ses impacts

### Communiquer tout au long du projet et rédiger les différents documents d'un projet

- Le cahier des charges
- Le diagramme Gantt
- Le relevé de décision d'une revue de projet
- La newsletter

### Structurer les équipes projets

- Rôle, représentativité et constitution des différents groupes projet : Comité de pilotage, groupe technique...
- Rôles, postures, compétences des différents acteurs
- Création de la cohésion d'équipe
- Conduite des réunions de projet

### Utiliser les outils de synchronisation et de cohésion des actions et des ressources du projet

- Réunions de projets et relevé de décisions : de la préparation à l'animation de la réunion
- Définition des compétences d'un chef de projet dans le cadre de conduite de réunion
- Techniques pour stimuler les échanges
- Construction du plan d'actions avec l'élaboration des tableaux de bord : diagramme de GANTT
- Création et suivi des tableaux de bord signifiants

### Gestion des difficultés en cours de projet

- Freins au changement...
- Stratégies d'acteurs
- Conflits d'intérêts, changements de priorités
- Désinvestissement dans la durée (un projet qui chasse l'autre...)

### Utiliser les outils et les méthodes de projet

- Méthodes et outils : recueil d'information (enquête, interview...) ; résolution de problèmes ; créativité ; évaluation ; gestion des ressources et des échéances
- Découverte des progiciels adaptés : gestion de projet et créativité (démonstration)

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*La pédagogie est active et basée sur l'étude de cas réels. Elle implique une forte participation des participants (alternance entre apports théoriques, étude de cas réels, échanges de pratiques, réflexions et débat constructif entre participants). Elle permet la prise de conscience nécessaire des futurs chefs de projets.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Préparer l'entretien annuel en réunissant les documents nécessaires
- Mener l'entretien en mobilisant les compétences nécessaires et en adaptant son comportement et sa posture en fonction de l'interlocuteur
- Analyser la performance individuelle et apprécier le positionnement du collaborateur
- Fixer des objectifs et identifier les besoins en formation
- Suivre à la mise en action des besoins de formation, des demandes et des parcours professionnels

**PUBLIC :** Cette formation est ouverte à tous salariés, cadres, agents de maîtrise et tous salariés ayant des responsabilités d'encadrement hiérarchique, ainsi qu'au personnel des RH et de la formation qui sont amenés à conduire des entretiens annuels d'évaluation et professionnel.

## PROGRAMME

### Introduction : de l'entretien des performances à l'entretien professionnel

- Management par objectifs et la stratégie de l'organisation
- Loi sur la formation tout au long de la vie
- Articulation du management avec la gestion des ressources humaines : formation, mobilité, gestion des compétences
- Récapituler les nouveaux dispositifs de formation : plan de formation, contrat et période de professionnalisation, DIF, dispositif d'individualisation (bilan de compétences, VAE, CIF)

### Du déroulement à l'engagement : de l'objectif collectif au projet individuel

- Décrire les différentes étapes de l'entretien
- Distinguer la partie sur l'évaluation des performances de celle sur le devenir professionnel
- Clarifier les missions, les activités et les compétences
- Formaliser des objectifs dans le respect des règles qualité (indicateurs)
- Poser une appréciation dans le poste par la recherche du factuel
- Définir et formaliser les besoins de formation et le projet professionnel du collaborateur
- Identifier les techniques pour aider son interlocuteur à faire naître son projet
- Recenser les documents utiles : bilan des formations réalisées, parcours et ancienneté, guide des dispositifs de formation, aspirations professionnelles

### Retour sur la compétence et le projet

- Réviser la notion de compétence professionnelle : opérationnelle et transversale
- Comprendre les différents niveaux de compétences et distinguer la compétence, de l'aptitude, du potentiel, etc.
- Formuler une compétence

### Postures et conditions de réussite - entraînements intensifs

- Adopter une double attitude facilitante pour l'entretien : la posture d'appréciateur et d'accompagnateur
- Mettre en œuvre de l'entretien : disponibilité, durée, lieu approprié, information et transmission des supports d'entretien, compte-rendu...
- Dynamiser l'entretien : écoute et reconnaissance, critique constructive, objectifs de formation et/ou de projet, évolution professionnelle
- Réunir les conditions du dialogue constructif : gestion des différences de points de vue, création d'une relation, rapport authentique, attitudes d'écoute et de dialogue, objectivité, importance de la recherche de faits

### Préparation et communication

- Préparer l'entretien et mettre en œuvre la démarche de planification de l'entretien
- Définir les étapes d'un plan de communication auprès des collaborateurs
- Repérer les liaisons avec les processus de gestion du personnel
- Créer les outils nécessaires à la préparation de l'entretien pour les deux parties

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*L'atout de cette formation est sa pédagogie active. Au de là des apports méthodologiques du formateur, les participants sont amenés à conduire un entretien annuel, séquence par séquence, à partir de mises en situation filmées et débriefées (jeux de rôle).*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Appréhender les obligations juridiques
- Communiquer, organiser et préparer les entretiens
- Conduire l'entretien individuel en mobilisant les compétences nécessaires et en adaptant son comportement, sa posture en fonction de son interlocuteur
- Maîtriser les outils d'aide à la conduite d'entretien
- Suivre la réalisation des actions évoquées et décidées durant l'entretien

**PUBLIC :** Cette formation est destinée aux chefs d'entreprises, aux professionnels des RH en charge du parcours et de la carrière des salariés, ainsi qu'au personnel d'encadrement qui assure dans le cadre de leur mission un accompagnement des carrières et des évolutions professionnelles.

## PROGRAMME

### Les éléments juridiques qui encadrent l'entretien de seconde partie de carrière

- Définition du cadre de l'obligation légale et des objectifs de l'entretien
- Clarification de la notion de « senior » et les spécificités de ce public
- Réflexion sur les enjeux pour l'entreprise d'une gestion de carrière/parcours des seniors
- Articulation avec les autres types d'entretien individuel : entretien d'évaluation, entretien professionnel...

### Les conditions de réussite de la mise en œuvre et de suivi de ces entretiens

- Communication générale à l'ensemble des salariés et plus particulièrement aux publics concernés
- Connaissance de la finalité et du déroulement de l'entretien
- Conception et utilisation d'outils d'aide internes et de supports (guide de préparation, de compte rendu)
- Plan de communication et conditions logistiques de réalisation
- Organisation de la remontée des informations au service RH, suivi des actions et bilan de la pertinence des actions au regard du projet

### La conduite de l'entretien

- Structuration des étapes de l'entretien de seconde partie de carrière
- Accompagnement dans la mise en projet :  
*Perspectives, souhaits et aspirations professionnelles, aménagement des conditions de travail, développement des compétences et besoins de formation*
- Diagnostic des possibles et des contraintes, établissement d'un plan d'action
- Présentation et échange sur les théories de communication, les outils et les postures
- Travail sur les attitudes de Porter :  
*Evaluation, interprétation, soutien, investigation, décision, compréhension*
- Retour sur les compétences en conduite d'entretien : l'écoute empathique, la bienveillance, la neutralité, la reformulation, le questionnement

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*Cette formation met en œuvre une pédagogie active principalement sur la base de mises en situation de conduite d'entretien de seconde partie de carrière – soit à partir de scénarii réels, soit à partir de scénario proposé par Accessio. Les participants – en fonction de l'état d'avancement de la formalisation de leurs propres outils – pourront travailler à partir de leurs documents. Toutefois, une séquence de formation est prévue à la conception d'un guide d'entretien approprié.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mettre en œuvre les techniques de prise de notes
- Mettre en valeur les informations clés
- Rédiger des comptes rendus et des procès-verbaux efficaces et fidèles

Et aussi :

- Rédiger vite et avec le plaisir de la compétence de l'écriture
- Apporter une valeur ajoutée en rendant percutant les rendus-compte des réunions
- Adopter un style conforme aux normes de communication professionnelle et efficaces tant pour l'écrivain que pour ses lecteurs
- Adopter une structure de paragraphe qui permette plusieurs lectures : en diagonale ou approfondie

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toutes personnes désireuses d'optimiser son temps et de gagner en efficacité dans son organisation de travail.

## PROGRAMME

### Élaborer sa méthode de prise et d'analyse de notes :

- Écrire de façon mécanique : déconnecter l'écriture de l'écoute
- Structurer sa feuille de prise de notes
- Faire une analyse thématique de ses notes (l'importance de la marge de droite !)
- Respecter les « mots utilisés » par les participants aux réunions

### Appliquer une méthode de construction d'un compte rendu ou d'un procès verbal :

- Identifier le plan adapté et la forme ad'hoc pour chaque type d'écrit
- Classer et hiérarchiser ses idées pour constituer son plan : idées messages, idées arguments, illustrations...
- Systématiser la construction de son plan de compte rendu, de procès verbal,
- Vérifier l'éloquence du plan et la progression du propos.

### Rédiger un compte rendu ou un procès-verbal :

- Dépouiller son style (penser « aux oranges pas chères » de Fernand Raynaud<sup>1</sup>)
- Équilibrer le vocabulaire en mixant celui du langage courant avec celui du lexique professionnel
- Éviter la langue de bois, les pondérations à l'envie : bannir les adverbes
- Apprendre à écrire sans faute, du premier coup (utiliser les correcteurs en ligne, Internet et le dictionnaire)
- Permettre une lecture à plusieurs niveaux en organisant ses paragraphes
- Utiliser des exemples pour faciliter la compréhension du lecteur
- Reformuler des propos en recourant à un langage « châtié », diplomatique, administratif, à un langage écrit,

### Mettre en forme son document :

- Mettre la forme au service du sens (penser à Victor Hugo : « la forme, c'est le sens qui remonte à la surface »)
- Respecter et appliquer la charte graphique de son entreprise
- Appliquer les règles de mise en page des types de courriers, de typographie
- Rechercher l'esthétique du document en lien avec le plaisir à lire

**PRIX - Coût formation / stagiaire : 600 € HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*L'atout de cette formation est sa pédagogie impliquante. Elle est centrée sur des exercices pratiques : les participants arrivent avec leurs comptes rendus, courriers et autres écrits sur lesquels ils souhaitent travailler. Une analyse critique est réalisée et les participants repartent avec leurs points de progrès repérés. Les conseils méthodologiques du formateur apportent un avantage certain aux participants. D'autres exercices sur la base d'écrits proposés par le formateur permettent au groupe de repérer les points positifs des points négatifs et aux participants de travailler leur regard critique à l'égard d'un document.*

<sup>1</sup> Sketch célèbre de l'humoriste Fernand Raynaud, dans les années 60, sur la rédaction d'un écriture

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'exprimer avec aisance dans des réunions professionnelles, lors de travaux de groupe et au sein d'une équipe de travail
- Réduire ses appréhensions lors de la prise de parole face à un auditoire nombreux
- Établir une communication claire et efficace.
- S'affirmer dans ses interventions et convaincre

**PUBLIC** : tout salarié amené à conduire des interventions en public.

## PROGRAMME :

### INCARNER SA COMMUNICATION

#### **Improviser et libérer sa parole**

- Prendre conscience de ses atouts pour intervenir en public, des attentes de l'auditoire
- Comprendre et pondérer ses facteurs de stress, d'inhibition
- Mettre en place ses protections (les astuces pour se rassurer)

#### **Intégrer les spécificités d'une communication orale de qualité**

- Évaluer la qualité d'une présentation orale en justifiant – de façon rationnelle – son appréciation
- Discerner les exigences de l'oral par rapport à l'écrit : la syntaxe et le vocabulaire
- Raconter une histoire : le sens du récit et son efficacité !

#### **Adopter une posture d'orateur, du communicant, d'animateur et gérer son stress**

- Moduler sa voix : le rythme, la tonalité, l'amplitude sonore, les silences, la respiration, la diction
- Travailler son maintien de corps : le parallélisme, la gestuelle, l'équilibre, le regard
- Gérer son temps : parler en un temps déterminé : 2', 10', 30'...
- Communiquer en s'affirmant (assertivité) et mobiliser son énergie sans s'inhiber
- Apprécier l'image de soi et ses limites : ses tics verbaux, les fautes de français, l'accent, le physique...

### MAITRISER LES TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION ORALE

#### **Rendre efficace son exposé**

- Maîtriser les techniques de l'exposé : *destinataires, plan, supports*
- Adopter une posture de communication efficace : *diction, expressions corporelles*

#### **S'impliquer émotionnellement**

- Être congruent, maîtriser et utiliser son émotion : *la joie, la colère, la détermination, la sérénité...*
- Communiquer par l'émotion, par sa gestuelle, par sa posture
- S'impliquer dans sa communication : « le parler-vrai »

#### **Optimiser les outils et les supports de communication**

- Maîtriser et varier le recours aux outils de communication : *diaporama, dessins, photos, films*
- Écrire au paperboard sans perdre son auditoire

### CONSTRUIRE, ORGANISER ET PROGRAMMER SON INTERVENTION

#### **Gérer son auditoire et intervenir dans un collectif**

- Adapter son style de communication à son auditoire
- Comprendre et utiliser la dynamique de groupe – les rôles et les styles de personnalité
- Accueillir son auditoire, les questions, les silences ; concilier implication et distanciation, trouver la « juste distance »
- Varier et maîtriser les différentes techniques d'animation de groupe
- Prendre la parole dans un colloque, un séminaire, une réunion à fort enjeu relationnel et/ou personnel
- Conduire une réunion de recueil d'informations

#### **Résoudre ses difficultés**

- Gérer et utiliser la dynamique de groupe : rires, brouhaha, confrontations
- Réguler et dédramatiser : le « juste » humour
- Développer sa répartie

**PRIX** : Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## MÉTHODOLOGIQUE :

Les participants prennent conscience de leurs capacités grâce à des jeux (improvisation, histoire à raconter, gestion de ses émotions) et à des tests (cerveau gauche – cerveau droit, assertivité). De nombreuses mises en situation (très courtes) sont réalisées dans un esprit bienveillant, de réflexivité et de prise de conscience de ses points forts.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- expliquer les principes et les enjeux de la GPEC en cohérence avec les évolutions de la branche, du secteur ...
- positionner la démarche GPEC dans une logique d'organisation et d'anticipation de la structure en matière d'emplois, d'effectifs et de compétences
- mettre en place une démarche de GPEC en respectant les différentes étapes du processus
- construire les outils nécessaires à la GPEC

**PUBLIC :** cette formation s'adresse aux directeurs, aux responsables RH, au personnel d'encadrement souhaitant piloter leurs activités RH, anticiper et envisager l'évolution des emplois et compétences au sein de leur entreprise ou organisation.

## PROGRAMME :

### La définition de la GPEC et les concepts clés associés

- Présenter la démarche opérationnelle de GPEC
- Identifier de son articulation avec les autres processus de gestion des ressources humaines
- Définir les outils et concepts associés à la GPEC

### Les étapes du processus de GPEC et les acteurs associés

- Expliquer la finalité de chaque étape du processus (diagnostics) et définir les objectifs, enjeux, plans d'actions
- Repérer les acteurs de la GPEC et leur rôle

### L'application du processus GPEC à un cas d'étude

- Etudier un cas d'étude en petit groupe de travail et restituer son diagnostic
- Approfondir le cas d'étude sur les compétences mobilisables et recherchées
- Formaliser des compétences professionnelles
- Rédiger une fiche de poste

### La construction d'une cartographie des compétences

- Présenter la méthode d'élaboration d'une cartographie
- Distinguer la compétence individuelle de la compétence collective
- Construire une pyramide des âges
- Elaborer une analyse sur les emplois et les compétences

### Le pilotage de la GPEC

- Rappeler la définition d'un plan d'action opérationnel
- Présenter le processus du plan de formation et les différents dispositifs associés
- Repositionner l'organisation du travail et de management (*articulation entre entretien d'évaluation - GPEC*)
- Clarifier le processus de recrutement (*définition de poste, recherche de compétences attendues*)
- Comprendre la finalité d'une mobilité interne (*impact d'une politique de mobilité sur la GPEC*)

### De l'analyse à l'élaboration d'un plan d'actions RH

- Approfondir le cas d'étude sur les scénarios de plan d'actions pour la structure
- Identifier les conditions de réussite d'une démarche GPEC
- Construire la feuille de route du projet GPEC de sa structure

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **1500 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

Cette formation-action est basée sur une pédagogie à la fois réflexive (partage de pratiques et réflexion en petits groupes), active (à partir de cas concrets, d'études de cas), et appliquée (apports théoriques et méthodes contextualisés pour une meilleure application en situations professionnelle réelle).

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Concevoir une séquence de formation
- Préparer des formations, y compris des séquences d'apprentissages sur le lieu de travail
- Identifier les principales méthodes et les moyens pédagogiques
- Bâtir un déroulé pédagogique
- Concevoir les outils d'évaluation de sa formation

**PUBLIC :** Cette formation est ouverte aux personnes amenées à assurer une mission de formateur interne à titre occasionnel au sein de son entreprise. Ce module est orienté conception de formation. Un module complémentaire est destiné à l'animation de formations.

**PROGRAMME****Pédagogie par objectifs**

- La formalisation des objectifs de formation : les 4 niveaux de savoir-faire
- La différenciation entre objectif de formation et objectif pédagogique
- La séquence pédagogique : l'objectif, la méthode, le support
- La construction du cahier des charges d'une formation : objectif pédagogique, programme de formation, contenu, méthodes, population cible, disposition d'évaluation

**Pédagogie d'adulte**

- Les conditions d'apprentissage chez l'adulte facilitant l'apprentissage
- Le rôle du formateur : son style, les différents rôles, le contrat apprenant < > formateur, la déontologie du formateur
- Le comportement du formateur

**Construction pédagogique**

- L'objectif pédagogique : taxonomie et formalisation
- La construction de son déroulé pédagogique : timing, objectifs pédagogiques, contenu, méthodes, outils

**Méthodes et outils pédagogiques**

Le choix de la méthode pédagogique et de sa pertinence au regard des conditions de réalisation de la formation :

- méthodes affirmatives : exposé, travaux pratiques...
- méthodes interrogatives : e-learning, méthodes inductives, tour de table...
- méthodes démonstratives : tutorat, compagnonnage...
- méthodes actives : pédagogie du projet, réalisation de recherches, formation-action, méthode des cas, jeux de rôle, jeu de simulation, méthodes de groupe, méthodes de créativité

Les outils de formation

- Mise en situation filmées et débriefées, étude de cas
- Exposé, débat, tour de table, brainstorming

**Évaluation**

- Les différents types d'évaluation : satisfaction, acquis, transferts des compétences, impacts, pertinence
- Les modalités de mise en œuvre dans le cadre de la déontologie du formateur

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*Cette formation est basée sur une pédagogie participative où chaque stagiaire est amené à concevoir son module de formation à partir des apports de l'ingénierie de formation et de l'ingénierie pédagogique. Chaque stagiaire constitue au fur et à mesure de la formation son offre, son programme, son déroulé pédagogique et les 1<sup>ers</sup> éléments de son support de formation – le cas échéant. A partir des apports du formateur, chaque stagiaire travaille à partir de ses propres thématiques.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- comprendre et tenir compte des émotions dans les relations professionnelles.
- gérer ses émotions pour être plus efficace
- adapter sa communication émotionnelle dans les périodes difficiles
- transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toute personne désireuse d'optimiser ses relations au travail et développer son efficacité en tenant compte de ses émotions.

## PROGRAMME

### Comprendre le fonctionnement des émotions

- Les émotions dans le fonctionnement cérébral
- Les mécanismes émotionnels principaux et le processus de déclenchement
- Les 6 émotions de base et leur repérage sur le visage
- L'impact des émotions sur les relations professionnelles et sur la performance.

### Reconnaître les émotions

- Mesurer son quotient émotionnel et la place réservée à ses émotions
- Identifier et accepter ses émotions
- Repérer les risques et les effets d'une gestion inefficace dans la communication
- Connaître ses propres signaux d'alerte
- Déceler les besoins derrière les émotions

### Gérer ses émotions et sa communication

- Décoder les situations génératrices d'émotions pour mieux les affronter
- Mobiliser ses ressources individuelles constructives pour canaliser ses émotions (authenticité, écoute, empathie, intuition...)
- Renforcer sa confiance en soi et satisfaire ses besoins.
- Exprimer et partager son ressenti émotionnel, par l'assertivité
- Aider les autres à exprimer leur ressenti par une attitude d'empathie.

### Développer son "intelligence émotionnelle"

- Connaître les clés de l'intelligence émotionnelle
- Développer ses compétences émotionnelles
- Accepter les critiques avec sérénité
- Apprendre à gérer les conflits de façon positive

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

*La formation est basée sur la mise en place d'activités interactives avec des séquences d'entraînement à la fois ludiques et efficaces. Les exercices et jeux de rôle sont basés soit sur des situations professionnelles concrètes soit sur des cas pratiques révélateurs de situations difficiles impactant la bonne communication interpersonnelle. Les mises en situation sont filmées et débriefées pour un apprentissage progressif. Chaque stagiaire repart avec un plan de progrès pour travailler ses compétences émotionnelles.*

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

La télévente est une activité de plus en plus réelle au sein des stratégies commerciales. La vente et la négociation en direct par téléphone sont des enjeux forts pour les commerciaux dans leur gestion du temps :

- Acquérir des méthodes et techniques de vente par téléphone
- Qualifier un fichier prospection pour préparer les ventes
- Développer ses performances commerciales
- Maîtriser les différentes étapes de la vente par le traitement des objections, l'argumentation

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à tous les responsables commerciaux et aux commerciaux (sédentaires ou itinérants) souhaitant développer leur efficacité dans la vente par téléphone.

**PROGRAMME****La préparation des appels**

- Les conditions de réussite d'un appel et les documents nécessaires
- La phrase d'accroche
- Le traitement des barrages (accueil, secrétariat)
- La collecte des informations

**La communication verbale et non verbale**

- Les compétences relationnelles
- Les modes de communication et les attitudes
- L'écoute active
- L'utilisation du vocabulaire
- La gestion des émotions

**La structure idéale d'une relation commerciale - entraînements**

- En fonction des suggestions d'amélioration données par les participants, après l'analyse d'un sketch, reconstruction de la démarche et présentation de la structure idéale : la préparation, l'introduction, la découverte, l'argumentation, la réponse aux objections, la conclusion
- La découverte des besoins
- Les techniques de questionnement - ouvertes (dirigées et semi dirigées) - conditionnelles (ouvertes et fermées)
- L'entonnoir de découverte et les zones de découverte
- La technique du FOCA

**Les argumentaires de vente – exercices pratiques**

- Comment construire une argumentation ou une réponse directement reliée aux besoins du client ?
- Les 2 dimensions d'un argument,
- La différence entre avantage et argument,
- La définition d'un besoin,
- Les motivations d'achat et la typologie des interlocuteurs (SONCAS)

**Le traitement et la réponse aux objections – exercices pratiques**

- Faire prendre conscience que dans la majorité des cas l'objection n'est pas un frein mais un moteur à la négociation.
- Comment traiter une objection ? transformer les objections en question.
- Les familles d'objections : contre le besoin, contre la preuve, contre l'utilisation, contre le prix, contre l'entreprise et pour la concurrence.
- Le moment pour traiter une objection.

**Le suivi de la vente par téléphone**

- Contribuer à développer la qualité du fichier clients – prospects
- Organiser les relances et travailler avec des alertes
- Construire un tableau de bord de suivi des résultats

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*Participants sont mis en situation permanente, de réaliser des appels téléphoniques pour vendre un produit ou un service en progressant dans leur déroulé d'appel, leur traitement des objections. Ils acquièrent dans le cadre de cette formation les réflexes et la méthode d'organisation pour relancer des demandes, contribuer à qualifier leur fichier de prospects (et clients), cibler leurs appels au regard de l'analyse du portefeuille existant, programmer leur activité de prospection téléphonique. Les mises en situations sont accompagnés d'exercice pratique sur le développement de l'argumentaire de vente, l'analyse de motivation d'achat, et ceci sur la bases d'échanges d'expérience.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir, aider, informer et guider le titulaire
- Accompagner le salarié dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet professionnel
- Organiser l'activité du salarié et contribuer à l'acquisition des savoir-faire professionnels
- Évaluer les connaissances, les capacités et les compétences acquises par un système de pilotage, de suivi et d'évaluation
- Transmettre les valeurs du métier

**PUBLIC :** Cette formation est ouverte aux personnes amenées à assurer une mission de formateur interne à titre occasionnel au sein de son entreprise.

## PROGRAMME

### **Les modalités de fonctionnement du tutorat et les effets du tutorat**

Déterminer le rôle du tuteur et recenser ses différentes fonctions  
Choisir de devenir tuteur : les domaines d'activités, les principes, les engagements, la formation  
Prévoir les effets du tutorat sur l'apprenant, sur le tuteur lui-même et sur l'organisation et des limites du tutorat  
Réaliser son diagnostic de tutorat : ses forces et ses points d'amélioration, les compétences requises

### **Le cadre de référence et la communication assertive**

Dépasser son cadre de référence pour "penser pour l'autre"  
Prendre conscience du poids des perceptions et du filtre d'un individu  
Auto-diagnostiquer son mode de communication et adopter un mode de communication assertif  
Travailler sur les attitudes relationnelles : évaluation, interprétation, soutien, investigation, décision, compréhension

### **L'accueil et l'intégration du "tutoré"**

Réussir l'entretien de prise de contact  
Diagnostiquer le profil de son tutoré, son projet et pronostiquer ses forces et les points de vigilance

### **La transmission des savoirs et les bases de l'ingénierie pédagogique**

Repérer les pré-requis à une bonne action de tutorat dans le cadre de l'établissement des séquences d'apprentissage  
Construire une séquence de formation

### **Le suivi de la progression du "tutoré"**

Utiliser les outils d'évaluation de suivi

### **La gestion des conflits**

Définir – voire recourir – au conflit et différencier "problème" de "conflit"  
Analyser la nature et les niveaux logiques des conflits , positiver

### **L'évaluation finale du "tutoré" et du tuteur comme critère de qualité**

Identifier les deux grandes logiques complémentaires pour évaluer une action de tutorat  
Recenser les cinq finalités de l'évaluation  
Définir le processus d'évaluation et identifier les bons critères, respecter le déroulement d'un entretien d'évaluation

### **La construction du contrat d'accompagnement**

Définir le contrat et des critères à faire figurer  
Réfléchir sur les modes de progression de l'apprentissage et les modes d'évaluation finale de l'accompagnement tutoral

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC sur 2 jours**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*Une interactivité pédagogique permanente : débats, échanges de pratiques, mises en situation.*  
*Des séquences d'apport théoriques restreintes : l'ensemble des concepts et outils des actions tutorales est présenté en accompagnement des pratiques des participants (sur la base de leurs perceptions).*  
*Une formation qui mobilise les perceptions : l'objectif est de faire adhérer au principe et fonctions du tutorat.*  
*Un apport centré sur la méthode et les outils : grille de suivi, d'évaluation et documents d'accompagnements.*

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

En adoptant une réflexion sur ses propres habitudes de vie professionnelles et de gestion des temps, les objectifs de la formation sont les suivants :

- Prendre conscience de sa relation au temps pour effectuer des changements durables
- Comprendre son comportement face à sa gestion du temps : prise de recul, gestion du stress
- Identifier les facteurs qui font perdre son temps
- Acquérir les techniques nécessaires pour renforcer son efficacité personnelle
- Cibler les priorités et les hiérarchiser : gestion des priorités et des imprévus de façon efficace
- Organiser son temps en fonction de ses missions et objectifs

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse à toutes personnes désireuses d'optimiser son temps et de gagner en efficacité dans son organisation de travail.

**PROGRAMME****La prise de conscience de sa gestion du temps – brainstorming**

- Construction du concept de gestion du temps
- Identification des problèmes liés au temps
- Causes principales des « pertes de temps » : *facteurs personnels ou facteurs extérieurs*
- Temps comme ressource de l'action professionnelle
- Principes qui a trait à la gestion du temps

**Les composantes de la gestion du temps – échanges de pratique**

- Compréhension de ce qu'il y a derrière la gestion du temps : « ne plus dire « je vais faire... » mais faire »
- Concept de l'action immédiate
- Échanges de pratique autour des huit actions immédiates

**Le temps, une ressource rare face au stress – perceptions et autodiagnostic**

- Qu'est-ce que le stress et les réactions face aux situations de stress
- Identification « d'où passe son temps » et diagnostic de sa relation au temps
- Compréhension des comportements inefficaces : *les causes et leurs conséquences, les actions correctives*
- Principe de cohérence, principe de valeur ajoutée, principe de l'objectif / productivité

**La planification de son temps – préparation d'un planning hebdomadaire**

- Définition des objectifs et des priorités, hiérarchisation des missions et des tâches professionnelles
- Utilisation des outils informatiques - tableaux de bord :
- Arborescence informatique pour le classement des fichiers
- Préparation d'un plan d'action pour un projet : fiche outil (objectif, actions, indicateurs de résultats)

**Les recettes et outils de gestion du temps selon des situations de travail précises**

- En conduite de réunion, en entretien avec ses collaborateurs, au téléphone (traitement des appels téléphoniques par regroupement), pour son espace de travail (rangement du bureau, modèle des 4 S
- Efficacité d'une délégation et ses 4 temps forts

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE**

*Cette formation est basée sur une pédagogie active et implique une forte participation des participants : alternance entre apports théoriques, exercices pratiques, échanges, réflexion et retour d'expérience entre participants. Elle permet une prise de conscience nécessaire liée au changement. Le formateur mobilise pour cela différents diagnostics permettant de prendre conscience de sa relation au temps (clé de lecture).*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Reconnaître les différentes formes de conflit et les besoins dissimulés
- Ajuster sa communication pour désamorcer les comportements difficiles
- Négocier une issue à un désaccord à partir d'une relation gagnant-gagnant
- S'engager dans une relation ouverte au changement

**PUBLIC** : tout salarié concerné par les conflits dans son poste de travail : managers, conseiller clientèle, chargé ou responsable des ressources humaines, des relations publiques...

## PROGRAMME

### **Les conflits : leur nature, leurs enjeux**

- Découverte des 6 types de conflits
- Les enjeux dans une relation d'adversité
- Apprendre à repérer les points d'achoppement

### **Utiliser la méthode de l'étoile pour analyser le conflit**

- Observer la zone non satisfaite : image, relation, rôle, environnement, valeurs...
- Détecter les différentes tendances de personnalité face au conflit

### **Les facettes de notre personnalité et ses besoins à satisfaire**

- Expérimenter des modes de résolution adaptés

### **La Communication Non Violente : s'appuyer sur les faits, repérer ses besoins, être à l'écoute de ses ressentis, formuler sa demande**

- Le lâcher prise : savoir se détacher pour ne plus subir
- L'écoute active : pratiquer l'empathie et la reformulation
- Se mettre en situation

### **Résolution en groupe des situations rencontrées par les participants**

- Jeux de rôle mettant en scène les situations courantes de conflit

**PRIX** - Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE MÉTHODOLOGIQUE

*A partir d'une écoute et d'une analyse des situations que vous vivez au travail, cette formation vous amène à créer et à vous approprier de nouvelles approches, par l'alternance de temps théoriques, ludiques et de mises en situation. L'implication des stagiaires et la mise en avant de la diversité de leur point de vue est recherchée.*

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**

L'association de la morphopsychologie (méthode d'observation rapide du visage) et des sociostyles (styles professionnels dominants) permet d'identifier son interlocuteur en quelques minutes et ainsi, d'adapter sa communication dans le respect des individualités.

- maîtriser la méthode d'observation d'un visage afin d'identifier en quelques minutes le style professionnel dominant de son interlocuteur
- ajuster sa qualité relationnelle dès le début d'une première rencontre, éviter les impairs
- adapter sa communication et son argumentation par une meilleure compréhension de la personnalité des autres et le respect de leurs différences
- dialoguer sans appréhension avec des personnes de cultures différentes (relations internationales)
- connaître son propre style comportemental (avantages et inconvénients) pour évoluer
- développer ses compétences de savoir-être (management, recrutement, conduite d'entretiens individuels, potentialisation des équipes...)
- s'initier à la psychologie et au fonctionnement d'une personnalité

Cette formation est complétée par la formation C-003-2 (en option) : Adapter sa communication à chaque style socioprofessionnel (1 jour).

**PUBLIC :** Cette formation s'adresse aux chefs d'entreprises, personnels d'encadrement : du responsable de services à l'agent de maîtrise.

**PROGRAMME****La corrélation entre visage et personnalité**

- Historique et définition de la morphopsychologie
- Principes fondamentaux et déontologie
- Apports des sciences humaines et neurosciences

**Les éléments principaux d'observation**

- Les éléments de base : ossature, communicateurs, chair
- Les axes dynamiques de développement :
  - Dilatation : vivre / Rétraction : survivre
  - Aérodynamisme : avancer / Verticalisation : contrôler
  - Tonicité : agir / Atonie : subir
- Les étages du visage : Cérébral (pensée), Affectif (émotions), Instinctif (action)

**La méthode d'observation des styles professionnels**

- La Communication interpersonnelle (expansifs / réservés)
- Le Leadership (ascendants / intégrants)
- Les styles de comportements professionnels (« sociostyles ») (Réalisant / Promouvant / Assurant / Coopérant)
- L'atelier "Connaissance de soi"

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

**PRINCIPE METHODOLOGIQUE**

*Cette formation met en œuvre une pédagogie – très largement – illustrée et interactive. Les stagiaires s'entraînent sur de nombreuses photographies de visages anonymes ou de personnalités connues. Les exercices permettent de visualiser et d'intégrer chaque thème à partir de photos de différents visages. Le training individuel et collectif est réalisé à partir de la vidéo-projection de visages et de documents photocopiés. Le travail en groupe de 2 ou 3 personnes est privilégié. L'atelier « connaissance de soi » consiste en l'observation des éléments morpho de son visage, pour nommer son propre style comportemental. Une restitution individuelle est faite devant le groupe, avec aide méthodologique et approfondissement du formateur. Un dossier complet est remis, reprenant les éléments théoriques et les conseils et la déontologie de mise en œuvre.*

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir une méthodologie et des outils pour mettre en œuvre des recrutements efficaces.
- Décrire le poste, les compétences associées et les évolutions de l'emploi.
- Structurer le processus de recrutement (du CV à l'intégration)
- Mobiliser les acteurs clés du recrutement (manager, direction, RH, collègues)
- Rechercher les candidats potentiels (offre d'emploi, chasse)
- Mener les entretiens de recrutement (du premier au final)
- Évaluer les compétences clés, les profils de personnalité et de connaissances (tests, mises en situation)
- Réparer l'accueil et l'intégration du nouveau salarié.

**PUBLIC :** Cette formation est ouverte à toute personne de la fonction RH ou manager ayant à réaliser le recrutement de collaborateurs.

## PROGRAMME

### Processus de recrutement : de l'entretien à l'embauche

- Articuler le recrutement avec les autres processus RH : recrutement interne ou externe
- Structurer le processus de recrutement : du besoin de l'entreprise à l'intégration du candidat
- Identifier les compétences stratégiques dont l'entreprise va avoir besoin demain

### Définition et description des profils de poste et de candidat

- Caractériser les compétences attendues au poste et le profil attendu du candidat
- Conduire les entretiens préalables à la définition du poste et du candidat
- Définir les perspectives d'évolution du poste et du candidat
- Rechercher des compétences et des comportements associés : le savoir, le savoir-faire et le savoir être
- Construire la grille d'évaluation des candidats et les secteurs à cibler (parcours professionnel)

### Recherche de candidats

- Rédiger une offre d'emploi
- Rechercher les sites et les journaux performants pour publier l'offre (*critères de ciblage*)
- Rechercher les candidats sur les sites de réseaux professionnels (*critères de ciblage*)
- Analyser les CV et les lettres de motivation au regard du profil recherché

### Entretien de présélection par téléphone

- Vérifier le contexte de l'appel
- Déterminer les informations à vérifier, la façon de poser les questions et ses modalités

### Entretiens de recrutement (*parcours – compétences et motivation - projections*)

- Déterminer le déroulement de l'entretien (informations à recueillir, processus d'interview)
- Anticiper le scénario spécifique à chaque entretien
- Préparer les questions de relance
- Informer – à chaud – les grilles d'évaluation comparatives et recenser les points d'ombre
- Clarifier avec le candidat les représentations mutuelles

### Posture du recruteur

- Organiser l'espace recrutement et le temps consacré comme point de départ indispensable
- Informer le candidat : sur l'entreprise, sur le processus de recrutement
- Pratiquer l'écoute distanciée, la prise de notes
- Pratiquer le silence bienveillant et la recherche de faits
- Garder la maîtrise de l'entretien

### Intégration du nouvel embauché

- Organiser l'accueil et le parcours d'intégration s'il existe (parcours de formation...)
- Fixer des objectifs de progression
- Suivre cette progression pour prendre une décision avant la fin de la période d'essai

**PRIX -** Coût formation / stagiaire : **600 € HT et TTC**

## PRINCIPE METHODOLOGIQUE

La pédagogie est active, ludique et basée sur l'étude de cas réels. Elle constitue une boîte à outils pour les participants. Ceux-ci se seront exercés sur la mise en œuvre des outils.