



# CATALOGUE

## DES FORMATIONS 2020



MANAGEMENT



COMMUNICATION



DEVELOPPEMENT  
PERSONNEL



POSTURE  
COMMERCIALE



# ÉDITO



**Nous vous accompagnons depuis près de 25 ans dans le conseil et la formation des dirigeants et collaborateurs de vos entreprises afin de développer l'engagement et l'empowerment de vos équipes.**

**Aujourd'hui nous vivons une grande révolution au sein de nos entreprises :** la transformation technologique. Les offres de services, les modes de consommation, les modes de travail, les organisations... tout évolue et se transforme.

Mais comment accompagner ce changement ? Comment s'adapter aux nouvelles pratiques clients ? Comment faire évoluer les pratiques managériales ? Comment développer les compétences au sein de l'entreprise? Comment engager les équipes ?

Depuis notre création, nous partageons au travers de nos missions notre vision « **Human first** ». Et contrairement aux apparences, la révolution technologique conforte nos valeurs.

En effet, elle redonne à l'Humain sa place primordiale pour mener les transformations, créer une vision, instaurer des relations interpersonnelles et apporter de la valeur ajoutée au sein des organisations. Les Managers deviennent incontournables. Leurs rôles changent. Ils sont les pièces maîtresses de la transformation.

La force de notre Groupe réside dans notre équipe d'experts internationaux, consultants formateurs et digital learning managers.

Tous expérimentés, managers aguerris, ils sont régulièrement formés aux nouvelles méthodes pédagogiques digitales, interactives et immersives. De plus, nos collaborateurs sont multilingues et animent des formations dans plusieurs pays et sur plusieurs continents.

En synthèse, je dirais que nous ne conseillons plus , ni ne formons plus comme hier, et encore moins comme demain. Nous réinventons tous les jours notre métier grâce à vos challenges et à notre expertise.

**HALIM FARAJALLAH**  
**DIRECTEUR GÉNÉRAL**

# SOMMAIRE



<b>Édito .....</b>	<b>p° 2</b>
<b>Le Groupe DMM en quelques chiffres .....</b>	<b>p° 4</b>
<b>Nos références .....</b>	<b>p° 7</b>
<b>Nos valeurs, nos forces .....</b>	<b>p° 8</b>
<b>C'est en anticipant l'avenir que l'on s'améliore .....</b>	<b>p° 9</b>
<b>Nos outils et moyens pédagogiques .....</b>	<b>p° 10</b>
<b>Nos formations .....</b>	<b>p° 11</b>

# LE GROUPE DMM EN QUELQUES CHIFFRES



Date de création : 1994

L'équipe DMM :  
plus de 40 salariés  
et partenaires

LE SIÈGE SOCIAL :  
Le Phare de la Méditerranée  
à Palavas-Les-Flots

Plus de 55 670  
personnes formées  
depuis 2014

Des bureaux basés à Paris,  
Montpellier, Toulouse,  
Casablanca et Dakar.

Des interventions  
dans tous types d'entreprises,  
tous secteurs d'activité

Des interventions  
en France  
et à l'international

# NOS RÉFÉRENCES



## INSTITUTIONS FINANCIÈRES & COMPAGNIES D'ASSURANCE



## INDUSTRIE



## SERVICES, SANTÉ, SOCIAL



# NOS VALEURS & NOS FORCES



**RESPECT**



**ENGAGEMENT**



**INNOVATION**



**CULTURE  
DE RESULTAT**

# C'EST EN ANTICIPANT L'AVENIR QUE L'ON S'AMELIORE



## UN DÉPARTEMENT R&D DMM LAB

TOURNÉ VERS LES MOYENS  
TECHNIQUES INNOVANTS ET  
PERFORMANTS.

## UNE PRÉSENCE À L'INTERNATIONAL

PROCHE DES BUREAUX  
INTERNATIONAUX DES GRANDS  
GROUPES.



Nous utilisons les nouvelles technologies et méthodes pédagogiques pour être toujours plus efficace et plus passionnant dans nos formations. Nous accompagnons durablement le développement : en présentiel et à distance, en amont et en aval de nos ateliers de formation.

Tous nos dispositifs s'adaptent en permanence aux évolutions des  
**"nouveaux modes d'apprentissage,  
anywhere, any time, any device".**



Any Time



Any Where



Any Device



SCANNEZ  
POUR TELECHARGER  
L'APPLICATION DMM LAB



# NOS OUTILS MOYENS PÉDAGOGIQUES



## CERTIFICATIONS :



# TOUTES NOS FORMATIONS



## MANAGEMENT

- Réussir ses 100 premiers jours de manager ..... p° 14
- Maîtriser les fondamentaux du management ..... p° 15
- Maîtriser les fondamentaux du management transversal ..... p° 17
- Optimiser son temps et celui de son équipe ..... p° 18
- Réussir ses délégations ..... p° 19
- Développer l'autonomie de vos collaborateurs ..... p° 20
- Manager Coach ..... p° 21
- Relever les défis du management à distance ..... p° 22
- Manager la diversité ..... p° 23
- Développer un management collaboratif ..... p° 24
- Accompagner son équipe dans la transformation digitale ..... p° 25
- Travailler en mode interculturel ..... p° 26
- Développer la cohésion d'équipe ..... p° 27
- Manager par les objectifs, piloter la performance ..... p° 28
- Manager le changement sans stress ..... p° 29
- Conduire le changement avec l'appreciative inquiry ..... p° 30
- Réussir l'entretien annuel d'évaluation ..... p° 31
- Atelier de training : réussir l'entretien annuel d'évaluation ..... p° 32
- Gérer l'entretien professionnel avec succès ..... p° 33
- Développer son leadership ..... p° 34
- Surmonter les conflits dans son environnement professionnel ..... p° 35
- Piloter la sous-traitance in situ ..... p° 36
- Gérer et prévenir les risques psycho-sociaux (manager) ..... p° 37
- Co-développer nos intelligences collectives ..... p° 38
- Développer sa performance avec l'accompagnement ..... p° 39  
managérial de terrain .....



## COMMUNICATION

• Les fondamentaux de la communication - niveau 1 .....	p° 41
• Les fondamentaux de la communication - niveau 2 .....	p° 42
• Développer son aisance à l'oral .....	p° 43
• Développer l'impact de sa communication .....	p° 44
• S'affirmer dans son environnement professionnel .....	p° 45
• Atelier de training : Bien communiquer en équipe .....	p° 46
• Gérer les situations difficiles avec ses interlocuteurs professionnels .....	p° 47
• Réussir ses réunions .....	p° 48
• Animer des réunions à distance .....	p° 49
• Les fondamentaux de la communication par téléphone .....	p° 50
• Travailler avec les américains .....	p° 51
• Communiquer efficacement par E-mail .....	p° 52
• Réussir ses écrits professionnels .....	p° 53



## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL, EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

• Développer confiance et affirmation de soi .....	p° 55
• Prendre le temps que l'on n'a pas .....	p° 56
• Développer l'attitude positive .....	p° 57
• Développer sa prise d'initiatives .....	p° 58
• Développer ses capacités créatives .....	p° 59
• Etre acteur de son développement professionnel .....	p° 60
• Réussir son entretien annuel d'évaluation (version collaborateur) .....	p° 61
• Pour une relation gagnant-gagnant : tuteur-alternant .....	p° 62
• Formation de formateurs : les fondamentaux .....	p° 63
• Décider efficacement .....	p° 64
• Outil de connaissance de soi : le HBDI .....	p° 65
• Outil de connaissance de soi : le MBTI .....	p° 66
• Outil de connaissance de soi : Arc-en-ciel .....	p° 67
• Gérer son stress .....	p° 68
• Les risques psycho-sociaux : comprendre, repérer, agir .....	p° 69
• Manager une équipe multiculturelle .....	p° 70
• Process communication model niveau 1 .....	p° 71
• Process communication model niveau 2 .....	p° 72
• Efficacité professionnelle en télétravail .....	p° 73



## POSTURE COMMERCIALE

• Gérer efficacement les réclamations clients .....	p° 75
• Réagir efficacement aux réclamations écrites .....	p° 76
• Manager la qualité de service avec son équipe .....	p° 77
• L'excellence relationnelle client .....	p° 78
• Manager l'excellence relationnelle .....	p° 79
• Devenir un commercial efficace .....	p° 80
• Manager efficacement ses équipes commerciales .....	p° 81
• Savoir négocier et vendre ses offres et produits .....	p° 82
• Savoir négocier .....	p° 83



# MANAGEMENT




**DURÉE**  
2 JOURS

# RÉUSSIR SES 100 PREMIERS JOURS DE MANAGER

## PUBLIC

- Tout manager en amont de sa prise de fonction ou dans le premier mois de responsabilité
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle/ Réflexion collective / Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation
- Feedback individualisé
- Rédaction de son plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Préparer son départ
- Préparer son arrivée
- Le cycle des 3 premiers mois
- Gestion des priorités
- Son premier jour avec son équipe
- Le brief de prise de poste
- Les entretiens individuels de découverte
- Adapter son management aux besoins de l'équipe

## LES OBJECTIFS

- Savoir organiser ses priorités dès sa prise de poste
- Savoir établir les premiers contacts avec son équipe, individuellement et collectivement
- Définir sa feuille de route pour les premiers mois




**DURÉE**  
2 JOURS

# MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

## MODULE 1



### PUBLIC

- Managers nouvellement nommés ou dans la 1ère année de prise de poste.
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle et collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Plan d'action personnel
- Feedback personnalisé



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- La fixation d'objectifs
- Entretien participatif
- Entretien directif
- La délégation
- La communication managériale et ses enjeux
- Le management situationnel
- Les entretiens à risques relationnels (mise au point, dire non, résolution de conflits)
- Donner du feedback
- La motivation



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser les méthodes pour un management motivant.
- Adapter son style de management aux différentes situations rencontrées.
- Savoir conduire les entretiens clés à partir d'outils opérationnels facilement transposables dans son quotidien professionnel.



**DURÉE**  
2+2  
JOURS

# MAÎTRISER **LES FONDAMENTAUX** **DU MANAGEMENT**

## MODULE 2



### LES THÈMES TRAITÉS

- S'approprier les différents styles de management
- Passer du mentoring au coaching
- Gérer la relation transversale : en interne, en externe
- Optimiser sa relation et sa communication avec son propre manager
- Réaliser son diagnostic d'unité
- Piloter les objectifs et la performance
- Mener les entretiens d'évaluation
- Animer son équipe au travers des réunions



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

**GROUPE DE MAXIMUM 12 PARTICIPANTS**



**DURÉE**  
2 JOURS

# MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT TRANSVERSAL



## PUBLIC

- Chefs de projet / Chargés de mission, Managers de projet avec ou sans fonction hiérarchique
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Les rôles et missions d'un manager sans responsabilités hiérarchiques
- Instaurer les règles du jeu et clarifier les responsabilités
- Cultiver ses compétences de communicateur influent
- Gagner en autorité, développer son leadership pour mobiliser sans autorité hiérarchique
- Les concepts de base de la stratégie du management transversal
- Quadriller le champ des acteurs, mesurer la socio-dynamique des acteurs
- Gérer ceux qui n'adhèrent à aucun projet : les principes de la gestion des opposants
- Savoir dire non
- Le recadrage transverse
- Les leviers de motivation
- Vendre ses projets en interne



## LES OBJECTIFS

- Développer une communication persuasive et une dynamique de coopération au service de la performance globale.
- Maîtriser les outils du dialogue constructif et adapter son niveau de communication aux différents interlocuteurs.
- Valoriser la contribution apportée par ses interlocuteurs.
- Savoir prévenir et gérer les conflictuelles.



**DURÉE**  
2 JOURS

# OPTIMISER SON TEMPS ET CELUI DE SON ÉQUIPE

## PUBLIC

- Tout manager en poste
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Autodiagnostic
- Mises en situation, feedback personnalisé
- Réflexion individuelle / collective / échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Travaux en sous-groupes
- Rédaction de son plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Le rapport au temps
- Les bonnes pratiques et lois incontournables
- La priorisation
- La planification
- La délégation
- La gestion de l'activité, des sollicitations et des imprévus
- Son équipe dans les variations de l'activité



## LES OBJECTIFS

- Identifier ses priorités professionnelles et personnelles
- Organiser son activité en fonction des priorités
- Maîtriser les voleurs de temps
- Accompagner son équipe dans sa gestion du temps




**DURÉE**  
2 JOURS

# RÉUSSIR SES DÉLÉGATIONS

## PUBLIC

- Tout manager hiérarchique en poste
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Travail personnel sur sa situation
- Réflexion individuelle / Collective / Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation, feedback personnalisé
- Rédaction de son plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Qu'est-ce que déléguer ?
- Les freins à lever
- Les enjeux
- Les activités délégables
- Les étapes du plan de délégation
- Les 5 Facteurs clés de succès
- La cartographie de son équipe
- Le feedback



## LES OBJECTIFS

- Mettre en œuvre des techniques de délégation rigoureuses et efficaces.
- Identifier les activités délégables et les délégataires idoines
- Développer les compétences des collaborateurs.
- Assurer un niveau de suivi adapté au collaborateur



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL



90 MN EN  
CLASSE  
VIRTUELLE

# DÉVELOPPER L'AUTONOMIE DE VOS COLLABORATEURS

## PUBLIC

- Managers
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Un questionnaire à remplir en amont de la formation (par le manager participant et ses collaborateurs)
- Réflexion personnelle ou collective
- Ateliers de co-construction
- Apports didactiques interactifs
- Entraînements
- Rédaction d'engagements et de plan d'action personnel
- Support de cours (papier / digital )

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Définition des bénéfices et des contraintes de l'autonomie en entreprise.
- Le rôle de chacun dans l'autonomie : la part du manager, celle du collaborateur
- Un style managerial adapté à la maturité professionnelle de chacun
- Les bonnes pratiques en entretien « d'autonomie »
- Le management ascendant



## LES OBJECTIFS

- Rendre ses salariés acteurs de la réussite de l'entreprise
- Adapter ses pratiques managériales au niveau de maturité de chacun de ses collaborateurs
- Adopter une posture managériale basée sur la confiance et l'initiative
- Remettre en cause ses pratiques managériales




**DURÉE**  
2 JOURS

# MANAGER COACH

## PUBLIC

- Tout manager avec une première expérience managériale
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Auto-diagnostic
- Échanges en plénière
- Classe inversée / utilisation d'internet
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation et feedback personnalisés
- Rédaction de son plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Définitions et enjeux
- Rappels des fondamentaux du management
- Liens avec la performance
- Les comportements et la communication associés
- Les spécificités de la posture coach
- Vivre les bénéfices d'une posture "coach"
- Identifier ses points forts et axes de progrès
- Les moments clés dans l'accompagnement managérial
- Les moteurs de l'engagement
- Mener les entretiens de face-à-face
- Établir le bilan d'un accompagnement



## LES OBJECTIFS

- Adapter efficacement sa posture managériale au travers de l'accompagnement de proximité
- Maîtriser l'écoute active
- Utiliser des pratiques de coaching lors de ses entretiens managériaux
- Renforcer l'engagement individuel au sein de son équipe



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL



90 MN EN  
CLASSE  
VIRTUELLE

# RELEVER LES DEFIS DU MANAGEMENT À DISTANCE



## PUBLIC

- Managers à distance
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Quizz d'auto-positionnement
- Questionnement individuel et recueil collectif
- Apports didactiques itératifs
- Mises en situation avec feedback personnalisé
- Emulation par travaux en sous-groupes
- Co-création d'une charte de bonnes pratiques
- Construction d'un plan d'action personnel avec accompagnement du formateur



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Contraintes et opportunités du management à distance
- Caractéristiques des équipes « virtuelles » et défis de la distance
- Enjeux managériaux et facteurs clés de succès
- Piloter l'activité entre confiance et contrôle
- Les causes de démotivation ou désengagement
- Maintenir la cohésion d'équipe et l'esprit d'appartenance
- Faire de la reconnaissance un levier d'efficacité à distance
- Intégrer les NTIC à ses pratiques managériales quotidiennes



## LES OBJECTIFS

- Identifier les rôles, enjeux et spécificités du management à distance
- Appliquer les pratiques complémentaires au management sur site
- Maîtriser les nouveaux outils de communication pour gérer les situations clés
- Maintenir la motivation des collaborateurs sans contact physique quotidien
- Adapter son style managérial pour développer l'autonomie des collaborateurs



**DURÉE**  
2 JOURS

# MANAGER LA DIVERSITE



## PUBLIC

- Managers ou Responsables RH
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Mises en situation comportementales
- Apports didactiques interactifs
- Analyse vidéos
- Co-construction d'une charte d'entreprise
- Support de cours (papier / digital )



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Les impacts de la diversité sur la communication interpersonnelle
- Clés de lecture sur les évolutions sociétales qui impactent le travail en équipe en entreprise
- La valorisation des différences et complémentarités
- Les attitudes et états d'esprit pour réduire l'impact des différences



## LES OBJECTIFS

- Faire de la diversité un levier de performance de votre équipe
- Dynamiser des groupes interculturels
- Prévenir les risques de discrimination
- Adapter ses pratiques managériales aux différentes problématiques de diversité




**DURÉE**  
2 JOURS

# DÉVELOPPER UN MANAGEMENT COLLABORATIF

## PUBLIC

- Tout manager en poste
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Classe renversée
- Utilisation d'internet
- Exercice ludique
- Démarche collaborative
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Travail sur son propre projet d'équipe
- Rédaction de son plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Les fondamentaux du travail collaboratif
- Son projet de travail avec son équipe
- Les différents impacts et moyens liés à :
  - L'organisation
  - Les relations
  - L'information
  - Le partage de connaissances
- Comment co-définir les bases de la collaboration avec son équipe :
  - Les comportements en jeux
  - La confiance au sein de l'équipe
  - Le fonctionnement en réseau
  - Les référents par domaine
  - L'animation des référents
- Renforcer la créativité et la performance grâce au mode collaboratif :
  - Les atouts et appétences de chacun
  - L'environnement favorable
- Intégrer les solutions digitales pour travailler ensemble



## LES OBJECTIFS

- Identifier les enjeux et moyens à mettre en œuvre pour développer le mode collaboratif
- Adopter une posture collaborative
- Initier des pratiques et outils collaboratifs au sein de l'équipe
- Savoir utiliser des solutions digitales
- Construire son projet d'équipe



 **DURÉE**  
2 JOURS  
+

RÉUNION  
DISTANCIELLE

## ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE DANS LA TRANSFORMATION DIGITALE

### PUBLIC

- Managers ou Responsables RH
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Entraînements
- Construction d'un plan d'action numérique individualisé
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

### LES THÈMES TRAITÉS

- Identifier les enjeux et risques de l'entreprise numérique
- Lister les nouvelles attentes clients, personnaliser la relation via l'omnicanal
- Définir les enjeux numériques prioritaires en fonction du contexte
- Structurer un système d'information agile et multicanal
- Introduire une culture numérique dans son équipe
- Accompagner son équipe à appréhender le changement permanent



### LES OBJECTIFS

- Faire le point sur le niveau de maturité digitale de son équipe
- Favoriser la culture du partage en réseau
- Structurer la montée en compétence digitale de chacun
- Développer la collaboration et la coopération en équipe




**DURÉE**  
1 JOUR

## TRAVAILLER EN **MODE** **INTERCULTUREL**

### PUBLIC

- Toute personne travaillant en équipe mêlant différentes cultures

### PÉDAGOGIE

- Quizz ludopédagogique
- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Analyse d'extraits de vidéos
- Etudes de cas
- Entraînements sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

### LES THÈMES TRAITÉS

- Les fondements du bagage culturel et son impact sur le comportement
- Les différentes théories interculturelles : le rapport au groupe, à la hiérarchie, au temps, etc.
- Interactions entre culture nationale et culture d'entreprise
- Les do's & don't en fonction des cultures



### LES OBJECTIFS

- Faire des différences individuelles une richesse d'équipe
- Privilégier confiance, bienveillance et communication dans l'équipe
- S'approprier le b.a.ba de la communication interculturelle



**DURÉE**  
2 JOURS

## DÉVELOPPER LA **COHÉSION D'ÉQUIPE**

### PUBLIC

- Équipe naturelle (du comité de direction à toute unité de travail).
- 2 animateurs à partir de 20 participants.

### PÉDAGOGIE

- Outil de connaissance de soi
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

### LES THÈMES TRAITÉS

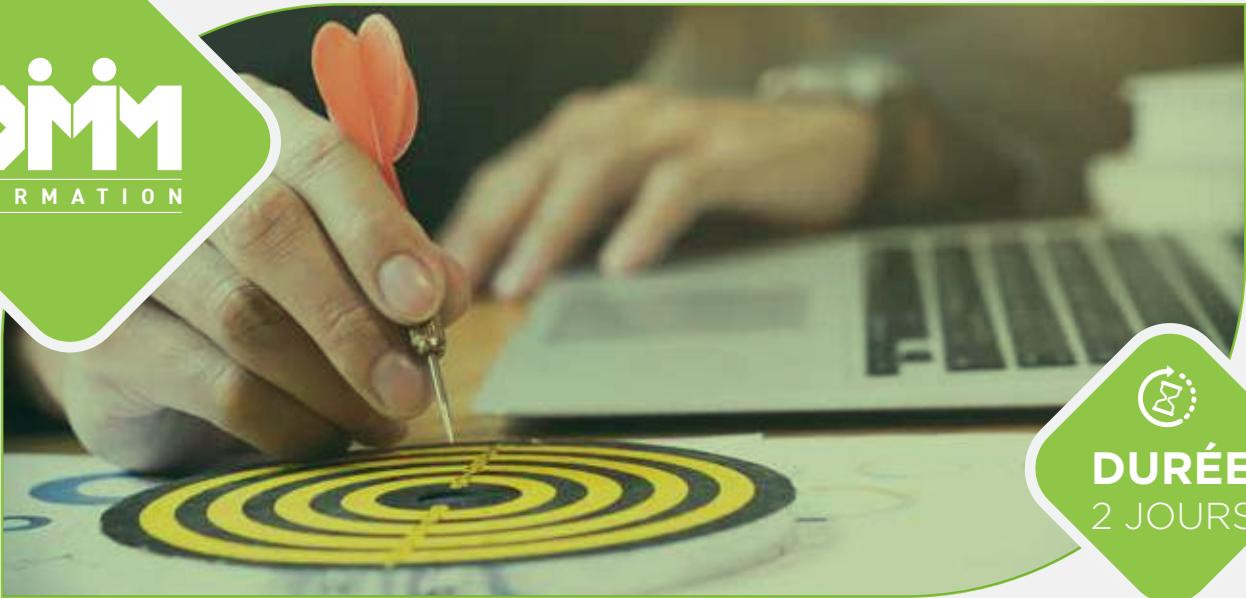
Ce stage consiste à proposer aux participants de travailler sur plusieurs dimensions de la vie de groupe, en mettant en relief les convergences et les divergences.

- Meilleure connaissance de soi et des autres / Indicateur MBTI (Myers Briggs Type Indicator) ou HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument)
- Le diagnostic du groupe actuel (forces et faiblesses)
- Les composantes de la cohésion d'équipe
- Les caractéristiques du groupe ou de l'organisation souhaitée
- Les règles de vie et de fonctionnement du groupe
- Les relations avec le reste de l'organisation
- Le feedback au sein de l'équipe



### LES OBJECTIFS

- Se connaître soi-même et comprendre les autres membres de l'équipe.
- Créer un esprit d'équipe et d'appartenance
- Faire travailler l'équipe en collectif dans des situations difficiles (crises, conflits, changement...)



**DURÉE**  
2 JOURS

## MANAGER PAR **LES OBJECTIFS**, PILOTER LA PERFORMANCE

### PUBLIC

- Managers, chefs de projet
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

### LES THÈMES TRAITÉS

- Les caractéristiques du management par objectifs
- Comment formuler un objectif (critères mesurables et observables)
- Traduire un objectif collectif en actions individuelles et répartir efficacement les actions
- Mener des entretiens de fixation d'objectifs constructifs
- Définir des indicateurs de performance pertinents
- Effectuer un diagnostic de la performance
- Donner des feedbacks efficaces
- Accompagner le collaborateur et suivre son action



### LES OBJECTIFS

- Formuler des objectifs pour son équipe
- Fédérer son équipe autour des objectifs à atteindre
- Piloter l'activité
- Donner des feedbacks efficaces
- Contrôler et assurer le suivi



**DURÉE**  
2 JOURS

# MANAGER LE CHANGEMENT SANS STRESS



## PUBLIC

- Managers / Chefs de projet / Chargés de mission
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Les facteurs du changement au sein d'une organisation : comprendre les mécanismes
- Les facteurs humains à prendre en considération
- Les étapes des réactions au changement
- Les méthodes de conduite du changement
- La préparation du changement : identifier les résistances et les leviers / fixer les objectifs, les étapes, les acteurs, les méthodes de suivi
- Le rôle de l'organisateur du changement : missions, compétences
- La conduite du changement :
  - mobiliser les acteurs
  - coordonner les actions
  - responsabiliser
  - arbitrer les conflits
- L'information et la communication : plan de communication, méthodes d'information



## LES OBJECTIFS

- Identifier les différentes réactions individuelles et collectives face au changement
- Structurer sa méthodologie de stratégie du changement
- Savoir accepter le changement et surmonter ses freins personnels
- Savoir communiquer et informer efficacement pendant l'ensemble du processus
- Accompagner individuellement les membres de l'équipe en fonction de leur réaction au changement
- Gérer les résistances individuelles et collectives



 DURÉE  
2 JOURS

# CONDUIRE LE CHANGEMENT AVEC L'APPRECIATIVE INQUIRY

## PUBLIC

- Toute personne amenée à conduire un changement en organisation

## PÉDAGOGIE

- Réflexion en sous-groupes
- Ateliers de partage et de co-construction
- Apports didactiques itératifs
- Entraînements suivis de feedbacks

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- L'approche « constructioniste »: choisir les mots qui contribuent à créer le monde dans lequel nous vivons
- Le questionnement comme levier de changement
- L'impact des émotions positives sur le fonctionnement cérébral
- Les 5D: Définition, Découverte, Devenir, Décision, Déployer
- Des accompagnements managériaux appréciatifs



## LES OBJECTIFS

- Développer une approche positive du changement dans les organisations
- Impliquer les équipes dans un processus hautement participatif
- S'inspirer de l'AI dans son accompagnement managérial




**DURÉE**  
2 JOURS

# RÉUSSIR L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION (VERSION MANAGER)

## PUBLIC

- Toute personne susceptible de mener des entretiens d'évaluation et ayant déjà suivi un séminaire de management.
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Les objectifs de l'entretien d'évaluation
- Les qualités de l'évaluateur
- L'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel
- Les conditions de réussite d'un entretien
- La préparation de l'entretien
- Les outils de base de l'entretien : rappel des principes de communication efficace, les questions, l'écoute
- La structure type de l'entretien d'évaluation
- Comment adapter son comportement et son style en fonction du degré de maturité professionnelle du collaborateur
- Comment faire de l'entretien d'évaluation un outil de management au quotidien
- Entraînement à la conduite de l'entretien d'évaluation



## LES OBJECTIFS

- Savoir préparer et faire préparer l'entretien
- Savoir conduire un entretien efficacement
- Gérer les situations difficiles
- Adapter son management et sa communication en fonction du déroulement de l'entretien



 ATELIER  
1 JOUR

# ATELIER DE TRAINING : RÉUSSIR L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

PROGRAMME MANAGER (ÉVALUATEUR)

## PUBLIC

- Toute personne susceptible de mener des entretiens d'évaluation et ayant déjà suivi un séminaire de management.
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Prérequis : avoir pris connaissance des processus et guides pratiques internes
- Travail sur la préparation de l'entretien de l'un de ses propres collaborateurs
- Travaux en sous-groupes
- Mises en situation
- Feedback personnalisé
- Analyse de cas
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Rappels sur les fondamentaux de l'entretien annuel
- Le bon déroulement de chaque phase de l'entretien
- Savoir apprécier : missions, objectifs, performances, compétences, tenue globale de poste
- Fixer des objectifs SMART
- Définir l'évolution et la formation
- Rédiger des écrits objectifs et compréhensibles par des tiers
- S'engager dans le développement du collaborateur



## LES OBJECTIFS

- Savoir préparer et conduire l'entretien
- Formaliser l'évaluation écrite
- Fixer et formaliser des objectifs pertinents
- Gérer les situations difficiles




DURÉE

2 JOURS

# GÉRER L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL AVEC SUCCÈS



## PUBLIC

- Tout manager ayant à mener les entretiens professionnels
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- **L'entretien professionnel**
  - Le contexte légal
  - Les caractéristiques de l'entretien professionnel : distinguer entretien professionnel et entretien annuel d'évaluation
  - Les enjeux de l'entretien professionnel
- **Conduire l'entretien professionnel**
  - La préparation
  - Les différentes étapes de l'entretien professionnel
  - Les thèmes à aborder lors de l'entretien : compétences potentielles, dispositifs de formation continue
  - La conclusion de l'entretien et le suivi
- **Le support de l'entretien professionnel**



## LES OBJECTIFS

- Savoir adopter les bonnes postures
- Communiquer efficacement durant l'entretien professionnel
- Gérer les situations difficiles



**DURÉE**  
2 JOURS

## DÉVELOPPER SON **LEADERSHIP**



### PUBLIC

- Managers, chefs de projet
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Identifier les compétences et aptitudes d'un leader
- Découvrir les 6 dimensions du leadership
- S'appuyer sur les fondamentaux de la communication: comment mobiliser son équipe sur un projet fédérateur
- Etre leader en toutes circonstances
- Intégrer les leviers de la motivation chez l'être humain
- Adapter son style de leadership
- Gérer l'accompagnement du changement
- Leadership et affirmation de soi



### LES OBJECTIFS

- Mieux se connaître pour renforcer sa capacité d'adaptation et de mobilisation.
- Savoir susciter l'adhésion, motiver et fédérer autour d'une vision commune.
- Améliorer ses performances grâce à ses attitudes de leader.




**DURÉE**  
2 JOURS

## SURMONTER LES CONFLITS DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL



### PUBLIC

- Managers, chefs de projet
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Identifier les causes et déterminer les conséquences du conflit
- Evaluer le niveau et le degré d'implication des acteurs en interaction
- Clarifier, crédibiliser l'objectif. La démarche contractuelle
- Communiquer verbalement et non verbalement pendant le conflit
- Dédramatiser, surmonter les effets de l'agression
- Débloquer la situation. Savoir reprendre l'initiative
- Argumenter, développer sa force de propositions
- Adapter les solutions de rechange.
- Repérer les intérêts en présence
- Redimensionner le « problème »
- Avoir du recul, contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre
- Gérer le temps de crise



### LES OBJECTIFS

- Identifier les différentes sources de conflit.
- Reconnaître et interpréter les comportements conflictuels au sein de l'équipe.
- Anticiper / faire face aux réactions liées au conflit en adaptant sa propre attitude et son langage aux situations et aux personnes.
- Adopter une attitude constructive et communiquer efficacement dans les situations tendues.
- Gérer ses émotions, rester lucide dans la prise de décision.



**DURÉE**  
2 JOURS

## PILOTER LA **SOUS-TRAITANCE IN SITU**

### PUBLIC

- Collaborateurs travaillant ou amenés à travailler avec une équipe composée de partenaires externes
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



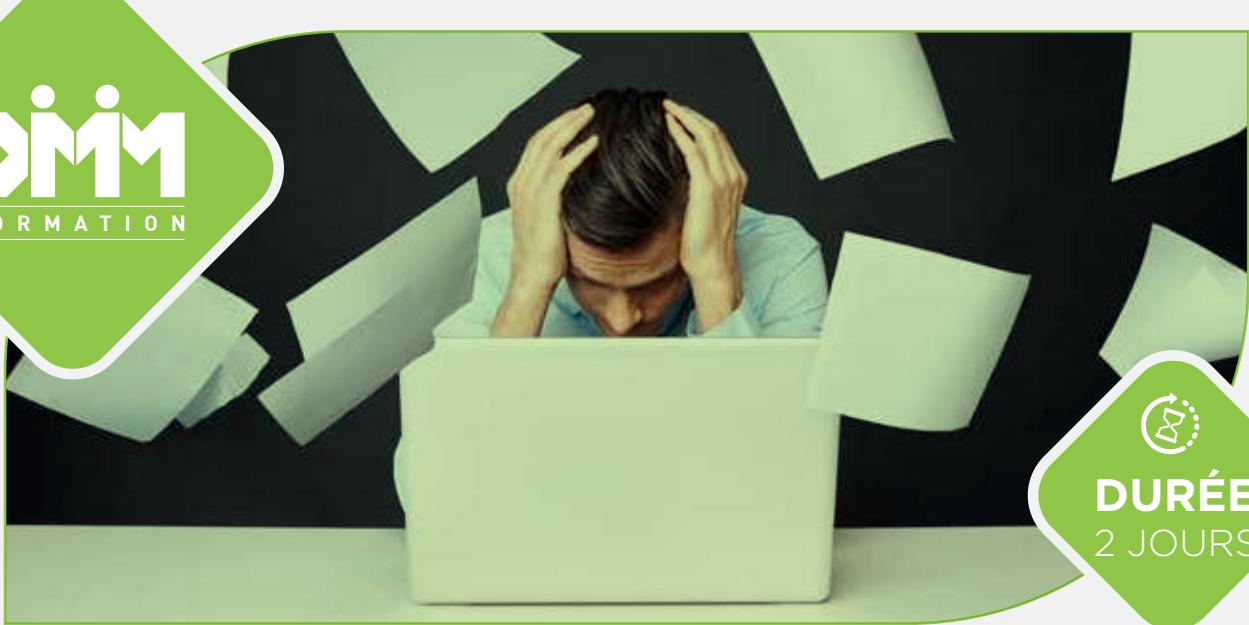
### LES THÈMES TRAITÉS

- Les enjeux et les limites de la sous-traitance (définition, contexte économique, avantages/risques)
- Les aspects juridiques
- La contractualisation de la relation
- Notre rôle de manager, chefs de projet, dans le pilotage de la sous-traitance
- Les postures et styles efficaces à adopter (directive, participatif, gérer les situations difficiles) dans le cadre de la sous-traitance
- Les réunions de suivi
- Gérer les situations conflictuelles
- Évaluation de la prestation de sous-traitance



### LES OBJECTIFS

- Connaître l'environnement juridique du pilotage de la sous-traitance
- Maîtriser les bonnes pratiques liées à la préparation et à la mise en œuvre d'une mission de sous-traitance
- Adopter les comportements efficaces sur le terrain en accord avec le cadre légal et les contraintes du métier




**DURÉE**  
2 JOURS

# GÉRER ET PRÉVENIR **LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX**

## PUBLIC

- Managers ou Responsables RH
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Quizz
- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Analyse de vidéos
- Mise en situations et feedback personnalisé
- Entraînements sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Définition des risques psycho-sociaux
- Les possibles déclencheurs
- Les signaux d'alerte
- Les impacts personnels
- Les conséquences pour l'entreprise
- Le cadre réglementaire
- Accompagner un collaborateur en souffrance
- Protéger le reste de l'équipe
- Changer ses pratiques managériales
- Instaurer la confiance dans la vie d'équipe
- Qualité de vie au travail



## LES OBJECTIFS

- Définir les risques psycho-sociaux et leurs enjeux dans notre société
- Identifier les possibles déclencheurs, les signaux faibles et les impacts
- Se préserver soi même pour mieux préserver son équipe
- Adopter des pratiques managériales favorisant le bien-être et la qualité de vie au travail



GROUPE DE MAXIMUM  
8 PARTICIPANTS

# CO-DÉVELOPPER NOS INTELLIGENCES COLLECTIVES

ATELIER DE DÉCOUVERTE OU GROUPE CONSTITUÉ

## CE QU'EST UN GROUPE DE CO-DÉVELOPPEMENT :

Une approche qui mise sur le groupe et sur les interactions entre participants pour favoriser l'atteinte de l'objectif fondamental : améliorer les pratiques professionnelles des participants, sur des sujets choisis par eux.

Le but n'est pas de solutionner le sujet choisi mais d'aider le participant concerné à agir pour trouver ses propres solutions.

### Ce que n'est pas un groupe de Co-développement :

- Une rencontre café-croissant
- Une psychothérapie de groupe
- Un groupe de supervision professionnelle
- Un groupe de soutien
- Un groupe d'étude

## LA DÉMARCHE DE CO-DÉVELOPPEMENT

### 4 AXES DE TRAVAIL

- 1. Réflexion
- 2. Interaction
- 3. Compréhension
- 4. Action

### 3 TYPOLOGIES D'ACTEURS

- **1 client** : le participant qui choisit le sujet
- **Des consultants** : le reste du groupe qui l'aide à avancer sur son sujet
- **1 facilitateur** : l'animateur

### LES OBJECTIFS DE LA DEMARCHE

- Apprendre à être plus efficace
- Savoir prendre le temps de la réflexion
- Avoir un groupe d'appartenance
- Consolider l'identité professionnelle
- Apprendre à aider et à être aidé
- Prendre du plaisir à apprendre

### DES REGLES DU JEU ET DES EXIGENCES

- Confidentialité
- Loyauté
- Esprit de coopération
- Bienveillance
- Parler vrai
- Se centrer sur « ici et maintenant »




DURÉE

À ADAPTER SELON  
OBJECTIFS ET BESOINS

## DÉVELOPPER SA PERFORMANCE AVEC L'ACCOMPAGNEMENT MANAGÉRIAL TERRAIN



### PUBLIC

- Tout manager en poste, ayant la responsabilité hiérarchique d'une équipe



### PÉDAGOGIE

- Une confidentialité optimale
- Le respect de la personne
- Un respect déontologique de la méthode
- Une approche pratico-pratique, au plus près du quotidien du participant
- Un plan d'action validé
- Une assistance téléphonique pendant toute la durée de l'action



### LES THÈMES TRAITÉS

- Définition et validation de l'objectif en tripartite
- Profil personnel selon un outil de connaissance de soi
- Bilan des atouts et axes de développement au regard de l'objectif
- Leviers de motivation
- Ressources disponibles et celles à acquérir
- Obstacles à surmonter
- Situations du quotidien
- Formation personnalisée
- Plan d'action entre chaque séance
- Analyse des actions menées et compétences mises en œuvre
- Mesure d'atteinte de l'objectif
- Synthèse et évaluation
- Plan d'autonomie
- Conclusion en tripartite



### LES OBJECTIFS

- L'AMT - Accompagnement Managérial Terrain mixe à la fois une démarche d'accompagnement, de formation personnalisée et de suivi du plan de développement engagé



# COMMUNICATION



**DURÉE**  
2 JOURS

# LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION NIVEAU 1

## PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise en situation de communication avec des interlocuteurs
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Exercices en sous-groupes
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Définition de la communication
- L'impact de la première impression
- Les composantes de la communication
- L'entonnoir de la communication
- Les outils : l'articulation, l'écoute active et la reformulation
- Les inférences
- Nos comportements en situation difficile
- La communication assertive
- Comment émettre et recevoir une critique
- Savoir dire non
- Traiter les objections
- Faire une mise au point en latéral



## LES OBJECTIFS

- Savoir établir le contact avec un nouvel interlocuteur
- Maîtriser la communication avec ses interlocuteurs
- Prévenir et gérer les situations de communication difficiles vis-à-vis de ses interlocuteurs




**DURÉE**  
2 JOURS

# LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION NIVEAU 2

## PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise ayant suivi les fondamentaux de la communication Niveau 1
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Outil de connaissance de soi : le MBTI®
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Exercices en sous-groupes
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel
- Auto-positionnement

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Retour d'expérience suite au stage  
Communication niveau 1 : partager des différents vécus, reprendre les axes de développement
- Déterminer son profil grâce au MBTI®
  - Passation du questionnaire MBTI par chaque stagiaire
  - Cerner son mode de fonctionnement
  - Identifier comment mieux gérer les interactions avec les autres et avec son environnement
- La communication ascendante
  - Comment faire une proposition à son N+1
  - Comment faire une mise au point avec son N+1
  - Quand et comment dire non à son N+1
- Le MBTI appliquée à sa communication :
  - Au sein de l'équipe
  - Vis-à-vis de sa hiérarchie



## LES OBJECTIFS

- Rendre plus fluide le dialogue à tous les niveaux de l'entreprise
- Savoir anticiper les conflits interpersonnels
- Être capable d'adapter notre communication en fonction du profil de nos interlocuteurs
- Communiquer efficacement avec la hiérarchie



**DURÉE**  
2 JOURS

## DEVELOPPER SON AISANCE A L'ORAL



### PUBLIC

- Managers ou Responsables RH
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Ateliers de réflexion
- Apports didactiques interactifs
- Activités ludopédagogiques
- Entraînements en collectif et feedback personnalisé
- Support de cours (papier / digital)



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Préparation d'une intervention
  - Le fond (structure, plan, etc)
  - La forme
  - Se préparer mentalement
- Ancrage et respiration pour gérer ses émotions
- La part du non-verbal dans la communication
- Les activités favorisant l'interaction, l'attention
- Les indicateurs d'une prise de parole réussie
- La conclusion et le compte-rendu d'une prise de parole



### LES OBJECTIFS

- Préparer le fond et la forme de ses interventions
- Gérer ses émotions avant et pendant l'intervention
- Améliorer sa diction
- Favoriser l'adhésion, convaincre un public
- Stimuler l'attention d'un auditoire
- Conclure efficacement




**DURÉE**  
2 JOURS

# DÉVELOPPER L'IMPACT DE SA COMMUNICATION

## PUBLIC

- Toute personne de l'entreprise en situation de prendre la parole en public
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

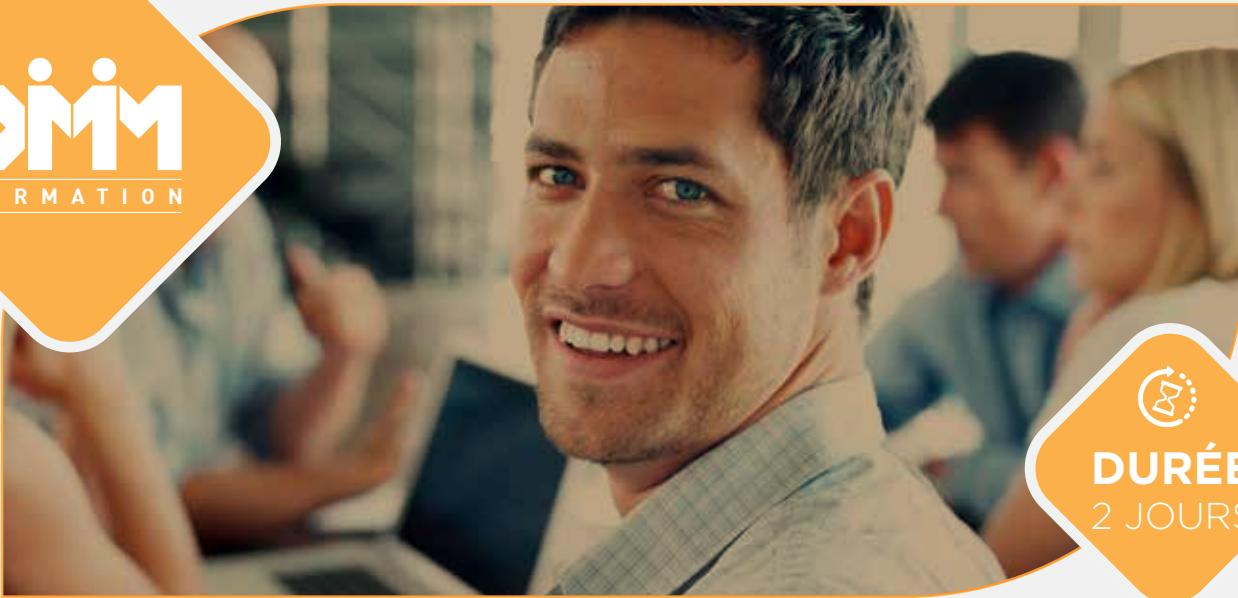
## LES THÈMES TRAITÉS

- **Se maîtriser pour mieux s'exprimer en public :**
  - Se préparer physiquement et émotionnellement à la prise de parole en public
  - Maîtriser sa voix, sa respiration lors de la prise de parole
  - Les éléments clés d'une communication verbale réussie
  - Utiliser efficacement la communication verbale et non verbale : le rapport à l'image, la maîtrise du regard de l'autre.
- **Réussir ses interventions :**
  - Comment préparer son intervention : fond et forme
  - Maîtriser son trac devant un auditoire
  - Gérer les problèmes imprévus
  - Savoir traiter efficacement l'opposition et l'adhésion



## LES OBJECTIFS

- Savoir maîtriser le stress lors d'une présentation
- Construire et structurer un discours
- Utiliser les bonnes techniques d'expressions orales pour être à l'aise en public
- S'exprimer de façon convaincante et vivante pour décrire, expliquer, faire valoir ses idées, faire adhérer son auditoire, ses interlocuteurs




**DURÉE**  
2 JOURS

## S'AFFIRMER DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Auto-positionnement
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Profil MBTI
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

### LES THÈMES TRAITÉS

- Connaître la définition, les principes fondamentaux de l'assertivité et son champ d'application : qualités nécessaires à démontrer, obstacles à surmonter, situations professionnelles types en lien avec l'assertivité
- Découvrir le modèle de Thomas Kilmann et s'offrir de nouvelles approches dans sa relation aux autres
- Auto-diagnostiquer son niveau d'assertivité
- Comprendre ce qui engendre les conflits
- Mieux se connaître pour mieux communiquer avec les autres grâce au MBTI
- S'affirmer avec le MBTI
- S'entraîner à s'affirmer dans des situations types du quotidien professionnel : faire une demande, relancer, exprimer et recevoir une critique, communiquer avec sa hiérarchie



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser des techniques permettant de s'affirmer dans le respect de l'autre
- Mesurer l'impact de ses comportements préférentiels
- Identifier les différents types de comportements inefficaces : passivité, agressivité, manipulation
- Savoir les surmonter pour augmenter son assertivité et sa confiance en soi




**DURÉE**  
1 JOUR

## ATELIER DE TRAINING BIEN COMMUNIQUER EN ÉQUIPE



### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- En équipe naturelle, jusqu'à 12 participants (au-delà, 2 formateurs mobilisés)



### PÉDAGOGIE

- Réflexion collective
- Techniques d'animation ludiques et interactives
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Exercices en sous-groupes
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Définition de la communication
- Etat des lieux de sa communication
- Le questionnement, l'écoute et la reformulation
- Nos comportements en situation difficile
- L'affirmation de soi
- Faire part d'un mécontentement
- Traiter les objections
- Donner et recevoir du feedback
- Charte collective



### LES OBJECTIFS

- Avoir une communication collective efficace grâce à une meilleure connaissance mutuelle
- S'affirmer tout en laissant de la place aux autres
- Remonter un feed-back positif et/ou négatif de manière constructive



 DURÉE  
2 JOURS

# GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AVEC SES INTERLOCUTEURS PROFESSIONNELS

## PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise en relation avec des clients internes ou externes
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Comprendre :
  - Les différentes natures de situations difficiles
  - À quel moment la situation devient difficile pour soi ?
  - Quels sont les déclencheurs de l'inconfort, du stress, de la colère, de la soumission ?
  - Les impacts de la situation difficile pour soi et pour son interlocuteur
  - Comprendre comment relativiser et résoudre la situation : adopter la bonne posture, s'entraîner au langage utile et persuasif, reformuler efficacement
- Maîtriser :
  - Maîtriser et utiliser ses émotions pour avoir la bonne réaction et la transformer en action
  - S'affirmer positivement
  - Communiquer, émettre et recevoir une critique, être fort et efficace face aux objections
  - Réagir efficacement en cas de manipulations, de situations piégeuses...



## LES OBJECTIFS

- Etre efficace lors de relations conflictuelles
- Savoir s'affirmer positivement quelles que soient les situations rencontrées
- Instaurer une relation de qualité avec nos interlocuteurs tout en posant ses limites




**DURÉE**  
2 JOURS

# RÉUSSIR SES RÉUNIONS

## PUBLIC

- Toute personne de l'entreprise en charge d'animer des réunions de travail
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Préparation «en amont» d'un exposé
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Les différents types de réunions professionnelles
- Les comportements productifs chez un animateur de réunions
- Les principaux phénomènes que l'on rencontre dans un groupe, typologie des participants
- La préparation : les points à préparer avant toute intervention
- L'ordre du jour
- Le compte-rendu
- Les techniques d'animation de groupe
- La gestion des situations difficiles
- L'animation d'une réunion de prise de décision / résolution de problèmes / réunion de créativité
- La maîtrise du débat contradictoire



## LES OBJECTIFS

- Savoir être à l'aise dans l'animation de tous types de réunions
- Défendre efficacement ses projets et être un relais efficace de la stratégie de l'entreprise
- Gérer les différentes personnalités qui composent l'équipe
- Gérer les situations difficiles (objections, silences, perturbations, conflits...)



1 JOURNÉE  
EN PRÉSENTIEL  
+  
1 RÉUNION  
DISTANCIELLE

## ANIMER DES RÉUNIONS À DISTANCE

### PUBLIC

- Toute personne amenée à animer des réunions à distance (téléphoniques ou vidéo) avec des intervenants internes (entreprises multisites ou collaborateurs nomades) ou externes (clients, fournisseurs)

### PÉDAGOGIE

- Entraînements sur les outils de communication à distance puis mise en pratique lors d'une classe virtuelle
- Feedback personnalisé et conseils individuels pour améliorer la qualité des réunions à distance
- Apports interactifs didactiques

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Conditions de réussite d'une réunion à distance
- Modalités à mettre en place en amont
- Préparation des outils, des supports, de son état d'esprit
- Cadre de prise de parole et d'échanges
- Travail de la voix, de l'écoute
- Favoriser le travail collaboratif



### LES OBJECTIFS

- Identifier le format le plus adapté en fonction de l'objectif de ses réunions
- Susciter la participation et mobiliser l'attention des participants
- Conduire le groupe vers l'objectif en un temps court



1 JOURNÉE  
EN PRÉSENTIEL



1 ENTRETIEN  
TÉLÉPHONIQUE  
DE MISE EN APPLICATION

## LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

### PUBLIC

- Toute personne amenée à communiquer au téléphone

### PÉDAGOGIE

- Entraînements puis feedback personnalisé
- Ateliers de réflexion individuelle ou collective
- Apports didactiques interactifs

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- L'accueil téléphonique : prise en charge de l'interlocuteur, le "sourire qui s'entend".
- Écoute, questionnement, reformulation
- La part du para-verbal dans la communication téléphonique
- La communication positive
- Le langage approprié
- Gérer le stress et l'agressivité
- Savoir dire non sans dégrader la relation
- Répondre aux réclamations
- Conclure une communication téléphonique



### LES OBJECTIFS

- Réussir son accueil téléphonique
- Développer sa force de persuasion au téléphone
- Gérer les situations à fort enjeu relationnel
- Conclure un entretien téléphonique de façon constructive et professionnelle



1 JOURNÉE  
EN PRÉSENTIEL



1 CLASSE VIRTUELLE

## TRAVAILLER AVEC LES AMÉRICAINS



### PUBLIC

- Toute personne amenée à travailler avec des interlocuteurs américains



### PÉDAGOGIE

- Entraînements sur les outils de communication à distance puis mise en pratique lors d'une classe virtuelle
- Feedback personnalisé et conseils individuels pour améliorer la qualité des réunions à distance
- Apports interactifs didactiques



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Qu'est-ce qu'un bagage culturel et quels sont les impacts sur le comportement ?
- Les mythes fondateurs américains : l'esprit pionnier, une terre d'immigration, la dynamique des pouvoirs
- Les valeurs américaines à prendre en compte : L'entrepreneuriat américain, de la pensée à l'action vie privée / vie professionnelle
- La conduite de réunion aux USA
- Les pièges ou impairs à éviter



### LES OBJECTIFS

- Adopter une démarche interculturelle
- Adapter ses méthodes de travail
- Maîtriser les codes culturels américains
- S'approprier les bonnes pratiques
- Mener une réunion à distance avec les américains




**DURÉE**  
1 JOUR

# COMMUNIQUER EFFICACEMENT PAR E-MAIL

## PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Travail en direct sur les ordinateurs mis à disposition
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Exercices en sous-groupe d'interface
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Identifier la pertinence de l'e-mail et des messageries électroniques :
  - Capacité de traitement, quand utiliser cet outil et pourquoi faire ?
- Communiquer efficacement par e-mail :
  - 5 règles d'or, charte de la communication, processus de communication pour chaque objectif
- Faire vivre sa messagerie :
  - Trier, traiter, archiver, se bâtrir des modèles de réponses, se donner des règles de prise en compte



## LES OBJECTIFS

- Identifier la pertinence de l'e-mail ainsi que ses limites
- Utiliser l'email pour transmettre un message structuré, destiné à déclencher une action
- Savoir présenter et développer des idées à son (ses) interlocuteur(s), faire de ses e-mails des outils de communication et de travail efficaces



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL

## RÉUSSIR SES ÉCRITS PROFESSIONNELS

### PUBLIC

- Toute personne amenée à rédiger des documents professionnels et souhaitant améliorer son efficacité dans la conception, rédaction et la présentation de ses écrits professionnels
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion en sous-groupes
- Ateliers de rédaction
- Exercices et corrections « challenge » en sous groupes
- Apports didactiques interactifs
- Entraînements collectifs
- Entraînements individuels
- Feedback individuel
- Rédaction d'engagements et de plan d'action personnel
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

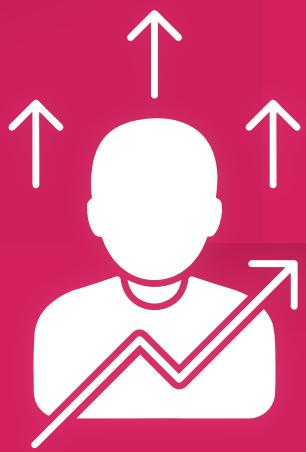
### LES THÈMES TRAITÉS

- Les éléments qui déterminent la qualité d'un écrit professionnel : La matrice des 5's
- Se mettre à la place du destinataire
- Les différents écrits professionnels et leurs particularités
- Faire naître les idées
- S'assurer de la lisibilité et l'efficacité de son écrit
- Adopter un plan de rédaction en fonction de l'objectif
- Adapter son style selon la finalité et le support
- Etre synthétique et logique dans son approche
- Les astuces -Les pièges - Les bonnes pratiques



### LES OBJECTIFS

- Savoir identifier les sens et l'objectif d'un écrit
- Différencier les particularités des différents écrits professionnels
- Adapter ses écrits aux différents supports et canaux de transmission
- Structurer et maîtriser le sens et la finalité des écrits professionnels



# DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



**DURÉE**  
2 JOURS

## DÉVELOPPER CONFIANCE ET AFFIRMATION DE SOI

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Autodiagnostic
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Maîtriser les techniques de base de la communication
- Comprendre son style relationnel (autodiagnostic)
- Gérer les situations « agressives » et maîtriser nos émotions
- La communication gagnant/gagnant
- Émettre/recevoir une critique positivement
- Être assertif dans les situations comportant un risque relationnel
- Développer la confiance en soi



### LES OBJECTIFS

- Mieux se comprendre pour mieux se connaître
- Savoir s'affirmer avec assertivité
- Réagir efficacement et positivement dans une relation
- Faire face aux comportements négatifs des autres, gérer les désaccords
- Oser dire les choses avec diplomatie, sans dégrader la relation




**DURÉE**  
1 JOUR

## ATELIER : PRENDRE LE TEMPS QUE L'ON N'A PAS

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Auto-positionnement
- Techniques d'animation ludiques et dynamiques
- Échanges en plénière
- Partages de pratiques
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Recul sur ses pratiques
- La répartition de son temps / ses objectifs prioritaires
- Le management proactif des priorités (Urgence / Importance)
- Les bons principes de la planification
- Les lois de gestion du temps
- Gestion des interruptions
- La responsabilisation : le concept du singe
- La délégation : obstacles et bonnes pratiques
- S'affirmer pour dire oui ou non de façon constructive
- Être force de proposition
- Bilan et plan d'action personnel



### LES OBJECTIFS

- Savoir prendre du recul sur son organisation quotidienne
- Mettre en œuvre les techniques et outils présentés en prérequis
- Déterminer un plan d'engagement pour mieux gérer ses priorités professionnelles
- Organiser ses activités en fonction de ses réelles priorités




**DURÉE**  
1 JOUR

## DÉVELOPPER L'ATTITUDE POSITIVE

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Définir ce qu'est l'attitude positive
- Les techniques de communication positive
- La réponse du système nerveux à une stimulation émotionnelle
- Le renforcement positif
- La confiance en soi
- Les techniques de questionnement, devenir un chercheur d'or
- Gérer positivement les objections
- L'assertivité
- La méthode DESC
- Formuler les demandes positivement



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de communication positive
- S'affirmer positivement en collectif
- Questionner efficacement en toutes circonstances
- Savoir émettre des feedbacks constructifs



**DURÉE**  
2 JOURS

## DÉVELOPPER SA PRISE D'INITIATIVES

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- S'interroger sur ses propres pratiques : définir ses points forts et ses points d'amélioration
- Faire preuve d'initiative avec son manager, un client externe ou interne
- Exprimer son point de vue face à un groupe
- Formaliser un plan d'action collectif



### LES OBJECTIFS

- Accomplir une mission en toute autonomie
- Faire spontanément des propositions
- Anticiper les prochains défis



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL

## DÉVELOPPER SES CAPACITES CRÉATIVES



### PUBLIC

- Tout public



### PÉDAGOGIE

- Questionnaire à remplir en amont de la formation
- Restitution de l'autodiagnostic et présentation de l'outil
- Réflexions individuelles et collectives
- Activités créatives via méthodes et techniques dédiées



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Définir la créativité et lever les freins usuels
- Autodiagnostic de son profil créatif (via un outil de connaissance de soi)
- Mise en place des conditions d'émergence de la créativité
- Les 4 phases du processus créatif : préparation, incubation, illumination, vérification.
- Pensée verticale et pensée latérale, penser « out of the box »
- Expérimentation de diverses techniques de créativité en groupe : provocation, entrée casuelle, reversal, brainstorming, mind mapping, les 6 chapeaux, etc.



### LES OBJECTIFS

- Dépasser ses freins face à la créativité
- Muscler son esprit créatif au quotidien, trouver l'inspiration
- Proposer des solutions innovantes aux problèmes



**DURÉE**  
2 JOURS

# ÊTRE ACTEUR DE SON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

## PUBLIC

- Employés, agents de maîtrise
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Échanges en plénière
- Exercices de créativité
- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Témoignages
- Apports didactiques interactifs
- Travail sur sa situation personnelle
- Mises en situation
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Notions de développement professionnel et personnel
- Opportunités, difficultés, moyens à mobiliser
- Notions sur le changement
- Fixation d'objectifs
- Inventaire de ses ressources
- CV de réalisations
- Domaines d'intérêts et valeurs personnelles
- Communication assertive
- Entretiens de « vis ma vie », de candidature
- Analyse d'intérêts
- Dispositifs : formations, VAE, bilans de compétences
- Son propre projet



## LES OBJECTIFS

- Identifier les bons leviers pour prendre en main son développement
- Énoncer les process et entretiens à maîtriser pour valoriser son parcours et ses envies de développement
- Communiquer efficacement avec les interlocuteurs grâce aux outils et bonnes pratiques
- Utiliser et mettre à profit les techniques pour : découvrir un autre métier, présenter sa demande ou candidature à un poste
- Savoir formaliser dans son entretien annuel les perspectives souhaitées




**DURÉE**  
2 JOURS

# RÉUSSIR L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION :

## PROGRAMME COLLABORATEUR (ÉVALUÉ)

### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise n'ayant pas lui-même à apprécier des collaborateurs
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Les objectifs de l'entretien annuel d'évaluation
- La posture
- La structure type de l'entretien d'évaluation
- Les bonnes pratiques fondamentales de la communication
- Les astuces de la communication avec son manager
- Entrainement à l'entretien d'évaluation



### LES OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien annuel
- Acquérir les outils et méthodes pour favoriser un échange de qualité
- Savoir s'exprimer et s'affirmer pendant l'entretien



**ATELIER**  
2X2H

## TUTEURS D'ALTERNANTS : POUR UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

### PUBLIC

- Tuteurs, managers
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle/ Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Témoignages
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation
- Analyse de cas
- Plan d'action personnel

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Place et enjeux du tutorat au sein de l'entreprise
- Vision du tutorat en tant que tuteur et en tant qu'alternant
- Points clés d'un accompagnement réussi : avantages et limites
- Mises en situation : entretien de recrutement, de fixation d'objectifs, de feed-back, de fin de contrat, de recommandation lors d'une soutenance



### LES OBJECTIFS

- Partager visions et expériences en tant que tuteur
- Incrire le tutorat dans une stratégie « gagnant-gagnant » avec l'alternant
- Partager les bonnes pratiques en tant que tuteur
- S'entraîner à la conduite des entretiens clés
- Se renforcer dans son rôle de tuteur



**DURÉE**  
2 JOURS

# FORMATION DE FORMATEURS

## (LES FONDAMENTAUX)



### PUBLIC

- Formateur occasionnel (formations collectives)
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle /réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel
- Travaux en sous-groupes



### PRÉREQUIS

- Maîtrise de la formation à déployer
- Préparation de séquences d'animation



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser les principes de pédagogie active
- Animer l'action de formation et maîtriser les mécanismes de dynamique de groupe
- Savoir communiquer efficacement pour transmettre son savoir
- Adapter les moyens pédagogiques au niveau des participants



### LES THÈMES TRAITÉS

- Le rôle et le comportement du formateur
- Les freins et les conditions de réussite
- Les règles de l'apprentissage
- Les lois de la communication
- La mémorisation et ses « gestes gagnants »
- Les différentes méthodes pédagogiques : Avantages et inconvénients
- La bonne méthode par rapport aux objectifs et au public
- Les outils et technologies à la disposition du formateur
- La pertinence et l'utilisation des outils par rapport aux objectifs et au public
- Animer l'action de formation et maîtriser les mécanismes de dynamique de groupe
- Comment capter l'attention dès les premiers instants et établir un climat dirigé vers les objectifs
- Comment animer de façon participative
- Comment animer de façon directive
- Comment lancer un exercice de sous-groupes
- Comment s'affirmer positivement et favoriser l'expression des participants
- Comment mener positivement un débat contradictoire
- Comment gérer les objections
- Comment utiliser les supports classiques et modernes
- Comment engager le participant vers l'action et l'application
- Comment conclure l'action de formation
- Bilan des 2 jours et plan d'action personnel



**DURÉE**  
2 JOURS

# DÉCIDER EFFICACEMENT



## PUBLIC

- Toute personne qui souhaite optimiser sa prise de décision
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Classe renversée digitalisée
- Mises en situation
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- **Se connaître pour mieux décider :**
  - La dimension subjective de la prise de décision
  - Comprendre les critères personnels qui impactent nos décisions (valeurs, croyances, expériences, ...)
- **Les différents aspects de la prise de décision :**
  - Les différents types de décision
  - Les objectifs et les critères de choix
  - Le choix de la solution et l'évaluation des risques
- **La méthodologie de la prise de décision :**
  - Définir le problème, recueillir les informations nécessaires
  - Rechercher les différentes solutions en utilisant des méthodes adaptées
  - Définir des critères de choix pour évaluer les différentes solutions
  - Évaluer les risques des solutions retenues
- **La mise en œuvre de la décision :**
  - Faire adhérer à sa décision
  - Impliquer les acteurs concernés
  - Piloter la mise en œuvre de la décision
  - Mettre en place des éléments d'évaluation



## LES OBJECTIFS

- Analyser une situation avant de décider
- Utiliser des outils d'aide à la décision à chacune des étapes du processus
- Faire adhérer les parties à la prise de décision



# OUTIL DE CONNAISSANCE DE SOI :

## LE HBDI

### DÉCOUVERTE INDIVIDUELLE OU TRAVAIL EN ÉQUIPE

**Le HBDI vous permettra de mieux vous connaître, de mieux comprendre vos préférences de fonctionnement. Partant de cette connaissance accrue de vous-même vous pourrez mieux appréhender vos approches pour gérer des situations et interagir avec vos interlocuteurs.**

Le HBDI repose sur les travaux de Ned Herrmann.

Ned HERRMANN, physicien et Directeur de la formation des Cadres de Général Electric aux Etats-Unis dans les années '70 s'est appuyé sur les découvertes du fonctionnement cérébral pour élaborer le questionnaire qui porte son nom. Ned HERRMANN a conceptualisé un modèle qui permet de clarifier nos zones de préférences comportementales.

**Vous compléterez un questionnaire et partagerez une démarche avec un consultant.**

Sous l'éclairage de votre profil, vous comprendrez mieux vos fonctionnements au quotidien, vos choix professionnels, vos façons de travailler, de communiquer, de manager, de vendre, d'interagir.

Le HBDI vous offre des clés de lecture sur ce qui peut engendrer des conflits, du stress, et peut modifier votre propre façon d'agir. Vous pourrez choisir de travailler sur vous pour vous développer.

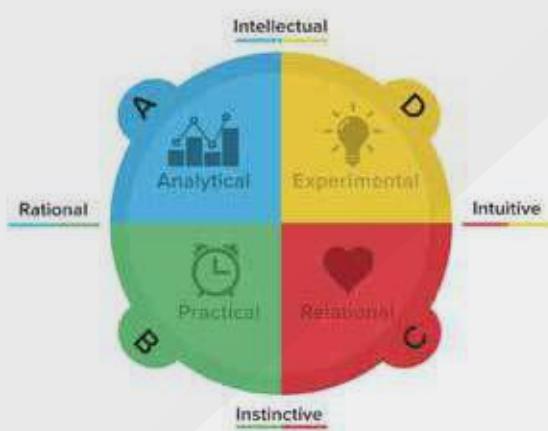
Vous pourrez découvrir comment favoriser de meilleures prestations et relations dans votre environnement personnel et professionnel.

Le HBDI peut s'utiliser en équipe pour développer une nouvelle efficacité collective. Les profils individuels sont consolidés par un profil collectif très éclairant.

Vous pourrez choisir cette option dans le cadre d'ateliers de travail et de teambuilding.

Pour ceux qui seraient inquiets, le HBDI n'est pas un test qualifiant ou disqualifiant. C'est une démarche psychométrique fiable et valide. De nombreuses entreprises l'utilisent dans le monde, y compris pour bâtir leurs stratégies.

Le HBDI peut être intégré dans nos différents programmes de formation, d'accompagnement et de team building.



Ce questionnaire individuel dont le dépouillement aboutit à un diagramme, décrit des modes de fonctionnement.

L'outil HBDI, profil de préférences cérébrales, analyse notre faculté d'aborder des situations selon différents registres. Pour cet outil, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse en soi.

Ce n'est ni un test au sens psychotechnique du terme, ni un moyen d'évaluation individuelle du type QI.

Dans le domaine de l'accompagnement professionnel, il permet de prévoir la nature des tâches dans lesquelles la personne sera le plus à l'aise et les domaines dans lesquels elle aura le plus de difficultés.

Il offre en outre l'avantage de préciser les évolutions prévisibles de comportement dans des situations particulières : pression de l'environnement, stress...

Un profil collectif peut se consolider pour tout projet de cohésion d'équipe.



## OUTIL DE CONNAISSANCE DE SOI : LE MBTI

### DÉCOUVERTE INDIVIDUELLE OU TRAVAIL EN ÉQUIPE

L'indicateur des types psychologiques de Myers Briggs (MBTI) est un questionnaire conçu pour rendre la théorie des types psychologiques de Jung compréhensible et utile dans la vie de tous les jours. Les résultats du MBTI décrivent les différences importantes qui existent entre les gens, différences qui peuvent être source de difficultés de communication et de malentendus.

Le MBTI vous permettra de découvrir vos points forts et vos qualités spécifiques. Vous pourrez utiliser ces informations pour mieux vous comprendre, mieux percevoir quelles sont vos motivations, vos atouts, et déterminer vos champs de développement potentiel. Il vous aidera également à mieux connaître et apprécier ceux qui sont différents de vous. La compréhension des types psychologiques du MBTI vous permettra de développer votre confiance en vous, de travailler en meilleure harmonie avec les autres et ainsi d'être plus efficace.

Les auteurs, Katarine Cook Briggs (1875-1969) et sa fille Isabel Briggs Myers (1897-1980), ont observé avec finesse et rigueur les différences qui existent d'une personnalité à l'autre. Elles ont longuement étudié les idées du psychiatre suisse Carl G. Jung et les ont appliquées aux interactions humaines. Isabel Myers a commencé à construire l'Indicateur pour donner à un grand nombre de personnes la chance de connaître leur type psychologique.

Après plus d'une cinquantaine d'années de recherches et de développement, le MBTI actuel est l'outil le plus utilisé au monde pour comprendre les différences de personnalités dans :

- le développement personnel
- la gestion de carrière et l'orientation professionnelle
- le développement des organisations
- la cohésion d'équipe
- la résolution de problèmes
- la formation au management et à l'encadrement
- l'acte de vente et la relation commerciale

Le MBTI a pour but d'aider à mieux se connaître et à mieux se développer. Il permet également de mieux comprendre les autres, de communiquer plus facilement et de faire des différences une source d'enrichissement mutuel.

Le MBTI peut être intégré dans nos différents programmes de formation, d'accompagnement et de team building.



## OUTIL DE CONNAISSANCE DE SOI : ARC-EN-CIEL DÉCOUVERTE INDIVIDUELLE OU TRAVAIL EN ÉQUIPE

Cet outil synthétise les travaux de Carl JUNG sur les types psychologiques et la théorie DISC de William MARSTON, conjointement à une recherche sur les comportements associés aux couleurs : « La méthode des couleurs® ». Elle intègre également les travaux d'Edouard SPRANGER sur les motivations.

Il propose un modèle original en quatre étapes permettant de développer une efficacité optimale :

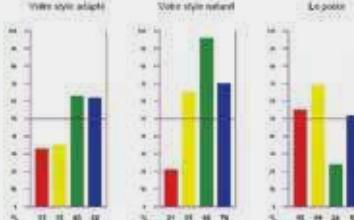
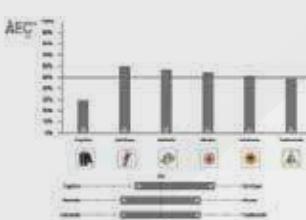
- Mieux se connaître dans ses forces et faiblesses en tant que personne et dans sa fonction professionnelle.
- S'assouplir et se développer tout en respectant ses limites.
- Mieux reconnaître les autres (collaborateurs, collègues, managers) dans leurs forces et leurs faiblesses en tant que personne et dans leur fonction professionnelle.
- Prendre en compte la situation.

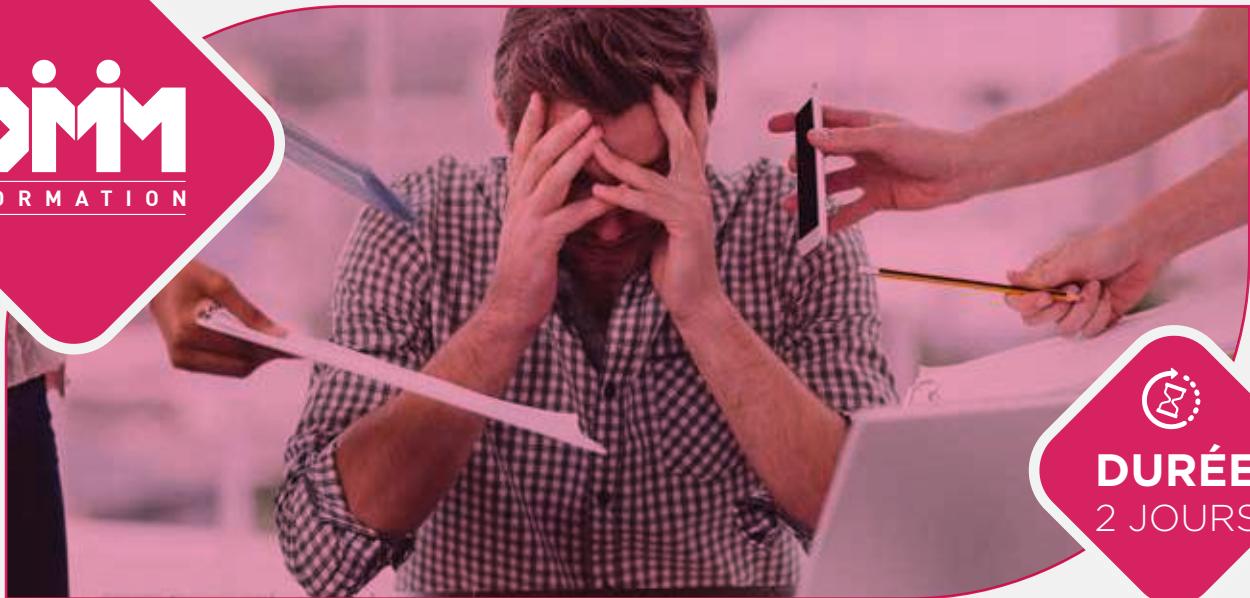
Le profil comportemental Arc-en-ciel est une analyse du comportement, générée à partir des réponses données à un questionnaire très élaboré. Il permet de distinguer notre profil naturel et adapté. Il intègre nos valeurs selon le modèle de Spranger.

Le profil Arc-en-ciel disc peut être intégré dans nos différents programmes de formation, d'accompagnement et de team building.

### LES MOTIVATIONS DE SPRANGER

Les motivations définissent ce qui pousse une personne à agir et sa façon de voir le monde. Elles permettent de nuancer ou de renforcer les comportements vus dans les profils des couleurs. Elles renseignent sur le poids accordé aux valeurs de base.





**DURÉE**  
2 JOURS

# GÉRER SON STRESS

## PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion individuelle / Réflexion collective
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs
- Analyse de situation en sous-groupes
- Mises en situation, entraînements
- Feedback personnalisé
- Plan d'action personnel

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



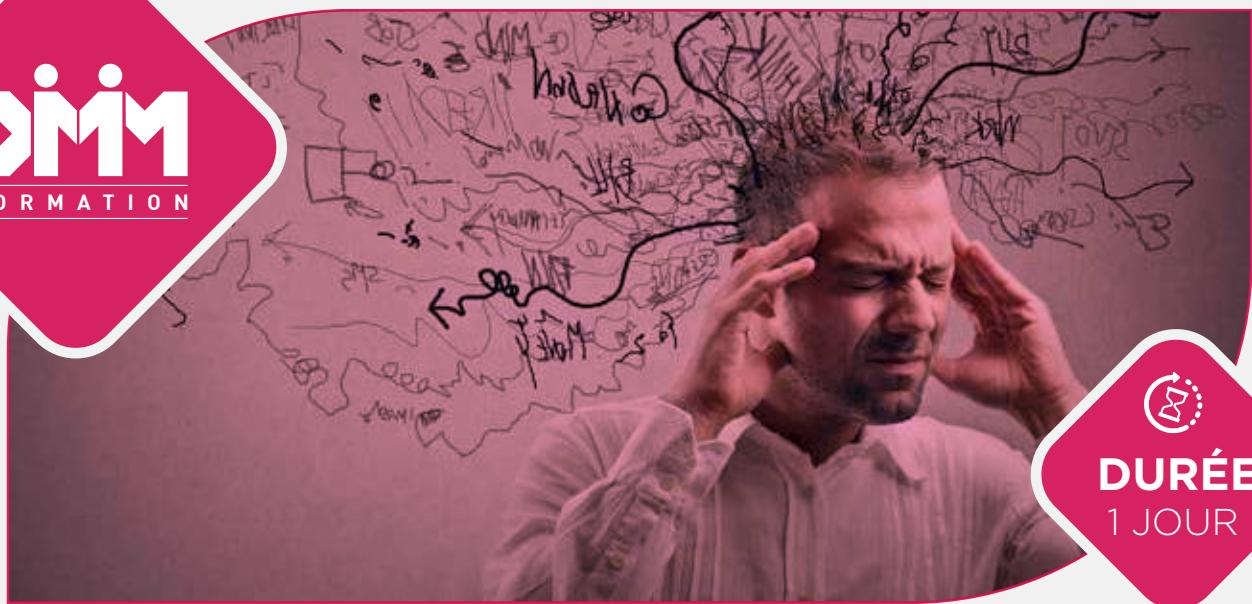
## LES THÈMES TRAITÉS

- Le stress : définition
- Les différentes approches : physiologique, psychologique...
- Les 3 stades de réaction au stress
- Le burn-out
- Les signaux du stress
- Faire face au changement
- Les 6 outils de gestion du stress : gérer ses émotions, accéder à ses ressources
- Définir son plan de progrès et sa stratégie anti-stress



## LES OBJECTIFS

- Réagir efficacement face au stress
- Repérer ses facteurs de stress et ses modes de fonctionnement
- Utiliser les outils de gestion du stress
- Mettre en œuvre sa propre stratégie anti-stress



**DURÉE**  
1 JOUR

# LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX : COMPRENDRE, REPÉRER, AGIR

## PUBLIC

- Tout public
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Quizz
- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Analyse de vidéos
- Entraînements sur des cas concrets
- Construction d'un plan d'action
- Support de cours (papier / digital)

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Définition des risques psycho-sociaux
  - Les possibles déclencheurs
  - Les signaux d'alerte
  - Les impacts personnels
  - Les conséquences pour l'entreprise
- Le cadre réglementaire
- Identification de ses propres facteurs de stress
- Vivre sereinement le changement



## LES OBJECTIFS

- Définir clairement les risques psycho-sociaux
- Lister les déclencheurs et les possibles signaux d'alarme
- Indiquer les rôles et responsabilités des entreprises et des salariés
- Mettre en place des actions pour réduire son niveau de stress



2 JOURS  
+

UNE RÉUNION  
À DISTANCE

## MANAGER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE

### PUBLIC

- Toute personne travaillant en équipe mêlant différentes cultures

### PÉDAGOGIE

- Quizz ludopédagogique
- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Analyse d'extraits de vidéos
- Etudes de cas
- Entraînements sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Les fondements du bagage culturel et son impact sur le comportement
- Les différentes théories interculturelles : le rapport au groupe, à la hiérarchie, au temps, etc.
- Interactions entre culture nationale et culture d'entreprise
- L'impact de la culture sur le management, la motivation et la prise de décision
- Une prise de parole réussie en contexte multiculturel



### LES OBJECTIFS

- Faire des différences individuelles une richesse d'équipe
- Instaurer confiance, bienveillance et communication dans l'équipe
- Harmoniser les processus de travail et de prise de décision
- Crée des synergies en équipe multiculturelle à distance
- Co-définir des valeurs fédératrices en équipe




**DURÉE**  
2 JOURS

# PROCESS COMMUNICATION MODEL

## NIVEAU 1

### PUBLIC

- Tout public
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Questionnaire et débrief de l'Inventaire de personnalité
- Diagnostic vidéo
- Mises en situation et feedback personnalisé
- Échanges en plénière
- Apports didactiques interactifs

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Historique et définition du Process Communication Model
- Perceptions et types de personnalité
- Parties de personnalités et canaux de communication
- Les concepts de base et de phase
- Les besoins psychologiques et la motivation



### LES OBJECTIFS

- Comprendre son propre fonctionnement et son profil
- Identifier les différents types de personnalité
- Clarifier ses besoins psychologiques
- S'adapter à ses interlocuteurs pour gagner en aisance relationnelle et en impact




**DURÉE**  
2 JOURS

# PROCESS COMMUNICATION MODEL

## NIVEAU 2

### PUBLIC

- Toute personne ayant participé au PCM Niveau 1

### PÉDAGOGIE

- Présentation interactive de concepts
- Partages d'expériences
- Exercices et mises en situation
- Diagnostic vidéo
- Ateliers de co-création
- Entraînements

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



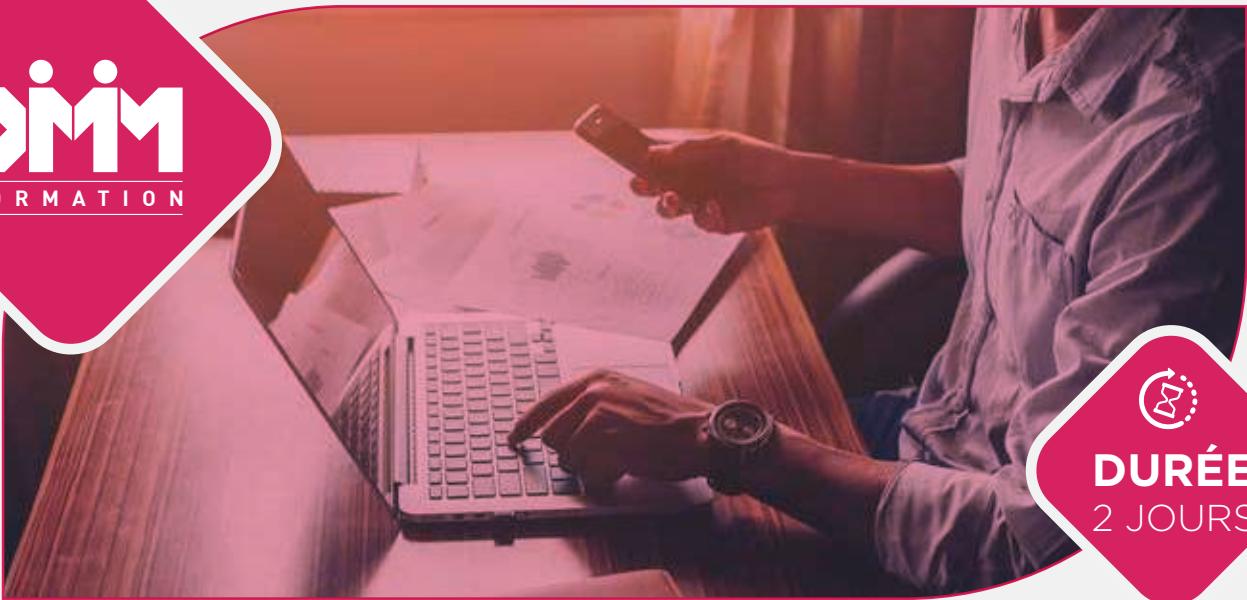
### LES THÈMES TRAITÉS

- Rappel et ancrage des acquis du Niveau I
- La « mécommunication » et les mythes
- Les sous-entendus, malentendus et non-dits dans la communication
- Les mécanismes du stress
- La satisfaction des besoins psychologiques
- Les stratégies pour rester dans une position de vie positive



### LES OBJECTIFS

- Comprendre son comportement sous stress
- Identifier les signes de mécommunication chez soi, chez les autres
- Clarifier les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations complexes
- Favoriser une communication et une relation «d'adulte à adulte »



**DURÉE**  
2 JOURS

# EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EN TÉLÉTRAVAIL

## PUBLIC

- Toute personne qui se destine à télétravailler
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexions en sous-groupes et restitution plénière
- Atelier de co-création
- Apports interactifs didactiques
- Entraînements sur les outils de communication à distance
- Feedback personnalisé et conseils individuels pour améliorer la qualité des réunions à distance

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- La cadre légal du télétravail et du nomadisme
- Télétravail et bien-être au travail
- Le défi de la dynamique collective et du sentiment d'appartenance
- Les conditions de réussite d'une organisation en télétravail, entre rigueur et flexibilité
- Ergonomie au poste de travail
- La communication téléphonique
- Les bonnes pratiques en visio-conférence
- La communication transversale
- Les règles d'or d'une bonne relation ascendante



## LES OBJECTIFS

- S'organiser et gérer ses priorités
- Communiquer avec le reste de l'équipe via les outils digitaux
- Améliorer sa communication hiérarchique à distance
- Préserver le lien social et relationnel



# POSTURE COMMERCIALE



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL

## GÉRER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS CLIENTS



### PUBLIC

- Toute personne en contact direct avec des clients susceptible de recevoir un client mécontent et de prendre en charge sa doléance
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Ateliers d'identification des plaintes et réclamations au sein de son unité et leurs causes
- Apports didactiques interactifs
- Entraînements sur les cas réels identifiés
- Rédaction d'engagements et de plan d'action personnel
- Support de cours (papier / digital)



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



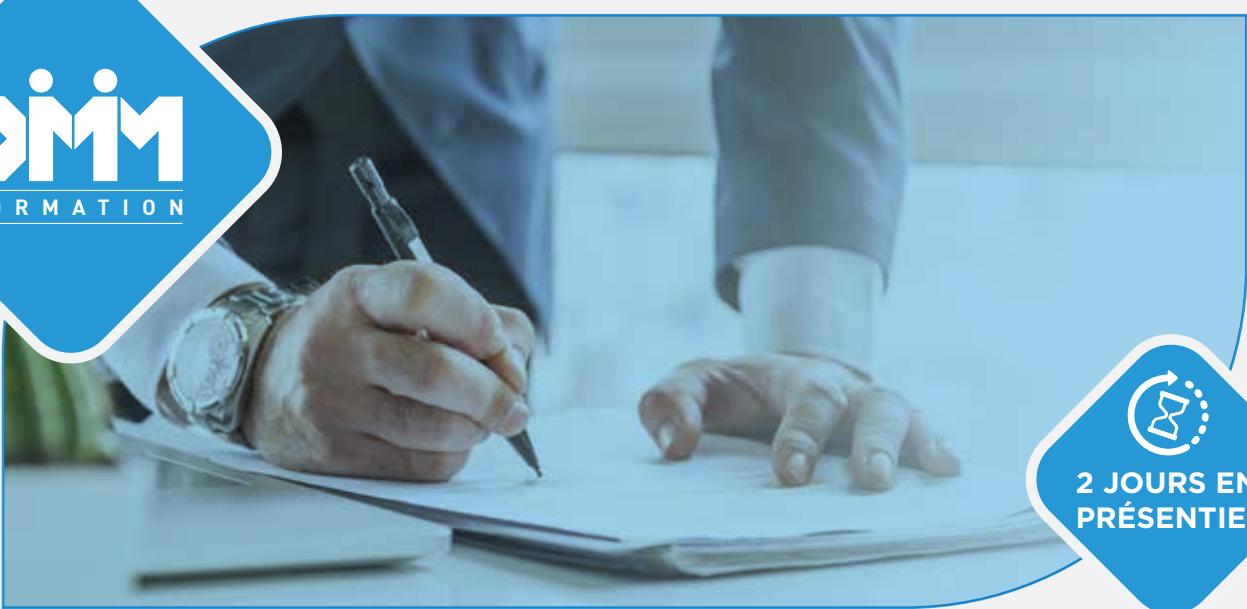
### LES THÈMES TRAITÉS

- Définir une réclamation
- Les causes d'une plainte
- Les différentes typologies des clients qui réclament
- Ne rien négliger et prendre en compte toute plainte
- Eviter la dégradation d'une réclamation légère
- **Les bonnes attitudes à adopter en cas de réclamation :** L'écoute - L'empathie - L'acceptation - La gestuelle - Le choix des mots
- Le facteur temps
- Savoir dire non quand il le faut
- S'engager personnellement
- Anticiper et remonter l'information dans le cadre de la démarche qualité



### LES OBJECTIFS

- Appréhender sereinement une réclamation client
- Réussir la gestion de situations tendues avec le client
- Identifier clairement les causes du mécontentement
- Répondre aux attentes du client mécontent
- Fidéliser un client mécontent



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL

## RÉAGIR EFFICACEMENT AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES



### PUBLIC

- Toute personne appelée à répondre à une réclamation qui parvient par écrit à la société, quelle que soit son canal de communication. (Lettres, mails, blogs, réseaux sociaux, avis sur sites web...)
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Ateliers d'identification des plaintes et réclamations au sein de son unité et leur causes
- Apports didactiques interactifs
- Partage des bonnes pratiques
- Analyses de réclamations
- Entraînements de rédaction
- Rédaction d'engagements et de plan d'action personnel
- Support de cours (papier / digital)



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- L'importance de répondre à toute réclamation, fondée ou non-fondée
- L'ère des réseaux sociaux et la e-réputation
- Les canaux de réception des réclamations écrites
- La typologie des réclamations écrites et de leurs auteurs
- Mettre en place une méthodologie en interne «SOP's»
- Savoir isoler les points positifs et rebondir dessus
- Aborder les points négatifs avec objectivité et justesse
- Savoir lire entre les lignes
- Le facteur temps
- Organiser sa réponse
- Trouver les bonnes tournures de phrase, les mots justes
- Personnaliser les réponses, impliquer et remercier le client dans le cadre de votre démarche qualité



### LES OBJECTIFS

- Formuler des réponses efficaces aux réclamations écrites
- Transformer une réclamation en satisfaction client
- Organiser avec méthode une réponse adéquate
- Analyser et lire entre les lignes
- Adapter et personnaliser sa réponse sur le fond et la forme



2 JOURS EN  
PRÉSENTIEL

# MANAGER LA QUALITÉ DE SERVICE AVEC SON ÉQUIPE



## PUBLIC

- Managers d'équipes en contact avec la clientèle
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Auto-diagnostic
- Analyse des feedbacks client par site et partage d'expériences
- Questionnement individuel et recueil collectif
- Apports didactiques interactifs
- Synthèses des bonnes pratiques
- Mises en situation avec feedback personnalisé
- Emulation par travaux en sous-groupes
- S'exercer à la création de SOP's
- Construction d'un plan d'action personnel



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

- Définir la qualité de service
- La qualité de service n'est pas fruit du hasard
- Les enjeux de la qualité de service
- Les promesses client
- Les attentes client
- L'émotion client
- La qualité de service et les responsabilités du manager
- Les six sens du manager et la qualité de service
- Les responsabilités du manager vis-à-vis de ses équipes dans le cadre de la qualité de service
- Mener des entretiens de feedback et d'amélioration
- Les standards de service



## LES OBJECTIFS

- Savoir communiquer les enjeux économiques et humains de la qualité de service et le respect de la promesse client
- Mettre en place les bonnes pratiques liées au management de la qualité de service sur site au quotidien
- Communiquer sur le feedback client avec ses équipes et susciter leur implication
- Mener des entretiens de feedback et d'amélioration avec ses collaborateurs
- Créer et communiquer des SOP's
- Utiliser les 6 sens du manager pour optimiser la qualité de service



**DURÉE**  
2 JOURS

## L'EXCELLENCE RELATIONNELLE CLIENT

### PUBLIC

- Toute personne appelée à interagir avec les clients dans le cadre d'une situation commerciale en face à face ou par téléphone
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle et collective
- Mises en situation
- Apports didactiques interactifs
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Les fondamentaux de l'accueil et de la relation client
- Les éléments tangibles et intangibles
- Les différentes attentes du client
- La typologie des clients
- Les points de vigilance face au parcours client
- L'impact d'un accueil client réussi
- La communication non-verbale et verbale
- Les attitudes efficaces
- Les piliers de l'accueil physique et téléphonique
- Faire face aux situations difficiles : Focus sur la réclamation client



### LES OBJECTIFS

- Réussir l'accueil client
- Satisfaire le client
- S'adapter aux différents profils de clients
- Adopter la bonne posture ,
- Bien communiquer avec le client
- Gérer efficacement un client insatisfait




**DURÉE**  
2 JOURS

# MANAGER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE

## PUBLIC

- Managers ayant sous leur responsabilité des équipes chargées de l'accueil et l'interaction client en situation commerciale
- Groupe de maximum 12 participants

## PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Entraînement
- Support de cours (papier / digital)

## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales

## LES THÈMES TRAITÉS

- Les missions du manager
- Manager au quotidien
- L'accompagnement adapté de ses équipes
- Les outils pour évaluer et rectifier les écarts
- Etre aux côtés de ses collaborateurs pour résoudre des situations difficiles
- Etre force de proposition, s'impliquer et motiver
- Améliorer sa communication interpersonnelle
- Mener des entretiens de feedback avec ses équipes



## LES OBJECTIFS

- Accompagner efficacement ses collaborateurs chargés de l'accueil et de la relation client
- Mener des entretiens de feedback positifs et d'amélioration de ses collaborateurs
- Faire monter vos collaborateurs en compétences




**DURÉE**  
2 JOURS

EXTENSIBLE À 3 JOURS POUR PLUS  
DE PRATIQUE EN GESTION DE  
PORTEFEUILLE ET DE MISES EN  
SITUATION

## DEVENIR UN COMMERCIAL EFFICACE

### PUBLIC

- Commerciaux
- Groupe de maximum 12 participants

### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Études de cas
- Entraînements et mises en situation sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)

### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Les qualités requises pour être un bon vendeur
- Attitude positive: Le battant, le perdant
- La courbe de la vente : 6 C's
- De la prospection, à la préparation, à la conquête
- Les lois de la communication : L'affirmation de soi
- Savoir développer ses arguments et défendre son produit avec les bons arguments
- Adopter le rôle de conseiller face au client
- Conclure au bon moment
- Fidéliser son client
- Suivre et entretenir son portefeuille clients efficacement



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser son produit, son portefeuille, préparer des prospects à explorer
- Entretenir la relation client et fidéliser
- Segmenter ses objectifs et son portefeuille
- Communiquer efficacement avec le client
- Répondre aux différentes attentes et motivations du client
- Maîtriser la courbe de la vente



**DURÉE**  
2 JOURS

# MANAGER EFFICACEMENT SES ÉQUIPES COMMERCIALES



## PUBLIC

- Managers d'une équipe commerciale
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Études de cas
- Entraînements et mises en situation sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



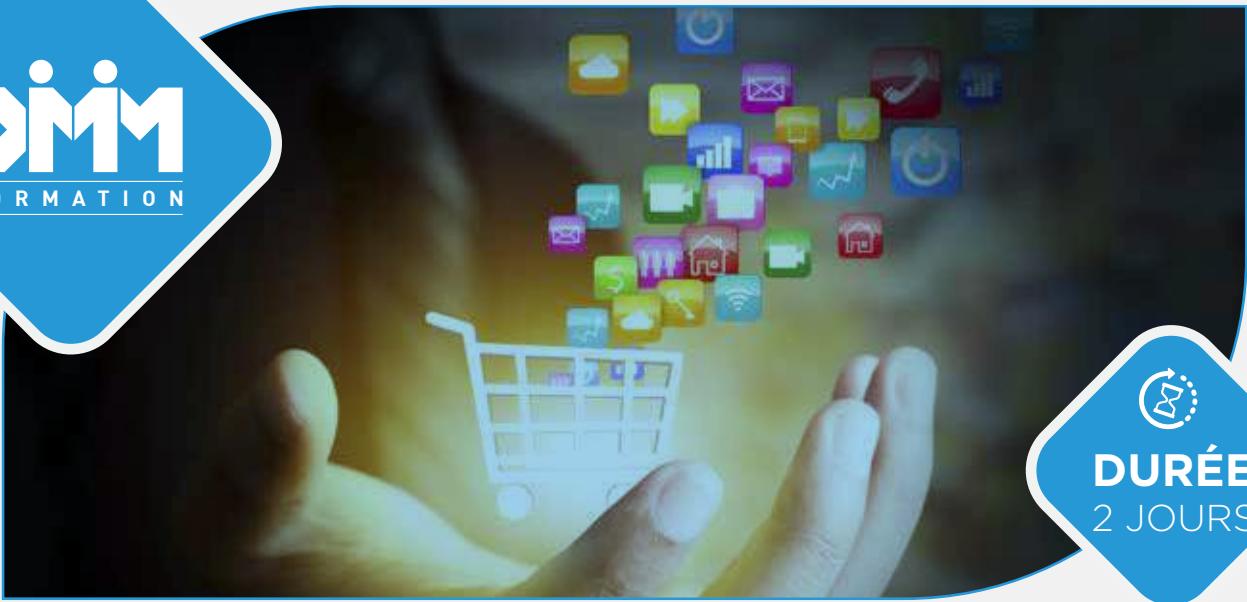
## LES THÈMES TRAITÉS

- Les missions du manager commercial
- Manager et piloter ses équipes au quotidien
- Etablir des goals et élaborer un plan d'action commercial
- Assigner des objectifs smarts et des priorités
- Déléguer, responsabiliser et évaluer
- Mettre en place des KPI's
- Suivre ses tableaux de bord
- Les lois de la communication
- Développer son assertivité
- Mener des réunions et des briefings efficaces
- Accompagner sa force de vente
- Donner du feedback
- Mener des entretiens efficaces avec ses collaborateurs



## LES OBJECTIFS

- Développer l'esprit d'équipe
- Fixer des objectifs globaux et individuels
- Décliner la stratégie de l'entreprise
- Mesurer l'efficacité commerciale de son équipe et sa stratégie
- Communiquer efficacement avec ses équipes
- Motiver sa force de vente



**DURÉE**  
2 JOURS

# SAVOIR NÉGOCIER ET VENDRE SES OFFRES ET PRODUITS



## PUBLIC

- Commerciaux étant amenés à négocier les conditions initiales de leurs offres
- Groupe de maximum 12 participants



## PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Études de cas
- Entraînements et mises en situation sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital)



## DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



## LES THÈMES TRAITÉS

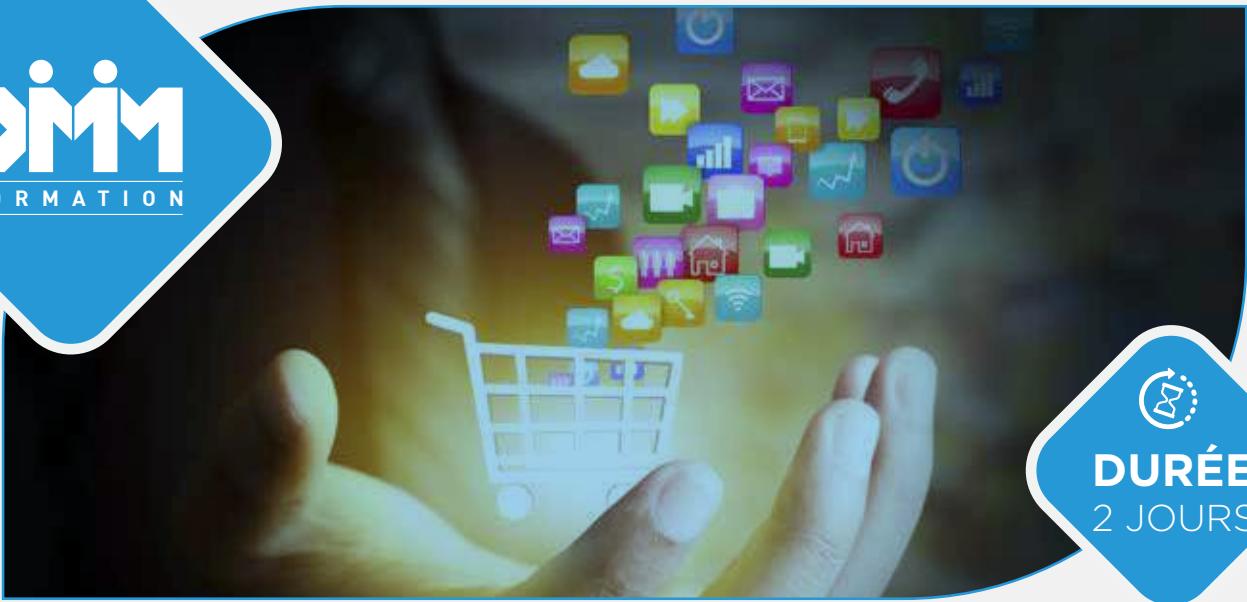
- Ce qui singularise la négociation
- Pourquoi le client négocie – Anticipez !
- Quelques tactiques de négociation
- 3 grands types de comportements en négociation
- Agir en face-à-face client
- Utiliser efficacement 5 gestes gagnants indispensables
- Argumenter pour convaincre
- Valoriser sa différence et son offre
- Utiliser des techniques d'argumentation
- Utiliser un outil simple et concret

○



## LES OBJECTIFS

- Défendre la rentabilité de son activité à travers une méthodologie
- Développer une offre différenciatrice
- Anticiper et préparer la négociation
- Résister à la pression client sur les prix
- Obtenir des contreparties aux efforts consentis
- S'affirmer
- Conclure efficacement




**DURÉE**  
2 JOURS

## SAVOIR NÉGOCIER



### PUBLIC

- Tout collaborateur de l'entreprise qui peut se trouver en situation de négociation (vendeur ou acheteur)
- Groupe de maximum 12 participants



### PÉDAGOGIE

- Réflexion personnelle ou collective
- Apports didactiques interactifs
- Études de cas
- Entraînements et mises en situation sur des cas concrets
- Support de cours (papier / digital )



### DÉCLINAISONS POSSIBLES

- Version sur mesure pour le fond et le format
- Version avec un dispositif blended selon vos/nos modalités digitales



### LES THÈMES TRAITÉS

- Les principes de base de la négociation
- Les outils de la négociation
- Les différentes phases de la négociation
- Anticiper les sujets de négociation
- Les lois de la communication
- Utiliser le non-verbal
- Les 7 leviers du pouvoir
- Développer son assertivité et son pouvoir ascendant



### LES OBJECTIFS

- Maîtriser chacune des phases de la négociation
- Négocier tout en s'affirmant
- Maintenir un esprit gagnant-gagnant
- Savoir identifier les moments pour parvenir à un accord et commencer à conclure
- Ecourter le temps de négociation

**SCANNEZ**  
ET DÉCOUVREZ



[WWW.GROUPEDMM.COM](http://WWW.GROUPEDMM.COM)



## SIÈGE SOCIAL

Le Phare de la Méditerranée  
Place de la Méditerranée  
F-34250 Palavas-les-Flots – France  
**Tél** +33 (0)4 67 68 62 20  
**Fax** +33 (0)4 67 68 62 29

## TOULOUSE

ESPACES AFFAIRES Toulouse  
41, rue de la découverte  
31676 Labège – France  
**Tél** +33 (0)4 67 68 62 20

## PARIS

Immeuble CIT - 10ème étage  
3, rue de l'arrivée  
75015 PARIS  
**Tél** +33(0)4 67 68 62 20

## CASABLANCA

197, angle Bd Zerkouni et rue Challa,  
7<sup>ème</sup> étage  
Maarif Casablanca – Maroc  
**Tél** +212 (0)522 366 472  
**Fax** +212 (0)522 366 484

