

# Management - Communication

Management -  
Communication

BTP -  
Industrie

Bureautique

Vehicules  
électriques/hybrides

Qualité -  
Hygiène -  
Sécurité

Marchés  
publics

RH - Gestion  
d'entreprise

Langues  
étrangères

Formation  
CPF

Formation de  
formateurs

Comptabilité -  
Gestion



# Animer, diriger, motiver

## Objectifs

- Acquérir des outils et des méthodes d'animation d'équipe
- Comprendre les ressorts de la motivation

## Contenu de la formation

### Organiser et accompagner le travail de son équipe

- Clarifier les rôles dans l'équipe, clarifier les règles du jeu et définir les fonctions
- Fixer les objectifs, négocier les moyens
- Suivre et contrôler, traiter les erreurs
- Évaluer les résultats et apprécier les performances

### Entretenir avec son équipe des relations positives

- Informer pour donner du sens
- Organiser sa disponibilité pour mieux écouter et mieux communiquer
- Déléguer en confiant des missions
- Responsabiliser ses collaborateurs
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs et leur rôle pédagogique
- Traiter les erreurs dans une dynamique de progrès

### Animer et motiver son équipe

- Améliorer la performance de l'équipe grâce à un management adapté
- Favoriser la bonne compréhension et la bonne collaboration entre ses collaborateurs
- Développer des relations de confiance
- Favoriser l'adhésion et orienter l'action collective
- Agir sur les leviers de motivation pertinents
- Développer la créativité

### Représenter et soutenir son équipe en interne

- Développer des relations client-fournisseur interne
- Etablir des relations efficaces avec sa hiérarchie
- Développer des relations transversales gagnant-gagnant

### Développer la performance collective

- Identifier ses styles de management préférentiels et trouver des axes d'amélioration
- Adapter son style au contexte et aux situations

### Mettre en œuvre une dynamique de médiation

- Savoir diagnostiquer les blocages et les goulots d'étranglement pour intervenir en amont
- Savoir gérer les difficultés

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Construire et mettre en place une stratégie pour l'équipe
- Mettre en place une délégation et la suivre
- Définir des objectifs pertinents et stimulants

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Appréhender ses nouvelles fonctions de manager

## Objectifs

- Apporter aux participants une réflexion, des méthodes et des outils pour aborder leurs premières responsabilités d'encadrement

## Contenu de la formation

### Le nouveau poste... enjeux et risques

- Étendue des responsabilités
- Mission
- Environnement
- Composition de l'équipe
- Atouts et faiblesses

### Autodiagnostic : Votre connaissance du management

#### Les étapes de la prise de poste

- Annonce de la nomination
- Connaître les difficultés à surmonter : manager d'anciens collègues, changement fréquent de responsable
- La présentation à l'équipe
- Se faire connaître et reconnaître
- Connaître son image immédiate et son impact sur l'équipe
- Faciliter la prise de contact et le recueil d'informations par l'écoute, l'observation, la reformulation

### Découvrir les jeux de chacun

#### Mise en pratique : Vos capacités de communication

#### Les outils de la réussite

- Connaître les attentes de chacun : supérieurs, collaborateurs
- Comprendre le fonctionnement du service pour mieux le piloter et le faire évoluer
- Se fixer des objectifs atteignables
- Informer et faire circuler l'information
- Mettre en place un tableau de bord

## Infos pratiques

### Public

Jeune cadre n'ayant pas d'expérience en management.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Établir des relations positives basées sur la confiance
- Instaurer les bases d'un management efficace

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Déléguer efficacement

## Objectifs

- Mettre en œuvre des techniques de délégations rigoureuses et efficaces
- Créer les conditions favorables pour responsabiliser ses collaborateurs
- Assurer la gestion de l'activité quotidienne

## Contenu de la formation

### Déléguer efficacement pour responsabiliser et impliquer ses collaborateurs

- Définir le cadre de la délégation
- Prendre en compte les enjeux des différentes parties prenantes
- Anticiper la charge de travail future
- Les étapes clés d'une délégation

### Structurer sa démarche de délégation

- Clarifier ses motivations à déléguer
- Distinguer ce qui est délégable de ce qui ne l'est pas
- Définir quoi déléguer et évaluer les enjeux de la mission déléguée
- Choisir le délégataire afin de développer autonomie et compétence

### Structurer ses entretiens de délégation

- Traduire la mission en objectif
- Préciser les modalités de mise en œuvre
- Clarifier les règles du jeu de la délégation

### Piloter la délégation

- Construire des indicateurs de suivi et de réussite adaptés
- Adapter le suivi au niveau d'autonomie et d'interdépendance
- Se rendre disponible au bon moment
- Réaliser des entretiens de suivi
- Ajuster les missions des délégataires
- Valoriser la réussite et gérer les situations d'échec

### Suivre ses collaborateurs au quotidien pour maintenir l'implication

- Organiser sa disponibilité pour mieux écouter et mieux communiquer
- Anticiper les sources de démotivation
- Traiter les erreurs dans une dynamique de progrès
- Représenter et soutenir son équipe en interne

### Assurer la gestion de l'activité quotidienne

- Fixer les objectifs, négocier les moyens et apprécier les performances
- Évaluer la pertinence des objectifs définis en fonction de l'évolution des priorités
- Construire des indicateurs de suivi et de réussite adaptés
- Promouvoir le reporting individuel

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Savoir identifier les éléments déléguables
- Assurer un suivi adapté en fonction du niveau d'autonomie de chaque collaborateur
- Mettre en œuvre une délégation permettant une relation gagnant/gagnant

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Élaborer des objectifs efficaces et porteurs de sens

## Objectifs

- Fixer des objectifs efficaces et porteurs de sens
- Accompagner et soutenir ses collaborateurs dans la réalisation de leurs objectifs

## Contenu de la formation

### Les enjeux de la fixation d'objectifs

- Les enjeux pour l'organisation, le manager et les collaborateurs
- Les objectifs opérationnels de performance
- Les objectifs de progrès de compétences et de comportements

### Savoir fixer un objectif

- Savoir définir et formuler un objectif SMART
- Établir une relation gagnant/gagnant en négociant
- Impliquer ses collaborateurs dans la définition de leurs objectifs

### Evaluer l'atteinte des objectifs fixés

- Notion de pilotage et d'indicateurs
- Définir des indicateurs de suivi porteur de sens

### Accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs

- Définir les modalités de suivi en fonction du niveau d'autonomie
- Identifier les difficultés au plus tôt et mettre en place des actions correctives
- Mesurer la pertinence et ajuster les objectifs définis en fonction de l'évolution des priorités et des ressources (effectifs, compétences, moyens)
- Les différents types d'entretien pour réaliser un pilotage efficace

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en position d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

1 jour

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Mettre en œuvre des outils et des indicateurs de pilotage efficaces

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gérer les tensions et les conflits

## Objectifs

- Différencier désaccord, tension et conflit pour agir en conséquence
- Désamorcer et gérer les tensions
- Mettre en œuvre les méthodes de gestion et de prévention de conflit

## Contenu de la formation

### La nature des conflits et des tensions

- Différencier conflit et désaccord
- Les conflits et leur cause sociologique
- Déterminer les types de conflit

### Adopter des comportements efficaces pour gérer les tensions et prévenir les conflits

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte, de pouvoir et de zone d'incertitude
- Les attitudes positives et les comportements négatifs qui engendrent des conflits

### Désamorcer et gérer une tension

- Communiquer positivement des informations négatives
- Questionner efficacement, anticiper et traiter les objections
- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Surmonter les effets de l'agression

### Créer les conditions nécessaires pour désamorcer un conflit

- Identifier les jeux psychologiques pour canaliser les comportements
- Repérer la stratégie des interlocuteurs

### Le manager régulateur de conflits

- Sortir du cadre du blâme et se tourner vers l'objectif
- Respecter les phases lors de l'entretien de résolution de conflits
- Développer ses qualités d'écoute

### Résoudre les situations conflictuelles

- Analyser les avantages et inconvénients des principales méthodes de gestion des conflits
- Diagnostiquer son mode d'intervention

### La responsabilité du manager en matière de prévention des conflits

### Gérer la communication dans l'après-conflit

### Prévenir les conflits de manière durable

- Analyser les forces et faiblesses de son équipe, son service au travers du prisme de l'intelligence émotionnelle
- Renforcer la qualité des relations par les attitudes assertives
- Créer des routines de désamorçage

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Analyser les situations difficiles et les différents types de conflits
- Repérer la stratégie de votre interlocuteur et élaborer un scénario de négociation

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# La conduite du changement

## Objectifs

- Comprendre les comportements humains face au changement
- Réaliser une étude d'impact et donner du sens
- Élaborer un plan de communication et d'association
- Piloter la conduite du changement

## Contenu de la formation

### L'individu face au changement

- Les différentes approches sociologiques
- Comprendre les facteurs de résistance
- La courbe de deuil et les étapes

### Identifier les causes du changement

- Définir le changement dans l'établissement et l'impact sur son fonctionnement
- Les facteurs qui suscitent le changement et les degrés de changement associés

### L'acceptation au changement

#### Les phases de la conduite du changement

- Les phases et leurs enjeux respectifs
- Le rôle du manager et ses leviers d'action
- Les outils d'accompagnement à disposition du manager

#### Étudier l'impact du changement

- Les impacts du changement sur l'efficacité professionnelle
- Réaliser une étude d'impact
- Identifier les acteurs et repérer leur position
- Définir les conditions et les facteurs clés de succès

#### Donner du sens et motiver au changement

#### Élaborer un plan de communication efficace

#### Maintenir des relations positives avec ses collaborateurs

- Favoriser l'écoute et faire preuve d'empathie
- Identifier les filtres qui polluent la communication
- Répondre aux objections avec assertivité
- Impliquer les collaborateurs favorables

#### Anticiper les conflits et promouvoir l'assertivité

#### Identifier les risques et les anticiper

#### Mise en œuvre et pilotage

- Cartographier les besoins en accompagnement
- Formaliser les objectifs et les indicateurs
- Utiliser des indicateurs pertinents
- Détecter les anomalies et les dérives

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique amenée à gérer un changement d'organisation. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Assurer l'adhésion de ses collaborateurs
- Diagnostiquer les freins et les leviers pour concevoir une stratégie efficace et éthique

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Le positionnement managérial

## Objectifs

- Se positionner efficacement en tant que manager opérationnel
- Comprendre comment responsabiliser ses collaborateurs pour améliorer la performance de l'équipe

## Contenu de la formation

### Le management

- Qu'est-ce que le management ?
- La dimension humaine du management

### Se positionner dans son rôle de manager de proximité

- Clarifier ses rôles et ses responsabilités de manager d'équipe
- Quelle est la valeur ajoutée du manager de proximité ?
- Comment se centrer sur ses rôles ?
- Analyser ses pratiques managériales
- Les différents styles de leadership
- Différencier autoritarisme et autorité
- Cultiver son processus d'évolution personnelle pour développer sa confiance en soi

### Quels sont les facteurs qui font de nous des leaders reconnus ?

- Exemplarité, équité, objectivité, intégrité, assertivité

### Les cinq leviers pour développer son leadership

- Définir des objectifs précis au service de sa vision
- Créer et maintenir des relations de coopération
- Observer les effets de ses actions en permanence
- Faire preuve de flexibilité comportementale
- Rester authentique

### Développer un style de management adapté

- Les styles de management et leurs limites
- Identifier ses styles de management préférentiels et trouver des pistes d'amélioration
- Adapter son style au contexte et aux situations

### Le manager face à son équipe

- Se doter de repères communs en fixant des règles du jeu
- La grille d'analyse de l'équipe et des comportements des collaborateurs
- La matrice de motivation des collaborateurs
- Fixer les objectifs et en assurer le suivi
- Transformer l'évaluation des performances en plan de progrès

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser le management performant et motivant
- Adopter le comportement adéquat en fonction de la situation
- Explorer vos ressources personnelles en matière de leadership

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Manager hors hiérarchie - Méthodes et outils du management transversal

## Objectifs

- Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle
- Comprendre les différents rôles du manager transversal
- Renforcer ses capacités d'influence
- Gagner en autorité hors pouvoir hiérarchique

## Contenu de la formation

### Se positionner dans son rôle de manager transversal

- Initier un état d'esprit participatif
- Recueil des attentes et des expériences individuelles
- Comprendre les enjeux et la finalité du management transversal dans un contexte de service public
- Les différents types de transversalité et les rôles clés
- Situer son rôle de manager transversal dans l'organisation
- Développer son influence pour mobiliser sans autorité hiérarchique
- Anticiper les comportements des différents partenaires
- Assurer la coordination d'une activité fonctionnelle
- Utiliser la confrontation des expertises / le transfert d'expérience
- Développer des comportements de coopération

### Mobiliser en mode transversal

- Contractualiser la relation avec les différents intervenants : associer les acteurs et leur ligne hiérarchique
- Clarifier les objectifs, les rôles et les règles du jeu
- Développer ses capacités de communication
- Appréhender les influences individuelles et du groupe dans le cadre d'un management transversal
- Identifier les enjeux des parties prenantes

### Gérer les situations relationnelles délicates

- Identifier, dépasser ses blocages
- Donner des feed-back positif
- Se doter d'outils pour résoudre durablement les conflits

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'une mission transversale (projet, groupe de travail, processus, fonction support ).  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Développement de son influence pour manager sans autorité hiérarchique
- Mise en place d'un climat de coopération efficace

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Manager son équipe au quotidien (management d'équipe Niv I)

## Objectifs

- Mesurer les enjeux du management
- Exercer un management de proximité efficace et reconnu

## Contenu de la formation

### Organiser et accompagner le travail de son équipe

- Clarifier les règles du jeu et définir les fonctions
- Fixer les objectifs, négocier les moyens
- Suivre et contrôler, traiter les erreurs
- Évaluer les résultats et apprécier les performances

### Autodiagnostic : Vos outils de management

### Entretenir avec son équipe des relations positives

- Informer pour donner du sens
- Déléguer en confiant des missions
- Organiser sa disponibilité pour mieux écouter et mieux communiquer
- Adresser une critique et gérer les conflits
- Développer le rôle pédagogique de l'encadrement

### Mise en pratique : Évaluer votre assertivité

### Savoir mettre en œuvre une dynamique de médiation

- Savoir diagnostiquer les blocages et les goulots d'étranglement
- Savoir intervenir en amont
- Favoriser la bonne compréhension et la bonne collaboration entre les personnes de son équipe
- Savoir gérer les difficultés

### Mise en pratique : Étude de cas concrets

### Développer la créativité et l'innovation

- Faire émerger et remonter les idées
- Savoir exploiter un potentiel de créativité et le transformer en innovation

### Mise en pratique : Élaboration d'un plan d'action

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Comprendre comment responsabiliser ses collaborateurs pour améliorer la performance de l'équipe
- Adopter le comportement adéquat en fonction de la situation

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Manager une équipe à distance

## Objectifs

- Repérer ses pratiques actuelles et les leviers d'actions pour manager une équipe à distance
- Mettre en place les règles de fonctionnement et les outils spécifiques pour mieux manager son équipe à distance
- Optimiser la circulation de l'information dans son équipe
- S'entraîner à mieux communiquer à distance avec ses interlocuteurs

## Contenu de la formation

### Comprendre son rôle de manager à distance

- Les spécificités du management à distance
- Identifier les différentes formes de management à distance
- Comment assurer les missions du manager en situation d'éloignement ?

### Créer un esprit d'équipe et donner du sens

- Organiser votre présence sur le terrain
- Cerner les attentes de vos collaborateurs
- Clarifier les missions et les règles de fonctionnement
- S'entraîner aux différentes situations de communication
- Repérer les freins et les impacts de la communication "à distance"
- Choisir les bons outils d'information et de communication "à distance"

### Organiser la coopération à distance

- Coordonner l'activité de l'équipe "à distance"
- Faciliter l'information dans l'équipe pour conserver un lien
- Développer l'autonomie et la maturité relationnelle des collaborateurs
- Installer la coopération et donner les règles du jeu spécifiques "à distance"

### Organiser l'activité de collaborateurs délégués dans un autre service, une autre entité, un client

### Mobiliser une équipe managée à distance

- Identifier les leviers de la motivation et valoriser les bonnes pratiques
- Mettre en place le partage, le suivi et l'évaluation à distance
- Mener un entretien de recadrage
- Orienter et coordonner la performance à distance
- Soutenir et donner du feed-back à distance
- S'entraîner à mieux communiquer à distance

### Le reporting

- Établir les modalités et la fréquence du reporting
- Déterminer quels comptes rendus exiger
- Créer les outils de pilotage et de suivi favorisant la responsabilisation et l'autonomie
- Développer son adaptabilité aux diverses situations rencontrées

## Infos pratiques

### Public

Manager qui manage à distance de manière permanente.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Réussir à piloter et mobiliser à distance
- Créer du lien et donner du sens malgré la distance
- Structurer son management et animer une équipe en réseau

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Organisation, optimiser son temps et celui de l'équipe

## Objectifs

- Acquérir des outils et des méthodes pour optimiser le temps de son équipe
- Permettre à ses collaborateurs de gérer leurs priorités

## Contenu de la formation

### Comprendre votre relation au temps

- Votre conception du temps
- Vos préférences personnelles

### Déterminer le sens de votre temps

- Identifier vos réelles priorités
- Hiérarchiser et cadrer vos objectifs

### Planifier pour anticiper et s'organiser

- Planifier le long terme et le court terme
- Définir les degrés de priorité
- Définir le résultat attendu
- Évaluer votre charge de travail

### Planifier le lendemain

- Votre organisation
- Distinguer l'important de l'urgent

### Faire la chasse aux voleurs de temps

- Liés à votre propre comportement
- Du fait des autres
- Liés à une mauvaise gestion des sources d'information et des outils de communication

### Optimiser votre temps relationnel

- Utiliser les outils de communication adaptés
- Communiquer sur votre disponibilité
- Gérer les sollicitations et savoir dire non

### Optimiser la gestion du temps de vos collaborateurs

- Coordonner son travail avec celui de ses collaborateurs
- Communiquer efficacement en interne sur les priorités de l'équipe, du service
- Identifier la charge de travail de vos collaborateurs
- Développer l'autonomie de vos collaborateurs
- Diriger en sachant déléguer
- Planification collective : quoi, quand, comment ?

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Organiser le temps collectif en tenant compte des contraintes individuelles
- Construire une équipe autonome et responsable dans l'organisation et le suivi des tâches et missions

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Piloter et animer par objectifs

## Objectifs

- Fixer des objectifs efficaces et porteurs de sens
- Accompagner et soutenir ses collaborateurs dans la réalisation de leurs objectifs
- Optimiser l'organisation de l'équipe afin de maintenir l'efficacité et un climat de travail positif
- Identifier les outils de pilotage, de suivi pertinents et les mettre en œuvre

## Contenu de la formation

### Les enjeux de la fixation d'objectifs

- Les enjeux pour l'organisation, le manager et les collaborateurs
- Les objectifs opérationnels de performance
- Les objectifs de progrès de compétences et de comportements

### Savoir fixer un objectif

- Savoir définir et formuler un objectif SMART
- Établir une relation gagnant/gagnant en négociant
- Impliquer ses collaborateurs dans la définition de leurs objectifs

### Évaluer l'atteinte des objectifs fixés

- Notion de pilotage et d'indicateurs
- Définir des indicateurs de suivi porteur de sens

### Accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs

- Définir les modalités de suivi en fonction du niveau d'autonomie
- Mesurer la pertinence et ajuster les objectifs définis en fonction de l'évolution des priorités et des ressources (effectifs, compétences, moyens)
- Les différents types d'entretien pour réaliser un pilotage efficace

### L'organisation et le suivi de l'activité

### Optimiser l'organisation de l'équipe pour concilier performance et relations positives

- Coordonner son travail avec celui de ses collaborateurs
- Communiquer efficacement en interne sur les priorités de l'équipe, du service
- Identifier la charge de travail de vos collaborateurs

### Les outils de planification et de suivi

### Piloter au quotidien son équipe : entre autonomie et interdépendance

- Pratiquer un management situationnel
- Maîtriser l'art de la délégation
- Construire des indicateurs de suivi et de réussite adaptés

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en position d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Évaluer l'atteinte des objectifs
- Mettre en œuvre des outils et des indicateurs de pilotage efficaces

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Fondamentaux du management de projet

## Objectifs

- Structurer une démarche et une méthodologie de gestion de projet
- Connaître les principaux outils du management de projet
- Maîtriser les méthodes d'organisation et de communication durant les différentes phases du projet

## Contenu de la formation

### Identifier les caractéristiques d'un projet

- Caractéristique de la conduite de projet
- Typologie des projets
- Enjeux du management de projet

### Identifier le rôle des acteurs dans un projet

- Rôle des instances et des acteurs du projet
- Positionnement du chef de projet
- Sponsor/défenseur du projet

### Organisation du projet

- Méthodologies de gestion de projet
- Étude d'opportunité/faisabilité
- Préparation du déploiement
- Suivi de la mise en œuvre
- Évaluation du projet

### Planification du projet

- Les étapes du projet
- L'organigramme des tâches
- La planification des ressources
- Les outils de planification (GANTT, PERT, etc.)

### Préparation de la mise en œuvre

- Budgétisation, plan de communication

### Suivi et pilotage de la mise en œuvre

- Tableau de bord de suivi de projet, indicateurs de productivité
- Les réunions d'avancement, revues de projet, réunion de validation
- Pilotage de la qualité : analyse des écarts et mesure correctives
- Outils d'animation de groupes de travail

### Évaluation et clôture du projet

- Étapes d'évaluation
- Réunion de bilan et de synthèse
- Formalisation du Retex (retour d'expérience)

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en position d'encadrement hiérarchique ou transversal amenée à mettre en œuvre une démarche de gestion de projet. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- S'approprier une méthodologie de gestion de projet
- Maîtriser les étapes et les outils pour piloter un projet

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Réaliser une analyse stratégique avec la méthode SWOT

## Objectifs

- Identifier les enjeux d'une analyse stratégique
- Connaître les différentes étapes de l'analyse SWOT
- Savoir mettre en œuvre et exploiter une analyse SWOT

## Contenu de la formation

### Le SWOT, un outil d'analyse

- Qu'est-ce que le SWOT ?
- A quoi sert une analyse SWOT ?
- Quand organiser une analyse SWOT ?

### Les étapes de l'analyse SWOT

- Poser le cadre et le périmètre de l'analyse
- Analyse interne et externe
- Conclusion de l'analyse
- Exploiter les résultats

### L'analyse externe : opportunités et menaces

- L'analyse de l'environnement conjoncturel
- L'analyse de l'environnement concurrentiel
- Tableau récapitulatif opportunités / menaces

### L'analyse interne : forces et faiblesses

- Pourquoi effectuer une analyse interne ?

### Exploiter les résultats d'une analyse SWOT

- La conclusion de l'analyse SWOT
- Que faire de l'analyse SWOT ?
- Pratique de la créativité associative

### Synthèse des bonnes et des mauvaises pratiques

### Exemples de mise en œuvre

### Mise en pratique (sur 1 journée)

## Infos pratiques

### Public

Toute personne amenée à réaliser ou à participer à une analyse stratégique au sein de son établissement. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Définir clairement le périmètre d'une analyse SWOT
- Animer et guider un groupe travail dans le cadre d'une analyse stratégique

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Tableau de bord du manager

## Objectifs

- Concevoir et mettre en place des tableaux de bord
- Évaluer et suivre les activités de son service au moyen d'indicateurs pertinents
- Faire du tableau de bord un outil de pilotage partagé avec son équipe

## Contenu de la formation

### Identifier le rôle du tableau de bord

- Faire du tableau de bord un outil de pilotage
- Définir ce qu'est un tableau de bord
- Utiliser le tableau de bord comme moyen d'analyse de l'activité
- Connaître les diverses fonctions du tableau de bord
- Choisir les bons indicateurs
- Représentation graphique des résultats obtenus
- Principes à respecter pour réaliser des tableaux de bords efficaces et pertinents

### Élaborer et définir son tableau de bord

- Déterminer les activités devant faire l'objet d'un suivi
- Définition, hiérarchisation et formalisation des indicateurs
- Définir le périmètre de couverture du tableau de bord
- Choisir la périodicité de mise à jour
- Sélectionner le support de diffusion, de la liste de distribution et du tableau de bord

### Déployer efficacement un tableau de bord

- Identifier les utilisateurs
- Communiquer et obtenir l'adhésion de ses collaborateurs sur l'utilisation du tableau de bord
- Assurer le reporting et l'utilisation du tableau de bord

### Études de suivi d'activité

- A partir d'une étude de cas, les participants doivent identifier les indicateurs pertinents liés à l'activité et élaborer un tableau de bord

## Infos pratiques

### Public

Managers de proximité, managers opérationnels ayant à préparer des suivis d'activités. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Identifier et définir des indicateurs pertinents
- Concevoir des tableaux de bord opérationnels

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Conduire des réunions efficaces

## Objectifs

- Identifier les éléments clés d'une réunion efficace
- Cadrer une réunion dès les premières minutes
- Animer une réunion efficacement
- Concrétiser l'issue de la réunion: définir un plan d'action opérationnel

## Contenu de la formation

### Les clés d'une réunion productive

- Les attitudes
- Les types de réunions en fonction de l'objectif fixé
- Préparation de la réunion
- Déroulement de la réunion

### Préparer la réunion efficacement

- Définir son TOP (cadre, thème, objectif, participants)
- Mobiliser les participants en amont de la formation

### Choisir ses outils d'animation en fonction des objectifs fixés

- Outils d'aide à la prise de décision
- Outils de résolution de problème
- Outils de créativité, de productivité

### Maintenir le cap vers les objectifs fixés

- Définir les règles du jeu
- Rôle des participants / rôle de l'animateur
- Problèmes le plus fréquents

### Conduire la réunion, animer le groupe de travail

- Les influences de la dynamique de groupe sur le déroulement d'une réunion ?
- Les représentations du groupe et leur impact sur la perception individuelle
- Repérer une mauvaise dynamique de groupe et gérer les blocages en réunion
- Gérer les échanges pendant la réunion
- Gérer les sept personnalités difficiles en séance de travail

### Assurer la mise en œuvre opérationnelle

- L'organisation de la prochaine réunion (si nécessaire)
- Utiliser les outils de mise en action (roue de Deming PDCA, etc.)
- Planifier un suivi
- Définir des indicateurs de suivi et l'outil de pilotage adapté
- Evaluer l'efficacité de la réunion et faire un retour d'expérience (RETEX)

### Rendre compte d'une réunion

- Le devoir de neutralité du rapporteur
- Quel type de compte-rendu pour quel objectif ?
- La présentation et la structuration du compte-rendu
- la diffusion du compte-rendu : quand et comment ?

## Infos pratiques

### Public

Tout manager et cadre souhaitant améliorer l'efficacité des réunions de travail dans lesquelles il est impliqué en tant qu'animateur ou participant. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Animer des réunions productives
- Favoriser la créativité et la production de solutions

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Conduire l'entretien annuel d'évaluation

## Objectifs

- Connaître les enjeux de l'entretien annuel d'évaluation et intégrer cette démarche dans le rôle du manager
- Savoir faire de l'entretien d'évaluation un outil de progrès pour le collaborateur et pour l'entreprise
- Connaître la structure de l'entretien annuel

## Contenu de la formation

### L'entretien professionnel comme valeur ajoutée

- Les enjeux de l'entretien professionnel
- Importance de l'entretien dans la gestion des RH
- Faire de l'entretien professionnel un acte de management et de développement

### Clarifier la notion de confiance

### Maîtriser les fondamentaux et les techniques de base

- Créer les conditions de réussite de l'entretien
- Les grandes étapes de l'entretien
- Techniques d'échange et de progression dans le dialogue
- Les incontournables d'un entretien réussi

### Préparation de l'entretien

- Entretien préalable : expliquer, faire adhérer, prendre rendez-vous
- Transmettre le support de préparation à ses collaborateurs

### Déroulement de l'entretien

- Structurer l'entretien et les sujets à aborder
- Rapport 30/70 pour la répartition du temps de parole au profit du collaborateur
- Faire du support d'évaluation un guide de progression
- Recentrer la discussion sur les contributions individuelles du collaborateur
- S'engager pour obtenir un rapport gagnant/gagnant
- Préparer avec le collaborateur la progression et les points de suivi

### La fixation d'objectif SMART

### Conclusion et suivi de l'entretien

- Vérifier l'état d'esprit du collaborateur et sa perception de l'entretien
- Gérer le suivi de l'entretien sur l'année
- La rédaction du compte rendu, une plus-value

### La liaison avec le service des ressources humaines

- Le retour et l'exploitation des entretiens
- Le lien avec la formation et la gestion des compétences

## Infos pratiques

### Public

Toute personne amenée à conduire des entretiens professionnels. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Aider ses collaborateurs à faire leur bilan annuel
- Positionner ses collaborateurs dans un cadre d'objectif
- Définir des objectifs opérationnels dans une relation assertive

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Conduire l'entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement

## Objectifs

- Savoir faire de l'entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement un outil de progrès pour l'agent et pour l'établissement
- Connaître la structure de l'EAEA

## Contenu de la formation

### Maîtriser les fondamentaux et les techniques de base

- Créer les conditions de réussite de l'entretien
- Les grandes étapes de l'entretien
- Techniques d'échange et de progression dans le dialogue
- Les incontournables d'un entretien réussi

### Préparation de l'entretien

- Entretien préalable : expliquer, faire adhérer, prendre rendez-vous
- Transmettre le support de préparation à ses agents

### Déroulement de l'entretien

- Structurer l'entretien et les sujets à aborder
- Rapport 30/70 pour la répartition du temps de parole au profit de l'agent
- Faire du support d'évaluation un guide de progression
- Recentrer la discussion sur les contributions individuelles du collaborateur
- S'engager pour obtenir un rapport gagnant/gagnant
- Préparer avec le collaborateur la progression et les points de suivi

### Conclusion et suivi de l'entretien

- Vérifier l'état d'esprit du collaborateur et sa perception de l'entretien
- Gérer le suivi de l'entretien sur l'année
- La rédaction du compte rendu, une plus-value

## Infos pratiques

### Public

Toute personne amenée à conduire des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

1 jour

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Aider ses collaborateurs à faire leur bilan annuel
- Positionner ses collaborateurs dans un cadre d'objectif
- Définir des objectifs opérationnels dans une relation assertive

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Conduire l'entretien professionnel dans la fonction publique

## Objectifs

- Connaître les aspects réglementaires qui encadrent l'entretien professionnel dans la fonction publique
- Connaître les enjeux de l'entretien professionnel et intégrer cette démarche dans le rôle du manager
- Savoir faire de l'entretien professionnel un outil de progrès pour le collaborateur et pour l'établissement

## Contenu de la formation

### Le cadre réglementaire de l'entretien professionnel

- Les textes réglementaires en vigueur
- Quels droits, quelles obligations, pour qui ?

### L'entretien professionnel comme valeur ajoutée

- Les enjeux de l'entretien professionnel
- Importance de l'entretien dans la gestion des RH
- Faire de l'entretien professionnel un acte de management et de développement

### Clarifier la notion de confiance et les éléments qui permettent d'établir un climat de confiance

### Maîtriser les fondamentaux et les techniques de base

- Créer les conditions de réussite de l'entretien
- Les grandes étapes de l'entretien
- Techniques d'échange et de progression dans le dialogue
- Les incontournables d'un entretien réussi

### Préparation de l'entretien

- Entretien préalable : expliquer, clarifier, faire adhérer, prendre rendez-vous
- Transmettre le support de préparation à ses collaborateurs

### Déroulement de l'entretien

- Structurer l'entretien et les sujets à aborder à l'aide du support d'entretien
- Rapport 30/70 pour la répartition du temps de parole au profit du collaborateur
- Faire du support d'évaluation un guide de progression
- Recentrer la discussion sur les contributions individuelles du collaborateur
- S'engager pour obtenir un rapport gagnant/gagnant
- Préparer avec le collaborateur la progression et les points de suivi

### La fixation d'objectif SMART

### Conclusion et suivi de l'entretien

- Vérifier l'état d'esprit du collaborateur
- Gérer le suivi de l'entretien sur l'année
- La rédaction du compte rendu, une plus-value

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en position de supérieur hiérarchique direct amenée à conduire des entretiens professionnels. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Aider ses collaborateurs à faire leur bilan annuel
- Positionner ses collaborateurs dans un cadre d'objectif
- Définir des objectifs opérationnels dans une relation assertive

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Conduire les entretiens annuels et de seconde partie de carrière

## Objectifs

- Connaître le contexte et les enjeux de l'entretien de seconde partie de carrière et de l'entretien d'évaluation
- Connaître les obligations légales
- Identifier les étapes de l'entretien de seconde partie de carrière et de l'entretien d'évaluation
- Repérer les spécificités des séniors

## Contenu de la formation

### L'entretien professionnel comme valeur ajoutée

- L'importance de l'entretien d'évaluation et de seconde partie de carrière pour le manager, le collaborateur et l'entreprise
- La stratégie d'entreprise et les politiques RH

### L'entretien professionnel : maîtriser les fondamentaux

- Créer les conditions de réussite de l'entretien
- Les grandes étapes de l'entretien en fonction de l'objectif (entretien d'évaluation, entretien de seconde partie de carrière)

### Repérer les grandes étapes de l'entretien

- Cadrer les objectifs de l'entretien
- Objectiver l'évaluation des compétences
- Définir les suites de l'entretien

### Identifier les spécificités des séniors

- Sensibiliser les managers à gérer les deuxièmes parties de carrière des séniors
- Identifier les métiers cibles des séniors
- Identifier les spécificités des séniors

### Maîtriser les techniques de base de la conduite d'entretien

- Faire son auto diagnostic d'écoute pour repérer ses forces et axes de progrès
- S'entraîner à la reformulation
- Acquérir les techniques pour poser les bonnes questions

### S'entraîner à conduire des entretiens de seconde partie de carrière et d'évaluation

- Utilisation de la fusée des compétences
- Entraînement à la conduite d'un entretien de seconde partie de carrière
- Entraînement à la conduite d'un entretien d'évaluation

### Vendre la démarche auprès des intéressés, de la hiérarchie, des partenaires sociaux

- Communiquer auprès des différentes cibles sur l'intérêt de la démarche

## Infos pratiques

### Public

Directeur RH, Responsable RH, toute personne amenée à conduire des entretiens de seconde partie de carrière.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Préparer et mener un entretien d'évaluation
- Maîtriser son comportement pour mener un entretien d'évaluation
- Assurer le suivi de l'entretien

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# La communication managériale au quotidien

## Objectifs

- Communiquer efficacement en situation d'encadrement
- Développer des relations positives au sein de son équipe, service

## Contenu de la formation

### Adopter des comportements efficaces pour gérer les tensions et prévenir les conflits

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte, de pouvoir et de zone d'incertitude
- Comprendre les mécanismes psychologiques classiques à l'œuvre : les erreurs d'interprétation, le triangle dramatique, les dysfonctionnements de la relation hiérarchique
- Les attitudes positives et les comportements négatifs qui engendrent des conflits
- Décryptage de ses propres attitudes face au conflit

### Développer sa compétence relationnelle dans les situations d'encadrement

- Rester ferme sur ses objectifs tout en restant assertif
- Les entretiens de face-à-face

### Comprendre le fonctionnement d'une équipe et les jeux d'acteurs qui influencent les situations de communication

- Identifier les rôles et les motivations de chacun
- L'influence de la dynamique de groupe sur les situations de communication
- Repérer une mauvaise dynamique de groupe et gérer les blocages

### Utiliser à bon escient les outils de communication

- Téléphone, e-mail, vidéoconférence, note de service, etc.
- Quel outil pour quel message ?
- L'e-mail, les écueils à éviter ?

### Assurer l'efficacité des réunions de service

- Promouvoir les comportements assertifs au sein de l'équipe pour favoriser la collaboration
- Communiquer en interne sur les priorités de l'équipe, du service
- Réguler les échanges en séance de travail, réunion
- Gérer les sept personnalités difficiles en séance de travail, réunion

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en position d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Développer une communication adaptée à son contexte d'encadrement

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Les bases de la communication managériale

## Objectifs

- Identifier les différentes situations de communication managériale
- Maîtriser les outils, les savoir-faire et les supports de la communication
- S'approprier des bonnes pratiques de communication managériale

## Contenu de la formation

### Clarifier la notion de communication managériale

- Identifier et analyser les situations de communication du cadre
- Distinguer les différents types de communication (*descendante, ascendante et transverse*)
- Analyser les différents contextes de communication et les relier aux types de communication

### Développer une stratégie de communication adaptée à son contexte d'encadrement

- Adapter sa communication par rapport à son rôle et à ses interlocuteurs
- Mesurer l'impact de la dimension relationnelle sur son efficacité de cadre
- Développer sa capacité d'adaptation dans sa communication

### Communiquer efficacement pour développer des relations positives

- Les pièges de la communication - Entre perception personnelle et réalité
- Repérer les 3 comportements inefficaces
- Les caractéristiques essentielles d'un comportement assertif
- Adopter un comportement assertif
- Utiliser l'assertivité pour faire face aux comportements déstabilisants

### Renforcer sa capacité d'écoute en développant une attitude assertive

- Enjeux et impact de l'écoute active dans une situation de communication
- Renforcer sa capacité d'écoute par la mise en œuvre de routines

### Communiquer pour donner du sens à l'activité de ses collaborateurs

- Instaurer une communication bilatérale assertive pour donner et recevoir des feedbacks constructifs
- Identifier et communiquer en interne sur des indicateurs d'activité
- Valoriser et reconnaître les réalisations collectives et individuelles par des signes de reconnaissance conditionnels

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Développer une communication ascendante avec ses collaborateurs

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Préparer et réussir son entretien annuel d'évaluation

## Objectifs

- Comprendre l'intérêt de l'entretien d'évaluation
- Renforcer son rôle, être actif et positif pendant l'entretien
- Acquérir les outils pour préparer son entretien et s'entraîner pour le vivre sereinement
- Anticiper le futur et réfléchir sur son avenir
- Avoir une communication constructive avec son manager

## Contenu de la formation

### L'entretien d'évaluation comme valeur ajoutée

- L'importance de l'entretien d'évaluation pour le manager le collaborateur et l'entreprise
- Comment faire le lien entre l'évaluation et les autres outils de management ?
- L'entretien annuel : maîtriser les fondamentaux

### Se préparer pour son entretien d'évaluation

- Se doter d'outils pour réussir cette préparation
- Savoir se préparer tout au long de l'année et mieux s'orienter vers les résultats attendus

### Réaliser son propre bilan au cours de l'entretien

- Savoir présenter un bilan de l'année argumenté
- Savoir répondre aux remarques en s'appuyant sur les faits significatifs
- S'entraîner à présenter son bilan à son manager

### Anticiper le futur et être un acteur de son développement professionnel

- Réaliser une analyse de ses compétences et de ses motivations
- En faire part à son manager au cours de l'entretien

### S'entraîner à vivre sereinement son entretien annuel

- Vivre au cours de la formation les différentes étapes de l'entretien
- Adopter dans chacune d'elle la bonne posture
- Acquérir des techniques pour oser questionner, s'affirmer et prendre confiance

### Communiquer efficacement pour arriver à une conclusion pratique

- Les éléments essentiels pour établir une bonne communication
- Réagir face aux critiques
- Argumenter vos souhaits d'évolution
- Confirmer vos engagements professionnels
- Négocier les moyens

## Infos pratiques

### Public

Pour tous les salariés amenés à vivre un entretien annuel d'évaluation avec leur manager. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser les éléments clés de l'entretien
- Présenter son bilan annuel avec assertivité
- Adopter une attitude constructive face aux situations "d'échec"

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire





# Communiquer avec assertivité

## Objectifs

- Découvrir les clés de la communication sociale afin d'accroître son aptitude à entrer en contact avec son environnement
- Améliorer l'écoute en situation professionnelle
- Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés pour se faire comprendre

## Contenu de la formation

### La communication

- Les principes de la communication
- Les théories psychosociales de la communication
- Les deux niveaux de communication
- Appréhender les différences de perception

### Communication interpersonnelle

- Les rôles, pouvoirs et enjeux des interlocuteurs
- Les situations de communication interpersonnelle
- Les attitudes psychologiques spontanées et leur influence
- Les pièges de la communication
- L'estime de soi

### Améliorer sa propre communication

- Bien communiquer, c'est d'abord écouter
- La transmission du message
- Communiquer pour informer
- Les causes d'échecs d'une transmission orale d'information
- Les règles d'or de la communication
- Adopter un comportement assertif

### La relation avec son interlocuteur

- Les règles de base
- Exister et laisser exister
- Importance d'une écoute de qualité
- Qu'est-ce qu'écouter ? Comment écouter ?
- Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute
- L'écoute active

### Au-delà de l'écoute active

- Le verbal et le non verbal : le contenu, le vocabulaire, le langage percutant, les gestes, le regard, la proxémique, la localisation
- La voix : son fonctionnement, le travail de la voix, l'impact de la voix, le souffle et la respiration, l'articulation

### Prendre la parole en public

- Se préparer efficacement : phase de réflexion, définir l'objectif, cadrer l'intervention, développer des arguments, construire le plan
- Capter et maintenir l'attention, la mise en scène, le regard, la mobilité, les interactions, les émotions

## Infos pratiques

### Public

Toute personne en charge d'encadrement hiérarchique.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Utiliser votre capacité d'écoute pour une communication efficace
- Mener à bien un entretien en face à face
- Aborder avec moins de stress les relations interpersonnelles

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Communiquer efficacement avec ses collaborateurs

## Objectifs

- Identifier les éléments prédéterminant les situations de communication
- Développer des relations positives, un climat favorable

## Contenu de la formation

### Introduction

- Les principes de la communication
- Les théories psychosociales de la communication
- Les deux niveaux de communication

### Pratique : Appréhender les différences de perception Communication interpersonnelle

- Nous communiquons... le veuille ou non !
- Les rôles, pouvoirs et enjeux des interlocuteurs
- Les situations de communication interpersonnelle
- Les attitudes psychologiques spontanées et leur influence
- Les pièges de la communication

### Autodiagnostic : L'estime de soi

#### Améliorer sa propre communication

- Bien communiquer, c'est d'abord écouter
- La transmission du message
- Communiquer pour informer
- Les causes d'échecs d'une transmission orale d'information
- Les règles d'or de la communication

### Autodiagnostic : Tester votre assertivité

#### La relation avec son interlocuteur

- Les règles de base
- Exister et laisser exister
- Importance d'une écoute de qualité
- Qu'est-ce qu'écouter ? Comment écouter ?
- Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute
- L'écoute active

### Au-delà de l'écoute active

- Ecouter le non-verbal

## Infos pratiques

### Public

Toute personne désireuse d'améliorer ses capacités de communication et de favoriser des relations de qualité avec ses collaborateurs. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Mettre en pratique l'écoute active pour explorer le cadre de référence de son interlocuteur

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# La prise de parole en public

## Objectifs

- Améliorer sa prise de parole devant un public
- Construire et réaliser un exposé devant un auditoire

## Contenu de la formation

### Les éléments clés de la prise de parole

- Se mettre en condition physique et mentale pour la prise de parole
- Identifier les différentes sources de stress
- Reconnaître le stress positif ou négatif
- Modifier les comportements automatiques
- Développer un état d'excellence et le maintenir

**Autodiagnostic :** L'estime de soi

### Les outils de la communication

**Le verbal et le non verbal :** le contenu, le vocabulaire, le langage percutant, les gestes, le regard, la proxémique, la localisation

**La voix :** son fonctionnement, le travail de la voix, l'impact de la voix, le souffle et la respiration, l'articulation

**Mise en pratique :** Vos capacités de communication

- La préparation de l'intervention
- La phase de réflexion
- Définir l'objectif
- Cadrer l'intervention
- La créativité
- Développer des arguments
- Construire le plan
- Capturer et maintenir l'attention la mise en scène, le regard, la mobilité, les interactions, les émotions

**Maîtriser le débat :** lancer le débat, animer le débat, répondre aux questions difficiles et arrêter la provocation

## Infos pratiques

### Public

Toute personne amenée à prendre la parole devant un public. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser les techniques d'expression
- Maîtriser la structure de son propos
- S'adapter à des contextes différents

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Oser dire, savoir dire !

## Objectifs

- Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées en situation difficile
- Adopter un comportement assertif pour oser dire, savoir se faire entendre

## Contenu de la formation

### Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Les théories psychosociales de la communication
- Appréhender les différences de perception
- Les situations de communication interpersonnelle
- Les attitudes psychologiques spontanées et leur influence
- Les pièges de la communication

### Faire face aux situations où la parole est difficile

- Visualiser et élargir vos marges de manœuvre
- Identifier et analyser vos situations difficiles

### Adopter une attitude d'écoute

- Adopter l'attitude d'écoute adaptée
- Savoir répondre aux questions
- Choisir la bonne technique de reformulation

### Adopter les comportements efficaces

- S'affirmer sans agressivité
- Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité
- Repérer vos différents registres de communication
- Identifier le sens des messages non-verbaux

### Comment désamorcer les difficultés à dire non ?

- Sortir du piège de la justification
- Oser dire et faire comprendre aux autres ses motivations

### Désamorcer et gérer une situation difficile

- Cas pratique: assumer un désaccord de manière constructive

### Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Faire une critique, exprimer un grief
- Formuler une demande
- Prendre la parole et maintenir l'intérêt
- Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques

## Infos pratiques

### Public

Toute personne souhaitant améliorer son aisance relationnelle et sa capacité à communiquer en situation difficile. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Gérer ses émotions pour canaliser les comportements difficiles
- Développer ses capacités d'écoute

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Consolider sa relation client pour maîtriser l'acte de fidélisation

## Objectifs

- Mettre en oeuvre une stratégie de relation client
- Fidéliser ses clients pour consolider et développer son chiffre d'affaires

## Contenu de la formation

### La fidélisation "mise en perspective"

- Le rôle de la fidélisation dans l'amélioration de l'efficacité commerciale et de la compétitivité face à la concurrence

### Comment la développer au sein de l'entreprise

- Déterminer les indicateurs nécessaires au maintien de sa relation client
- Identifier les facteurs moteurs et des attentes de chaque segment de clientèle en termes de service client
- Segmenter la clientèle
- Définir la stratégie de fidélisation

### Pérenniser

- Exemplarité de l'accueil
- Traitement irréprochable des réclamations
- Qualité et réactivité dans la formulation de devis et la prise de commande
- Amélioration de la qualité de la facturation
- Réduction des délais de livraison
  
- Mettre en place et améliorer les règles, procédures et pratiques répondant aux attentes de chaque segment de clientèle
- Mettre en oeuvre la stratégie de fidélisation
- Services complémentaires à la prestation principale

### Piloter une opération ou un programme de fidélisation

- Créer et gérer la base de données marketing
- Principales étapes d'un programme de fidélisation
- Accroître la productivité de la force de vente en fidélisant
- Mesurer la rentabilité de la fidélisation
- Analyser l'efficacité des actions de fidélisation
- Les actions de promotion (produit, prix)
- Les actions de marketing direct (mailing, e-mailing)
- Clubs de clientèle, cartes de fidélité, invitations et cadeaux
- Utiliser les bons outils marketing

## Infos pratiques

### Public

Vendeurs dans les secteurs de la distribution, du négoce et auprès des particuliers. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Connaître les enjeux, la démarche et les outils de la fidélisation clientèle
- Définir et mettre en oeuvre des actions de fidélisation

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Etre professionnel au téléphone

## Objectifs

- Renforcer son professionnalisme au téléphone
- Mettre à jour son expertise
- Acquérir de nouveaux savoir-faire

## Contenu de la formation

### Etre « PRO » au téléphone

- Le degré d'expertise attendu de nos managers
- Auto-diagnostic : mes pratiques actuelles
- Les difficultés rencontrées
- Les exigences de nos interlocuteurs

### Réussir son accueil téléphonique

- Comment se présenter
- Adopter une écoute active
- Ajuster son questionnement
- Filtrer des appels de façon pertinente
- Donner une première bonne impression

### Communiquer des messages fiables

- Bien prendre des notes du premier coup
- Faire vivre son répertoire d'adresses
- Transmettre des messages utiles
- En assurer le suivi

### Traiter "soi même" l'appel

- Conclure, prendre congé
- Reformuler la demande
- Adopter un langage résolument positif
- Traiter ses objections
- Prendre en charge son interlocuteur

### Gérer les situations délicates

- Les agressifs, les bavards, les impatientes
- Les appels dits 'personnels'

### Maîtriser ses appels sortants

- Conclure, confirmer et suivre ses appels
- Préparer et structurer ses entretiens téléphoniques
- Gérer les agendas et prendre des rendez-vous

### Maîtriser les ressources téléphoniques

- Maîtriser les fonctionnalités de son poste
- Savoir choisir entre les outils de communication : téléphone, messagerie, fax
- S'informer sur l'évolution de la téléphonie : WAP

## Infos pratiques

### Public

Secrétaires et assistantes. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser rapidement les techniques d'accueil au téléphone
- Savoir mettre en valeur son image professionnelle
- Faire face aux situations délicates

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gérer l'agressivité en situation d'accueil

## Objectifs

- Canaliser l'agressivité en situation d'accueil difficile
- Savoir anticiper et gérer les situations conflictuelles

## Contenu de la formation

### Mieux connaître les différents types de public, leurs attentes et les modes de communication adaptés

- Spécificités du secteur public
- Les dimensions du culturel
- Le public en situation de précarité

### Identifier et savoir gérer les situations critiques

- Typologie des situations difficiles
- Les problèmes liés à l'attente
- Les difficultés de communication
- Différences de valeur et repères culturels

### Techniques de gestion des situations difficiles

- Savoir répondre à une réclamation ou à une agression verbale
- Personnaliser l'accueil et instaurer le contact et la confiance
- L'écoute active et l'analyse de la demande
- L'importance du non verbal et des comportements d'accueil
- L'importance du relais dans l'équipe

### Apprendre à gérer son stress en situation d'accueil

## Infos pratiques

### Public

Tout agent en situation d'accueil. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

390 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Conserver et retrouver son calme face à l'agressivité

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gestion des situations d'accueil difficiles

## Objectifs

- Gérer les situations d'accueil difficiles
- Trouver la juste distance avec l'utilisateur et connaître ses limites

## Contenu de la formation

### Les situations d'accueil

- Comprendre les besoins des différents types d'utilisateur
- Les dimensions socioculturelles de l'accueil
- Le positionnement de l'accueillant face à la personne accueillie

### Savoir établir une relation positive

- Le non-jugement dans la formulation et le vocabulaire employé
- La compréhension du cadre de référence de l'utilisateur
- Se mettre en phase avec l'autre : la réception et la mise en confiance

### Savoir s'affirmer dans le respect de l'autre

- Définition et conséquences des 4 comportements préférentiels
- Développer son assertivité
- Savoir dire non ou comment refuser sans perdre sa crédibilité

### Développer des routines pour gérer les tensions

- Gérer ses émotions face à une situation qui nous agace ou nous touche
- Savoir se protéger psychologiquement : prévenir l'épuisement professionnel
- Savoir analyser et gérer ses réactions, comportements et attitude après une situation stressante

## Infos pratiques

### Public

Tout agent en situation d'accueil. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

390 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Adapter ses comportements en fonction des demandes et besoins des usagers

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Optimiser l'accueil client en face à face

## Objectifs

- Repérer ses propres comportements afin de privilégier les attitudes positives qui facilitent de bonnes relations
- Mettre de nouveaux outils en œuvre pour améliorer l'accueil dans l'entreprise
- Repérer les situations conflictuelles et être en mesure de les traiter

## Contenu de la formation

### Les fondamentaux de l'accueil en face à face

- L'accueil est une relation humaine
- Adopter une approche positive de l'accueil en face à face
- Un service essentiel dû au client
- L'accueil, moment de vérité : "la première impression"

### Analyser ce que le client voit en accueil physique

- L'importance déterminante du non-verbal
- L'impact respectif du visuel, du vocal et du verbal

### Analyser ce que le client ressent : les styles d'accueil pratiqués

- L'accueil commercial / relationnel
- L'accueil convivial
- Adapter l'accueil au rôle du service et à la mission exercée
- Emprunter aux différents styles

### Faire la synthèse : le style d'accueil adapté aux objectifs du service

- La démarche d'accueil en 4 phases
- Mise en situation sur la base de scénarios correspondant aux missions des participants
- Phase 1 : créer les conditions d'une relation détendue et courtoise
- Phase 2 : comprendre précisément et complètement la situation et la question du visiteur
- Phase 3 : fournir la réponse ou la solution / orienter le client
- Phase 4 : conclure l'entretien
- Gérer les réclamations, les conflits et l'agressivité du visiteur
- Mise en situation et partage d'expériences
- Les savoir-être indispensables
- Gérer ses émotions, son impulsivité, son stress

## Infos pratiques

### Public

Toute personne chargée de l'accueil clientèle. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Optimiser la qualité de l'accueil direct pour garantir l'image de marque
- Augmenter le taux de satisfaction de la clientèle par un accueil efficace
- Maîtriser sa propre émotivité

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Communiquer par E-mail

## Objectifs

- Savoir rédiger des e-mails faciles à lire et à comprendre
- Savoir sélectionner les destinataires
- Gagner en efficacité

## Contenu de la formation

### Les questions à se poser

- La qualité de l'écrit peut-elle remplacer la quantité de textes produits ?
- Comment rendre l'écrit efficace ?
- À qui est-il destiné ?
- Quel est l'objet du courriel ?

### Les règles d'usage

- La correction orthographique
- Les formules de politesse
- L'usage (ou non) de la copie cachée
- La correction du style

### Entraînement

- Application des principes d'écriture aux exemples amenés par les participants

## Infos pratiques

### Public

Toute personne amenée à communiquer par e-mail et souhaitant améliorer l'impact de sa communication.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

1 jour

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Utiliser l'e-mail comme moyen de communication lorsque cela est pertinent
- Structurer l'information efficacement dans la rédaction d'un e-mail

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Prendre des notes et rédiger un compte-rendu

## Objectifs

- Noter et restituer l'essentiel d'une réunion, d'un événement ou d'une situation

## Contenu de la formation

### Examen d'une situation et définition d'un but

- Dans quelles circonstances prenons nous des notes ?
- Quels sont les objectifs de la prise de notes ?

### Les différentes méthodes de prise de notes

- Arborescente
- Structurée
- NORMEE
- Par mots-clés
- QQCOQP
- « S.P.R.I »
- Linéaire
- Aspects et points de vue
- Avec des annotations

### Entraînement à la prise de notes

- À partir de documents écrits
- À partir d'un débat, d'une réunion, d'une cassette audio-visuelle

### Rédaction d'un compte rendu

- Comment rédiger ?
- Restituer les notes prises en respectant le message
- Choisir un plan

## Infos pratiques

### Public

Assistants, secrétaires, personnels administratifs et commerciaux. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

1 jour

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Structurer l'information efficacement lors de la prise de note
- Réaliser des comptes rendus opérationnels

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Rédiger des écrits professionnels efficaces

## Objectifs

- Acquérir les principales techniques de communication écrite
- Rendre les documents clairs, attractifs et faciliter leur lecture

## Contenu de la formation

### Pour des écrits efficaces : avant de rédiger

- Enrichir ses idées
- Déterminer l'objectif de l'écrit pour s'adapter au lecteur

### Pour bien écrire

- Paragraphes, introduction et conclusion
- Titres, intertitres et chapeaux
- Le choix du plan

### Écrire pour être lu et compris : les règles d'or de la lisibilité

- Éviter le franglais
- Faire court et simple
- Éviter la langue de bois bureaucratique
- Éviter le jargon

### Comment écrire court et clair

- La présentation des documents
- Le style écrit fluide
- Des écrits vivants et concrets
- Les techniques d'accroche
- Savoir attirer l'attention

### Les différents types d'écrits professionnels

#### Les documents de l'entreprise et leur fonction

- Procès verbal
- Compte rendu
- Écrit commercial
- Lettre d'envoi
- Lettre
- Message
- Prise de notes
- Note de service

### Rappels sur les pièges de la langue française

- Les règles de l'orthographe grammaticale, les abréviations
- Les verbes introducteurs dans les écrits professionnels
- Les mots de liaison
- Néologismes et barbarismes

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant à communiquer par écrit au sein de son entreprise. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Structurer l'information efficacement en fonction du type de support
- Prendre des notes efficacement
- Maîtriser les principales règles de grammaires

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Gestion du stress

## Objectifs

- Savoir prendre du recul et identifier son seuil optimal de stress
- Faire le point sur les facteurs organisationnels et personnels de stress
- Développer une vigilance envers les signaux individuels et collectifs de stress
- Acquérir des techniques de détente rapides pour être performant tout en préservant son équilibre

## Contenu de la formation

### Les aspects positifs et négatifs du stress

- Les mécanismes psychophysiologiques du stress
- Les trois phases du stress
- Effets : stress aigu et stress chronique

### Le stress professionnel

- Les comportements positifs
- Les situations de stress dans l'entreprise
- Les facteurs individuels
- L'impact des dérangements
- Se préparer mentalement aux situations d'enjeu
- L'estime de soi et des autres

### Manager son mode de vie

- Adopter une bonne hygiène de vie
- Les cycles de vigilance

### Le dépistage et le contrôle du stress

- Savoir se relaxer
- Savoir se détendre
- Les bons réflexes pour faire face à la situation
- Les signes physiques et immédiats

### Correction et contrôle du stress

- Gérer les conflits, les désaccords, les critiques
- Savoir organiser son temps
- S'affirmer
- Les stratégies pour affronter ses facteurs de risque
- Accepter le changement

### Prévenir le stress

- Préserver son état d'équilibre intérieur
- Savoir gérer ses émotions

## Infos pratiques

### Public

Toute personne confrontée à des situations de stress au quotidien. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Faire face aux pressions professionnelles
- Améliorer votre maîtrise émotionnelle en situation stressante

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# La confiance en soi

## Objectifs

- Mieux se connaître et s'accepter
- Identifier ses comportements dans des situations ou des relations tendues
- S'entraîner à gérer les difficultés

## Contenu de la formation

### Découvrir les bases de l'affirmation et de l'aisance

- Recherche des difficultés rencontrées par chaque personne
- Identification des ressources personnelles de chacun
- Identifier les principales caractéristiques de sa personnalité
- Changer en utilisant les niveaux logiques
- Identifier ses croyances limitantes (injonctions)
- Définition d'un objectif de progrès et motivation sur cet objectif
- Les notions de base de la communication

### Maîtriser son mental et gérer ses émotions

- Faire et recevoir des compliments
- Exercices simples de relaxation et de gestion du stress
- Identifier ses scénarios de réussite
- Progression de mises en situation en relation avec les difficultés exposées : prise de parole face au groupe, exercices puis jeux de rôles où chaque personne est tour à tour actrice et observatrice.
- Les émotions personnelles et celles des autres, les identifier, les canaliser
- Définition d'un objectif de progrès et motivation sur cet objectif

### Accéder à ses ressources et à une attitude affirmée

- Retour d'expérience et analyse des réussites ou des difficultés rencontrées
- Définition d'un plan d'évolution personnelle et motivation sur ce plan
- Retrouver des états « ressources » par les techniques de visualisation
- Le concept d'assertivité
- Apports et entraînements en conséquence

## Infos pratiques

### Public

Toute personne souhaitant développer sa confiance en elle, son aisance relationnelle et la gestion de ses émotions.  
Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Maîtriser ses émotions
- Développer la confiance en soi, l'aisance relationnelle

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Mieux gérer son temps - Accroître son efficacité

## Objectifs

- Se rendre plus disponible pour ses objectifs
- Gérer les urgences et les imprévus
- Optimiser son temps et réduire son stress

## Contenu de la formation

### Comprendre sa relation au temps

- Le temps et vous
- Quel équilibre trouver
- Analyser l'utilisation de son temps

**Autodiagnostic** : Votre conception du temps

### Déterminer le sens de son temps

- Identifier ses réelles priorités
- Hiérarchiser et cadrer ses objectifs
- L'identification des modes de fonctionnement dans le travail

**Mise en pratique** : Analyse de vos priorités

### Planifier son temps

- Faites le point sur votre planification
- Planifier le long terme et le court terme
- Définir les degrés de priorité
- Définir le résultat attendu
- Évaluer la durée des tâches

### Planifier le lendemain

**Mise en pratique** : Planification d'une journée

### Planifier son temps

- Canaliser, récolter, ordonner, traiter « vite et bien » l'information
- Distinguer l'important de l'urgent
- Communiquer sur votre disponibilité
- La politique de la porte ouverte
- Faire la chasse aux voleurs de temps
- Diriger en sachant déléguer

### Optimiser son temps relationnel

- Utiliser les outils de communication adaptés et à bon escient
- Coordonner son travail avec celui de ses collaborateurs
- Gérer les sollicitations
- Savoir dire non

## Infos pratiques

### Public

Toute personne désireuse d'améliorer la maîtrise de son emploi du temps. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Identifier ses priorités (en mode dynamique)
- Canaliser les sollicitations

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Devenir tuteur en entreprise

## Objectifs

- Disposer des éléments et supports nécessaires pour accueillir, intégrer et réussir le transfert de compétences à des personnes au sein de l'entreprise

## Contenu de la formation

### Place de la fonction tutorale dans l'entreprise

- Responsabilité et missions du tuteur
- Identifier les différents niveaux de la fonction tutorale
- Critères de choix et motivation

### Mettre en place les conditions d'un tutorat réussi

- Accueillir et intégrer
- Réussir les différentes étapes de l'accueil et de l'intégration
- Organiser l'accueil sur le poste de travail
- Définir les règles du jeu
- Mettre en œuvre un support structurant pour l'accueil et l'intégration

### Comprendre les besoins de l'apprenant

- Besoins individuels et motivation
- Analyser les besoins de l'individu
- Faire la différence entre attentes et besoins

### Transmettre son savoir

- Vivre une situation de transmission de savoir-faire
- Construire une séquence de transmission de savoir-faire
- Passer du stage de "professionnel compétent" à celui de "professionnel transmettant"

### Accompagner l'acquisition des compétences

- Identifier les différentes formes de savoir
- Définir des objectifs pédagogiques
- Etablir un parcours d'acquisition de compétences
- Construire un support de suivi et d'accompagnement de la montée en compétences

### Evaluer l'apprenant

- Utiliser différentes formes d'évaluation en fonction des différentes formes de savoir
- Savoir positionner la relation avec l'apprenant par le système d'évaluation
- Construire des supports d'évaluation

### Savoir évaluer sa prestation de tuteur

- Synthétiser les nouveaux savoirs et savoir-faire acquis

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant à encadrer des salariés en phase d'acquisition de compétences ou dans le cadre d'une évolution/prise de poste au sein de l'entreprise. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Intégrer la fonction tutorale
- Assurer les conditions nécessaires à l'intégration et au bon déroulement de l'apprentissage

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire





# Formation de formateurs

## Objectifs

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie des adultes afin d'animer, en tant que formateur, des sessions de formation "transfert de compétences"

## Contenu de la formation

### Les règles de la communication appliquées à la formation

- Se faire comprendre pour former
- Comprendre les mécanismes de la communication et ses freins pour optimiser les relations pédagogiques

### Le rôle du groupe dans la formation

- Personnalités et spécificités des groupes
- Les interactions dans le groupe
- Le rôle du groupe dans la formation de chacun de ses membres
- Créer une dynamique de groupe (ANIMER)
- Réguler les dysfonctionnements

### Les notions de base de la pédagogie des adultes

- La psychologie de l'adulte en formation
- La résistance au changement
- Les phases d'apprentissage
- La motivation à la formation
- L'importance du contexte socio-affectif dans l'acquisition des connaissances
- Favoriser l'appropriation par la prise en compte des rythmes d'apprentissage et des courbes d'attention

### Les méthodes et techniques pédagogiques

- Les méthodes didactiques : exposés, cours magistraux, méthodes affirmatives-interrogatives
- Les méthodes actives : méthode des cas, audiovisuelles
- Les méthodes non directives
- La pédagogie par objectif
- La pédagogie individualisée
- L'adéquation méthodes/supports pédagogiques
- L'utilisation optimale des transparents, du rétro-projecteur et du vidéo projecteur

### Les modes d'évaluation

- Evaluer les acquisitions
- Evaluer le fonctionnement du groupe
- Evaluer l'activité d'un groupe en formation

## Infos pratiques

### Public

Toute personne devant ou désirant prendre en charge l'animation d'actions de formation. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Préparer son intervention de formateur
- Construire son déroulé pédagogique
- Savoir faire passer un message pédagogique

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire



# Formation de formateurs Occasionnels

## Objectifs

- Acquérir une sensibilité pédagogique ainsi que les éléments techniques et méthodologiques indispensables pour assurer la mission de formateur occasionnel

## Contenu de la formation

### Poser le cadre de l'intervention

- Connaissance du public, objectifs visés
- Types de formation : sensibilisation, entraînement méthodologique ou technique, perfectionnement
- Etapes de l'appropriation : motivation, écoute, compréhension, mémorisation, appropriation, restitution
- Besoins d'un groupe en formation et rôle du formateur

### Concevoir l'action de formation

- Identifier les enjeux
- Définir les objectifs opérationnels et pédagogiques
- Définir les messages à transmettre
- Choisir les méthodes pédagogiques et organiser la progression pédagogique
- Elaborer les supports

### Animation

- Besoins du groupe en formation et rôle du formateur
- Prendre en main un groupe
- Susciter la participation, motiver, impliquer chacun
- Gérer les situations délicates
- Evaluer la formation

### Evaluation de l'effet de l'intervention

- Pour l'auditoire
- Pour le formateur occasionnel
- Impact de l'intervention dans la vie professionnelle

## Infos pratiques

### Public

Toute personne ayant à concevoir et à animer une intervention dans son domaine d'expertise ou devant intervenir ponctuellement dans un programme de formation piloté par des pédagogues professionnels. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Préparer son intervention
- Construire son déroulé pédagogique
- Choisir les méthodes et techniques pédagogiques les mieux adaptées

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Formation de formateurs: Perfectionnement

## Objectifs

- Se perfectionner et s'entraîner à la mise en place et à l'animation d'actions de formation

## Contenu de la formation

### Utilisation des nouveaux outils de communication

- Optimiser la dynamique du groupe et la motivation des participants pour accroître l'efficacité de la formation

### Conception et préparation d'une intervention

- Identifier les enjeux, cerner les buts
- Mener un entretien avec le décideur (critères et structures)
- Définir les objectifs pédagogiques généraux et opérationnels
- Prendre en compte les objectifs transversaux
- Organiser la progression pédagogique
- Choisir la méthode adéquate
- Choisir et concevoir les supports les plus efficaces
- Choisir et concevoir les supports d'évaluation des acquis

### Déroulement d'une action de formation

- Entraînement à la gestion des difficultés rencontrées lors d'une animation
- Les étapes de l'appropriation : motivation, écoute, compréhension, mémorisation, appropriation, restitution

### Modes d'intervention, styles d'animation et choix pédagogiques

- L'intervention informative
- L'intervention non directive
- L'intervention démonstrative
- L'intervention recherche-action
- L'intervention consultation-action
- L'intervention formation-action

### Mesure de l'effet Formation

- Evaluer l'opérationnalité des acquis
- Engager les participants sur un plan de progrès
- L'évaluation formative
- Outils de mesure de l'effet formation

## Infos pratiques

### Public

Formateurs d'entreprise ayant plusieurs mois de pratique et souhaitant développer leur professionnalisme et approfondir leurs connaissances en matière d'andragogie. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

2 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Concevoir une formation
- Animer en utilisant différents outils pédagogiques
- Évaluer les acquis et le transfert

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Mettre en place le Tutorat au sein de l'entreprise

## Objectifs

- Accompagner le développement de la fonction tutorale dans l'entreprise
- Susciter des vocations
- Animer le réseau et assurer le suivi des prestations

## Contenu de la formation

### Le développement de la fonction tutorale dans l'entreprise

- L'impact de la réforme de la formation professionnelle continue
- Les différentes situations de tutorat : arrivée d'un nouveau collaborateur, période de professionnalisation, apprentissage...

### Identifier les leviers de motivation pour mobiliser et développer le tutorat

- Mobiliser les managers et les compétences dans l'entreprise
- Détecter les potentiels, mobiliser les seniors
- Savoir évaluer la fibre pédagogique

### Organiser la fonction tutorale dans l'entreprise

- Définir la mission du tuteur
- Formaliser la mission du tuteur : lettre de mission, contrat "tuteur-tutoré"
- Mettre en place les modalités de l'évaluation
- Le rôle d'appui et de conseil de l'animateur de réseau

### Former les tuteurs

- Passer du stade de "professionnel compétent" à celui de "professionnel transmettant"
- Les besoins fondamentaux du jeune et du tuteur
- Donner du sens au travail à effectuer
- Accompagner l'acquisition des compétences

### Reconnaître et valoriser les tuteurs au sein de l'entreprise

- Communiquer sur les actions des tuteurs
- Présenter les résultats

### Organiser le réseau de tuteurs

## Infos pratiques

### Public

Responsables formation, toute personne chargée d'animer un réseau de tuteurs au sein de l'entreprise. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Organiser le tutorat au sein de son entreprise
- Maîtriser les enjeux et les principales conditions de réussite
- Pérenniser la fonction tutorale

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire

# Réussir l'animation de ses formations

## Objectifs

- Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie des adultes afin d'animer avec succès des sessions de formation
- Savoir gérer les imprévus et les comportements difficiles afin de garder la maîtrise de l'intervention
- Apprendre à gérer son stress

## Contenu de la formation

### Poser le cadre de l'intervention

- Connaissance du public
- Objectifs visés
- Types de formation
- Besoins du groupe en formation et rôle du formateur

### Les fondamentaux de la prise de parole en public

- Identifier les sources de stress et apprendre à la gérer
- Modifier ses comportements parasites
- Les erreurs à éviter

### Les règles de communication appliquées à la formation

- Se faire comprendre pour former
- Comprendre les mécanismes de la communication et ses freins pour optimiser les relations pédagogiques

### Le rôle du groupe dans la formation

- Personnalités et spécificités des groupes
- Les interactions dans le groupe
- Créer une dynamique de groupe constructive
- Réguler les dysfonctionnement et les éléments perturbateurs

### Les fondamentaux de la pédagogie des adultes

- La psychologie de l'adulte en formation
- La résistance au changement
- Les phases d'apprentissage
- La motivation face à la formation

### L'animation de la formation

- Se positionner comme expert sans dévaloriser les participants
- Prendre en main un groupe
- Susciter la participation, motiver, impliquer chacun des participants
- Gérer les comportements difficiles
- Gérer les imprévus (problème matériel, mise à jour du support, difficulté à répondre à une question posée, etc.)
- Évaluer la formation

### Mise en pratique

- S'entraîner à la gestion des difficultés rencontrées lors d'une animation
- Répondre à des objections

## Infos pratiques

### Public

Toute personne chargée d'animer des sessions de formation. Prérequis : maîtrise de la langue française

### Durée

3 jours

### Tarif inter-entreprise

410 €/jour/personne

### Tarif intra-entreprise

Nous consulter

## Compétences clés acquises

- Bien se préparer pour animer
- Susciter une bonne dynamique de groupe
- Faciliter les apprentissages de chaque participant

## Moyens pédagogiques

- Pédagogie participative avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion et de mises en situation
- Livret pédagogique individuel
- Accès pendant 3 mois à notre espace documentaire