Management - Communication

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 adapté
- 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 délégables
- 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 manipulatoires
- 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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
- Différentier 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

ANTERES
FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES
FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 règlementaires 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 e 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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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
- Capter 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 communicant
- 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 impatients
- 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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

Gestion des situations d'accueil difficiles

Objectifs

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

Contenu de la formation

Les situations d'accueil
- Comprendre les besoins des différents types d'usager
- 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'usager
- 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

Entrainement

- 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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

Assistantes, 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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 : l**es 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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613

Management - Communication

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

ANTERES FORMATION ▪ CONSEIL

17 Impasse Mireille - 13600 La Ciotat
Tél : 04 42 08 12 53 - Fax : 09 81 40 72 02
contact@anteres.fr - **www.anteres.fr**
Siret : 50483067000015 - NDA : 93131298613