

# CATALOGUE

2022

# FORMATION SOFT SKILLS SUR MESURE POUR CADRES ET DIRIGEANTS



*Tu me dis j'oublie, tu m'enseignes je me souviens,  
tu m'impliques j'apprends.*

*B. Franklin*

Ce catalogue est à titre d'exemple. Nos actions de formation sont pensées sur-mesure et développées par notre équipe pédagogique en rapport au besoin du client

# Sommaire

01

## COMMUNIQUER ET CONVAINCRE

- Prise de parole en public
- Mediatraining
- Storytelling
- Construire votre discours avec le FOSIR
- L'art du pitch : 3 min pour convaincre
- S'affirmer par la voix et par le corps

02

## LEADERSHIP & MANAGEMENT

- Management d'équipe
- Développer son leadership
- Manager Coach
- Animer des entretiens et des réunions de management
- Piloter l'activité d'une équipe
- Manager en télétravail
- Manager en transversal

03

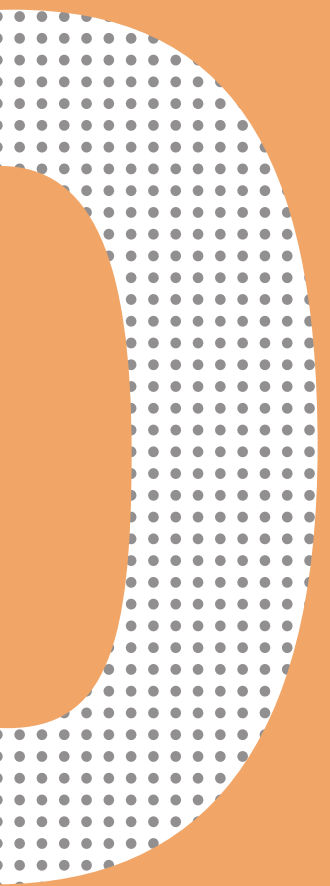
## MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

- Développer son assertivité
- Faire émerger l'intelligence collective
- Gérer les conflits
- Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble

04

## SATISFACTION ET RELATION CLIENT

- Satisfaction et relation client en situation difficile



# **COMMUNIQUER ET CONVAINCRE**



# Prise de parole en public

## 01. Objectifs pédagogiques

Que l'on soit amené à réaliser des exposés magistraux, à débattre ou à mener des réunions, des éléments essentiels de communication doivent d'être maîtrisés.

Pour interagir avec les autres, être en capacité de communiquer avec aisance, motiver des collaborateurs, échanger avec son N+1, présenter et défendre un projet, appréhender des relations parfois difficiles ou communiquer à distance.

- 1 Connaître les règles de base de la communication
- 2 Gérer les appréhensions et le trac lors de la prise de parole en public
- 3 Gérer les objections et les situations difficiles
- 4 Diffuser un message à l'oral
- 5 Connaître et utiliser différentes techniques d'expression orale

Dans le cadre d'une réunion en interne ou en public, d'une présentation client, d'un séminaire, chaque salarié ou cadre d'une entreprise peut être amené à prendre la parole. Aujourd'hui, savoir le faire avec assurance, asseoir son opinion, communiquer avec assertivité, valoriser et vendre ses idées, gérer la dynamique d'un groupe pour se faire entendre dans le respect des autres, canaliser son stress ou gérer les objections... sont autant de compétences indispensables pour progresser en entreprise.

Après cette formation, vous saurez **optimiser votre expression verbale et non verbale** pour préparer et **animer une intervention avec aisance**.

## 02. Public ciblé

Prérequis : AUCUN

La formation est destinée aux :  
Managers, cadres, chefs de projets, professions libérales, hauts fonctionnaires, administrations et collectivités locales dont les responsabilités professionnelles impliquent une grande maîtrise de la communication orale.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes
- 2 Mises en situation filmées et débriefées
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Médiatraining

## 01. Objectifs pédagogiques

Qu'il s'agisse de répondre à des interviews en direct pour parler de soi, d'un produit, d'une entreprise, ou d'une vidéo que vous souhaitez enregistrer pour la partager avec votre audience, prendre la parole face à un journaliste ou à une audience ne s'improvise pas, cela s'apprend. Etre à l'aise face à un micro ou à une caméra nécessite de l'entraînement.

- 1 Bien pratiquer les relations avec les journalistes
- 2 Préparer son intervention
- 3 Etre efficace et faire passer son message

Après cette formation, vous saurez faire passer votre message avec **efficacité** et **sans stress**.

## 02. Public ciblé

Prérequis : AUCUN

Formation destinée aux ;  
Elus, managers, cadres dirigeants amenés à s'exprimer à la télévision, à la radio, devant un journaliste de presse écrite ou devant un auditoire.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes
- 2 Mises en situation filmées et débriefées
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Storytelling - l'art de l'accroche narrative

## 01. Objectifs pédagogiques

L'objectif de cette formation est de capter l'attention des individus grâce à la création de sens. Comment élaborer une communication qui suscite l'intérêt et l'émotion. Comment utiliser l'art du storytelling en entreprise.

- 1 Concevoir et raconter une histoire au service de ses objectifs.
- 2 Connaître les clés d'un storytelling efficace.
- 3 Convaincre avec les émotions.
- 4 Incarner sa marque et la culture d'entreprise de son organisation.

Après cette formation, vous serez en mesure de **concevoir et adapter un schéma narratif** à votre usage professionnel, de prendre la parole et de **présenter une histoire crédible et captivante** à votre auditoire.

## 02. Public ciblé

Toute personne amenée à utiliser les techniques de la narration pour communiquer.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique
- 2 Mises en situation filmées et débriefées
- 3 Échanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

# Construire votre discours avec le FOSIR

## 01. Objectifs pédagogiques

L'objectif de cette formation est de capter l'attention, communiquer et convaincre avec la méthode FOSIR et de permettre de mener une prise de parole de manière dynamique et structurée.

- 1 Installer un climat de confiance propice à l'échange
- 2 Adopter un comportement qui assoit la crédibilité de son discours
- 3 Influencer son interlocuteur par un jeu de questionnement adapté
- 4 Construire un argument rationnel
- 5 Renforcer son argumentation par des figures analogiques
- 6 Garder le contrôle face aux objections déstabilisantes

Après cette formation, vous saurez **persuader votre interlocuteur** en situations d'exposé ou en face à face, **enrichir votre argumentation**, **développer votre capacité d'écoute**, **prévenir et maîtriser les situations difficiles et déstabilisantes**.

## 02. Public ciblé

Managers confirmés, managers en prise de poste, chefs de projet.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Apports fondamentaux théoriques, pédagogie interactive et participative
- 2 Mises en pratique : expérimentations, observations et exercices individuels et collectifs filmés et débriefés
- 3 Alternance entre théorie et exercices pratiques avec restitution du formateur
- 4 Tests d'auto-évaluation
- 5 Échanges et réflexions à partir d'expériences, d'observations et de situations vécues apportées par les participants
- 6 Documents pédagogiques distribués aux participants

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.



# L'art du pitch - 3 minutes pour convaincre

## 01. Objectifs pédagogiques

L'objectif de cette formation est d'acquérir les outils nécessaires pour parvenir à une communication convaincante, percutante, courte et ainsi marquer les esprits.

- 1 Comprendre l'enjeu d'une communication minutée : créer le désir, marquer sa crédibilité et préparer le message à être relayé
- 2 Se préparer et s'entraîner au pitch (structuration, maîtrise des émotions)
- 3 Capter l'attention grâce à une communication para-verbale et non-verbale adaptées

Après cette formation, vous saurez créer **un message optimisé pour créer le désir d'en savoir plus**. Avec ou sans slides, au bureau, en rendez-vous ou sur une scène, vous disposerez de toutes **les clés pour susciter l'intérêt et mettre le pied dans la porte pour proposer ou vendre efficacement vos idées ou vos projets**.

## 02. Public ciblé

Toutes les personnes souhaitant communiquer avec impact.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Mises en situations des techniques apprises et contextualisées à votre environnement professionnel
- 2 Atelier Pitch filmé et chronométré
- 3 Débriefing

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

# S'affirmer par la voix et par le corps

## 01. Objectifs pédagogiques

L'objectif de cette formation est d'acquérir les outils nécessaires pour parvenir à une communication convaincante, percutante, courte et marquer ainsi les esprits. Prendre conscience et gérer les 3 V de la communication : verbale, para-verbale et non verbale.

- 1 Maitriser le langage du corps : gérer son regard, ses postures, les silences
- 2 Utiliser des gestes d'ouverture, vivants et détendus, expressifs
- 3 Gérer les appréhensions et le trac lors de la prise de parole en public : gagner en aisance, maitriser son stress
- 4 Gagner de la force dans l'expression orale (voix et scansion)
- 5 Interagir avec l'auditoire et créer un climat de confiance/ faire preuve d'écoute active et d'assertivité

Après cette formation, vous saurez **mieux utiliser votre voix et votre corps pour communiquer** et **vous affirmer en toute bienveillance**.

## 02. Public ciblé

Toutes les personnes souhaitant communiquer avec impact.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Mises en situations des techniques apprises et contextualisées à votre environnement professionnel
- 2 Atelier Pitch filmé et chronométré
- 3 Débriefing

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

3

2

# LEADERSHIP & MANAGEMENT



# Management d'équipe

## 01. Objectifs pédagogiques

Le manager est le garant de la réussite de son équipe et de l'état d'esprit qui anime son équipe. L'implication des membres de l'équipe est liée à la marge de manœuvre et aux initiatives qui leurs sont laissées.

Pour être reconnu comme responsable d'un service, d'une équipe, d'un projet, il faut d'abord et avant tout mettre en adéquation vos paroles et vos actes.

Il faut accepter d'être vous-même, accepter d'être authentique. Manager une équipe, c'est aussi savoir la motiver, la comprendre et la cadrer. Manager c'est donner du sens à l'action, c'est faire passer son message en détectant les clés de la motivation.

- 1 Identifier la valeur ajoutée du manager
- 2 Découvrir les 3 facteurs clés de la performance des équipes

- 3 Agir sur les principaux leviers motivationnels
- 4 Gérer les situations difficiles

Après cette formation, vous saurez mettre en œuvre les **techniques d'encadrement, de motivation et de communication** pour **devenir un bon manager qui fédère son équipe** tout en sachant se faire **apprécier et respecter**.

## 02. Public ciblé

Managers, de tout secteur d'activité, cadres, chefs de projets, commerciaux, professions libérales.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours, inter ou intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes
- 2 Mises en situation filmées et débriefées
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Développer son leadership

## 01. Objectifs pédagogiques

Définir un bon manager n'est pas tâche facile ; il maîtrise son cœur de métier, exerce pleinement ses compétences en processus d'organisation et de communication et entretient d'habiles relations avec son environnement. C'est déjà beaucoup.

Que dire alors d'un leader ! Même s'il peut prendre plusieurs formes ; autoritaire ou participatif, coach ou chef de file....Il appelle souvent bien des fantasmes....Pourtant, dans l'entreprise complexe d'aujourd'hui, il peut faire la différence dans sa capacité à donner du sens, à motiver les équipes, à se surpasser, à influencer le cours des choses, et à susciter créativité et innovation.

- 1 Comprendre les leviers qui transforment un manager en leader
- 2 Repérer ses potentiels en matière de leadership et la façon de les développer
- 3 Acquérir des techniques pour augmenter son influence sur le groupe
- 4 Développer des comportements de confiance en soi et son propre style

Bien sûr, certaines de ces facultés peuvent être innées mais elles peuvent aussi se développer, pour peu que les managers trouvent un lieu pour prendre du recul, mieux connaître leurs potentiels et apprendre des méthodes et des techniques simples qu'ils auront à entraîner dans l'exercice quotidien de leurs responsabilités.

Après cette formation, vous pourrez mettre en œuvre des **comportements efficaces** pour **gagner en assurance** et **augmenter votre influence sur les équipes et votre environnement**.

## 02. Public ciblé

**Prérequis** : Etre en responsabilité sur l'organisation des tâches d'une équipe

**Managers, cadres, cadres fonctionnaires, souhaitant acquérir un statut de leader.**

## 03. Modalités

**Durée** : 2 à 3 jours selon le nombre de participants, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes
- 2 Echanges et participation des stagiaires, coaching individuel par le formateur
- 3 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Manager Coach

## 01. Objectifs pédagogiques

L'objectif de cette formation est de vous doter d'outils et de méthodes pour vous permettre de devenir le premier développeur de compétences de votre équipe.

Satisfaire les besoins d'estime et de réalisation de vos collaborateurs, augmenter leur degré d'autonomie.

- 1 Analyser la performance de ses collaborateurs
- 2 Faire adhérer à un plan de progrès
- 3 Choisir le type d'accompagnement le plus adapté
- 4 Assurer le suivi de ses actions de coaching

Après cette formation, vous serez préparé à **répondre à des situations inédites ou imprévues** et à les aborder dans un **registre différent du registre uniquement hiérarchique, celui de manager coach.**

## 02. Public ciblé

Tout manager hiérarchique ou transversal.

## 03. Modalités

**Durée** : 1 à 3 jours selon le besoin identifié, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures qualités existantes
- 2 Mises en situation filmées et débriefées
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Animer des entretiens et des réunions de management

## 01. Objectifs pédagogiques

Exercice obligatoire, apprécié ou craint, les cadres passent chaque année autant de jours en réunion qu'en vacances ! C'est dire l'importance d'en maîtriser l'efficacité tant en matière d'organisation que d'animation ou de suivi....

Avec en moyenne 6 à 8 réunions par semaine dans les grandes entreprises (3,5 dans l'ensemble des entreprises), le temps passé à décider, faire décider, informer, convaincre, organiser est considérable au regard de l'efficacité jugée par les collaborateurs (56% d'entre eux les jugeant « peu efficaces » source BC Research).

**1** Maîtriser les règles de base et les techniques d'animation de la communication avec les collaborateurs

En effet améliorer l'organisation, l'implication, et les suites de réunions nécessitent des techniques et des attitudes à repenser dans la complexité actuelle des entreprises.

Les entretiens en face à face avec les collaborateurs qu'ils aient pour objet l'évaluation, la fixation d'objectifs, la délégation, la reconnaissance ou le recadrage sont les autres chronophages des managers. Pour les mêmes raisons, ils nécessitent une optimisation du temps et des techniques à sa disposition.

**2** Animer des réunions qui impliquent les collaborateurs et favorisent l'efficacité collective

**3** Animer des entretiens en face à face qui atteignent les différents objectifs du manager : évaluer, motiver, recadrer, orienter vers l'objectif, ....

Après cette formation, vous saurez **optimiser l'animation** de vos temps de communication **collectifs et individuels**.

## 02. Public ciblé

Managers, cadres, chefs de projets, professions libérales, hauts fonctionnaires, administrations et collectivités locales dont les responsabilités professionnelles impliquent une grande maîtrise de l'organisation de réunions et d'entretiens.

## 03. Modalités

**Durée** : 3 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

**1** Formation avec mise en pratique

**2** Exercices ludiques pour évaluer son style de travail

**3** Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur

**4** Apports théoriques et entraînements pratiques à partir de cas vécus

**5** Mises en situation selon différents objectifs de réunion et d'entretiens

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.



# Piloter l'activité d'une équipe (organiser, contrôler, déléguer)

## 01. Objectifs pédagogiques

Etre manager c'est développer, accompagner et promouvoir la performance. Le rôle du manager est d'être le garant des résultats de son équipe. Pour cela il doit se doter d'outils de pilotage factuels et partagés pour piloter l'activité et animer la démarche performance. C'est l'objectif de cette formation.

Piloter l'activité, c'est avant tout mettre en place un dispositif de suivi de l'activité par des tableaux de bord permettant d'analyser des écarts pour prendre des mesures correctives en cas d'alerte pour servir les objectifs de la direction.

C'est aussi définir et communiquer aux collaborateurs des objectifs individuels et des priorités et savoir les recadrer. Cela nécessite de prendre en compte les différents niveaux de compétence et de favoriser leurs évolutions par la responsabilisation.

- 1 Positionner son activité dans les objectifs globaux d'une entreprise
- 2 Réaliser un diagnostic sur les compétences, forces et axes d'amélioration de son équipe.
- 3 Décliner les objectifs de l'entreprise en objectifs opérationnels pour son équipe.
- 4 Disposer d'outils et méthodes pour organiser les activités et missions de ses collaborateurs.
- 5 Identifier les indicateurs de suivi de l'activité de son équipe et mettre en place un tableau de bord
- 6 Mettre en place des délégations qui responsabilisent les collaborateurs

Après cette formation, vous serez en capacité de **manager** et **contrôler des objectifs** et de **développer les compétences de votre équipe**.

## 02. Public ciblé

**Prérequis** : Etre en responsabilité sur l'organisation des tâches d'une équipe

Managers, cadres, cadres fonctionnaires, dont les responsabilités professionnelles nécessitent la maîtrise des outils d'organisation du travail.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 à 3 jours si besoin d'une restitution collective des tableaux de bord, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique
- 2 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 3 Apports théoriques et entraînements pratiques
- 4 Réalisation d'une matrice de tableau de bord d'activité

*Si besoin, temps de restitution du tableau de bord du manager à partir de ses propres données, soit une journée supplémentaire (en fonction du nombre de participants) à distance de 3 semaines*

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.



# Manager le télétravail (1,5+1,5 j)

## 01. Objectifs pédagogiques

En 2021, plus de la moitié (57%) des réunions auxquelles ont participé les cadres se sont déroulées en visio-conférence (IFOP).

Le télétravail devient la modalité la plus emblématique des transformations actuellement à l'œuvre dans l'organisation du monde du travail et il faut prévoir que cela laissera des traces durables sur l'activité des managers.

La visioconférence offre aux yeux des cadres d'importants avantages, principalement en matière de gains de temps grâce à une réduction du nombre de déplacements, des durées de réunions plus courtes et, in fine, des réunions plus efficaces.

Cependant, cette nouvelle forme de collaboration des équipes n'est pas sans remettre en cause les croyances habituelles sur le contrôle des tâches, l'efficacité et l'engagement des collaborateurs.

C'est pourquoi revisiter sa posture et ses méthodes de management et repenser sa « valeur ajoutée » devient nécessaire et urgent.

- 1 Maitriser les nouveaux enjeux du télétravail
- 2 Mettre en place les conditions de l'efficacité de l'équipe en télétravail
- 3 Utiliser les outils d'animation du télétravail
- 4 Favoriser l'émergence de l'intelligence collective

Après cette formation, vous saurez maitriser les **techniques du management d'équipes à distance** et créer des **conditions favorables au travail collaboratif**.

## 02. Public ciblé

**Prérequis** : disposer d'une adresse courriel individuelle et d'un ordinateur avec accès à Internet, son, micro et webcam

Managers, cadres fonctionnaires, dont les responsabilités professionnelles les amènent à gérer des équipes à distance ou en télétravail.

## 03. Modalités

**Durée** : 3 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes
- 2 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 3 Apports théoriques et entraînements pratiques
- 4 Exercices d'animation à distance

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Management en transversal

## 01. Objectifs pédagogiques

Dans le contexte de transformation digitale et de développement de l'agilité et des modes collaboratifs, les managers sont de plus en plus souvent confrontés à l'émergence des façons de travailler différentes, en dehors des modes hiérarchiques traditionnels: conduite de projet, pilotage de réseaux, pilotage de processus....

Le management transversal a ses caractéristiques propres qu'il s'agisse de l'animation de fonctions centrales ou supports sur plusieurs sites ou filiales (marketing, DRH, qualité, ...) ou de processus opérationnels... Comment déployer et faire vivre des méthodes et des outils communs, harmoniser les pratiques dans des entités décentralisées tout en maintenant la meilleure implication des acteurs ?

C'est tout l'enjeu de cette formation.

- 1 Comprendre et mettre en place les conditions les plus favorables pour la réussite d'une mission transversale
- 2 Confirmer son positionnement et son style de manager transversal
- 3 Savoir utiliser les outils de mise en place d'un processus transverse efficace
- 4 Manager la cohésion d'une équipe transverse

Après cette formation, vous saurez installer les conditions de **réussite d'un rôle** de manager transverse et garantir **la cohésion d'une équipe non hiérarchique**.

## 02. Public ciblé

Prérequis : AUCUN

La formation est destinée aux : Managers, cadres, chefs de projets, professions libérales, hauts fonctionnaires, administrations et collectivités locales dont les responsabilités professionnelles impliquent des fonctions de coordination d'équipe hors hiérarchique.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

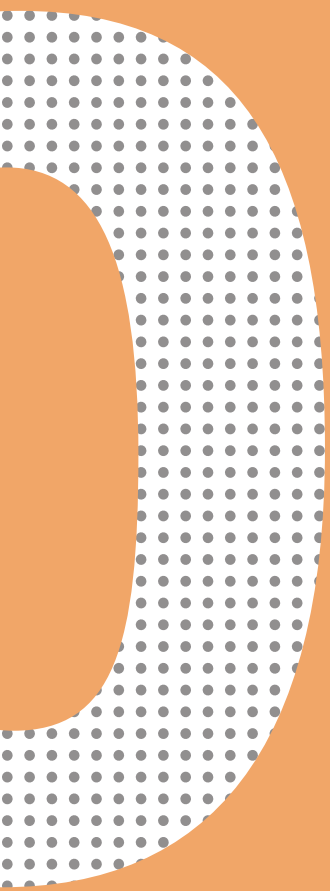
**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

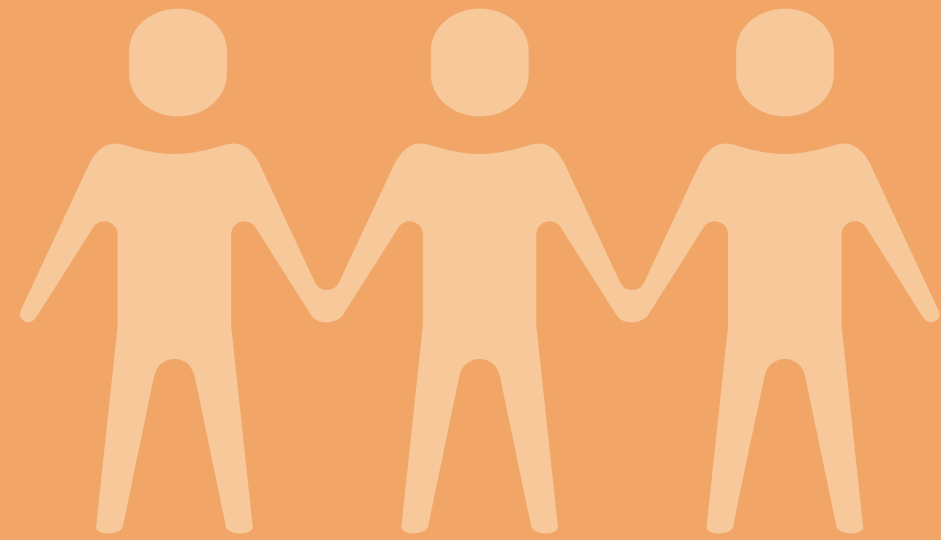
- 1 Formation avec mise en pratique
- 2 Etudes de cas
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques
- 5 Travail à partir des apports de cas des participants

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.



**MIEUX  
TRAVAILLER  
ENSEMBLE**



# Développer son assertivité

## 01. Objectifs pédagogiques

S'affirmer positivement dans ses relations professionnelles est une clé de réussite pour soi et pour les autres. Une formation à l'assertivité et à la gestion des conflits est une excellente porte d'entrée dans un parcours de développement personnel. Elle permet de puiser en soi les ressources utiles afin de faire face aux situations professionnelles conflictuelles générées par des attitudes passives, agressives et manipulatrices.

- 1 Découvrir les piliers de l'assertivité
- 2 Intégrer les méthodes pour s'affirmer dans le respect de l'autre : faire face et savoir répondre à l'agressivité, la passivité et la manipulation
- 3 Décrypter son comportement et celui des autres
- 4 Gérer les situations conflictuelles et les critiques

Après cette formation, vous aurez acquis les clés pour **gagner en assurance et développer la confiance en soi.**

## 02. Public ciblé

Toutes personnes désireuses de renforcer leur dimension humaine dans le champ professionnel et aux collaborateurs qui doivent s'affirmer dans leurs relations professionnelles.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- 2 Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- 3 Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.

# Faire émerger l'intelligence collective

## 01. Objectifs pédagogiques

Bouleversements économiques et sociaux, évolution exponentielle des techniques de communication, arrivée des générations X, Y et Z ont pour conséquence une évolution importante de la complexité dans le management et dans la culture des entreprises. Devant ces mutations profondes, les méthodes et croyances du management traditionnel ne semblent plus faire recette.

L'intelligence collective, loin de se résumer à la seule addition des connaissances ou compétences individuelles de l'entreprise, tire sa valeur ajoutée des relations nouées par les équipes. Ainsi, les individus qui échangent et collaborent trouvent toujours un bénéfice supérieur à ce qu'ils auraient obtenu en agissant isolément...

**1** Comprendre les leviers qui transforment le travail d'équipe en intelligence collective

En outre, la mise en place d'outils collaboratifs (tableaux, logiciels de gestion de projet, canaux de discussion internes, ...) et l'acceptabilité de leurs modalités d'utilisation par l'équipe participent grandement à l'efficacité opérationnelle de cette entreprise en pleine mutation.

Aguerri aux techniques participatives, le nouveau manager doit pouvoir créer les conditions du travail collaboratif mais aussi donner du sens et fixer les buts qui transcendent le collectif et faire travailler ensemble des collaborateurs désormais plus impliqués dans la stratégie.

**2** Ajuster sa posture et ses techniques de communication

**3** Acquérir des méthodes pour responsabiliser les collaborateurs et « transversaliser » les missions

**4** Acquérir des techniques pour animer des séances de travaux collaboratifs

Après cette formation, vous saurez installer les conditions du **travail collectif selon des règles de collaboration entre les collaborateurs** et faire évoluer leur **sentiment d'appartenance**.

## 02. Public ciblé

Managers, cadres fonctionnaires, dont les responsabilités professionnelles les rendent désireux d'introduire de nouvelles méthodes de management dans leur entreprise.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 à 3 jours selon le nombre de participants, sur-mesure, intra  
**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum  
**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

**1** Formation avec mise en pratique et analyse des procédures existantes

**2** Echanges et participation des stagiaires, écoute active

**3** Grilles d'analyse et de diagnostics

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.

# Manager les conflits professionnels

## 01. Objectifs pédagogiques

Le conflit peut se présenter dans toute organisation qui oppose minimalement deux parties (individus ou groupes). Sa présence n'est pas un problème en soi, mais son ignorance totale, oui.

Les compétences relationnelles du manager viennent ici jouer toutes leurs rôles : sens psychologique, écoute et habileté au dialogue sont utiles pour anticiper, analyser et gérer les « passifs », les non-dits, les messages cachés et les conflits ouverts qui peuvent polluer le quotidien d'une équipe.

Pourtant, la connaissance des enjeux sous-jacents de la vie de groupe, la maîtrise de certaines grilles d'analyse et des méthodes simples peuvent éviter d'avoir à redéfinir les méthodes de gestion et l'organisation du travail et en faire des opportunités de changements, faute de les avoir utilisées.

- 1 Permettre une meilleure compréhension des enjeux sous-jacents des conflits dans une équipe de travail et de les anticiper
- 2 Favoriser une communication efficace avec vos collaborateurs pour déjouer les tensions et résoudre rapidement les conflits
- 3 Utiliser des techniques simples pour résoudre les conflits personnels et les conflits entre collaborateurs

Après cette formation, vous saurez installer les conditions propices à un **climat optimum de travail et de collaboration** entre vos collaborateurs et utiliser **les bons outils de résolution des conflits**.

## 02. Public ciblé

La formation est destinée aux : Managers, cadres, chefs de projets, professions libérales, hauts fonctionnaires, administrations et collectivités locales dont les responsabilités professionnelles demandent la maîtrise d'un climat optimum de travail.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Formation avec mise en pratique
- 2 Etudes de cas
- 3 Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4 Apports théoriques et entraînements pratiques

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.



# Mieux se connaître, pour mieux travailler ensemble

## 01. Objectifs pédagogiques

La réussite de ses objectifs professionnels, le sentiment d'appartenance à une équipe et la capacité à travailler ensemble dépendent grandement du climat et de l'ambiance mise en place par le manager. La qualité des relations, l'acceptation et le respect des différences, dans un contexte de forte pression sur les résultats, permet d'améliorer l'efficacité des résultats tant individuels que collectifs.

**1** Permettre une meilleure compréhension de ses propres comportements courants et de ceux de ses collaborateurs afin de créer un climat favorable à une meilleure cohésion

Depuis les années 80, le modèle MBTI diffuse largement dans les entreprises une grille de compréhension des attitudes et fonctionnement des salariés au travail. C'est un outil précieux et reconnu pour mieux encadrer le travail individuel et la cohésion des équipes ; comprendre les préférences sur la façon de communiquer avec l'entourage, sur la capacité à percevoir la réalité, à prendre des décisions ou encore à s'organiser peut faire la différence.

**2** Favoriser la communication d'un groupe de travail, identifier le rôle spécifique de son leader et les complémentarités possibles entre ses différents membres

Après cette formation, vous saurez optimiser votre relation avec vos collaborateurs et installer une **meilleure efficacité collective de votre équipe**.

## 02. Public ciblé

La formation est destinée aux : Managers, cadres, chefs de projets, professions libérales, hauts fonctionnaires, administrations et collectivités locales dont les responsabilités professionnelles impliquent une grande maîtrise de la gestion des hommes et de la cohésion de leur équipe.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours, sur-mesure, intra

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

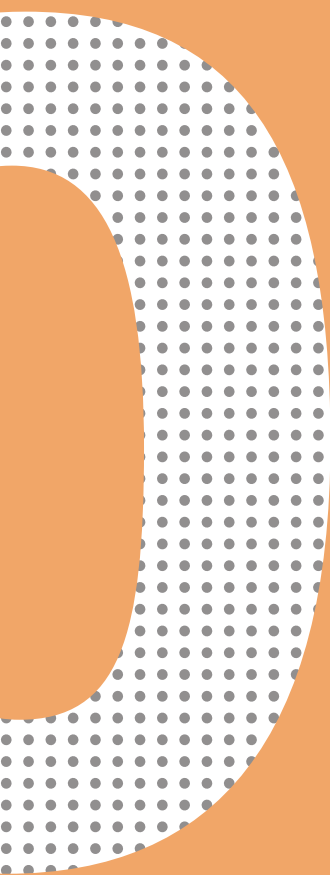
**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1** Formation avec mise en pratique
- 2** 4 Ateliers ludiques  
4 Etudes de cas
- 3** Echanges et participation des stagiaires, écoute active du formateur
- 4** Apports théoriques et entraînements pratiques
- 5** Remise d'une fiche individuelle du type

## 05. Modalités d'évaluation

QCM d'autoévaluation en début et en fin de formation sur la base des objectifs pédagogiques.



**4**

**SATISFACTION  
ET RELATION  
CLIENT**





# Satisfaction et relation client en situation difficile

## 01. Objectifs pédagogiques

La relation client est au cœur de toute technique de vente. Si cette relation est inadaptée, il y a moins de chance pour que votre prospect ait envie d'acheter vos produits. Ainsi, suivre une formation en relation client est essentiel, pour les résultats à court et long terme sur vos ventes !

Cette formation s'adresse à tout acteur commercial en contact avec des professionnels et particuliers difficiles en face-à-face ou à distance.

- 1 Agir efficacement pour désamorcer l'agressivité du client difficile
- 2 Canaliser la charge émotionnelle et se protéger tout en prenant acte de l'insatisfaction
- 3 Comprendre le stress dans la Relation Client.
- 4 Faire respecter ses droits et demander à être respecté avec fermeté sans agressivité
- 5 Accroître la fidélisation client par une bonne gestion des situations difficiles

Après cette formation, vous aurez découvert **les sources de l'insatisfaction client et appris à traiter les situations.**

## 02. Public ciblé

Personnes en relation avec des clients, que ce soit en face-à-face ou au téléphone.

## 03. Modalités

**Durée** : 2 jours avec possibilité de distanciel

**Délais d'inscription** : 3 semaines maximum

**Tarif** : Sur demande et sur devis

## 04. Méthodes pédagogiques

- 1 Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- 2 Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- 3 Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

## 05. Modalités d'évaluation

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.

A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.



## Modalité d'accès

La mise en place de ces actions de formation se fait par une demande formelle du responsable de formation, de la DRH ou du responsable d'entité par email ou par téléphone.



## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation peut être accessible et adaptée sur demande.

Un entretien préalable avec notre référent Handicap est recommandé.



## Vos contacts

- **Eléonore Haynes**  
**Dirigeante et Responsable Commerciale**  
06.87.47.98.78
- **Marthe Favretto**  
**Responsable pédagogique**  
06.85.72.39.29
- **Justine Dalmat**  
**Administration & Référent Handicap**  
06.62.49.76.70

**Merci pour votre  
attention**