Consultants

L'homme au service de l'entreprise... et réciproquement

Catalogue général des formations

Relation client - vente

Management- Efficacité

Développement personnel

Consultants

Notre cabinet

Le cabinet **TP Consultants** intervient dans le domaine de la formation sur les thèmes suivants :

- **Vente**
- **Relation client**
- **Management**

Nous intervenons dans toutes les étapes du processus de formation : audit, conseil, ingénierie et animation de stages.
Notre siège social se situe dans la région lilloise (59) et nous disposons également de salles de formations dans plusieurs grandes villes de France : Paris, Boulogne Billancourt, Sophia Antipolis et à Bruxelles et Luxembourg.

Composé exclusivement de professionnels de la formation dotés d'une solide expérience dans la vente ou le management, le cabinet TP Consultants, créé en 2005 par Philippe Temperville, intervient dans de nombreuses enseignes de la distribution et du commerce.

Notre process d'intervention classique est le suivant :

- Découverte de l'entreprise et de sa problématique par le biais de visites, entretiens ou audits
- Elaboration d'action de formation incluant la préparation, l'animation et le suivi
- Animation des stages de formation
- Suivi des résultats

Il ne s'agit là que du déroulé type d'une action et nous nous adapterons bien évidemment à vos besoins.

Contacts

Modalités d'évaluation : QCM d'évaluation des acquis et mise en situation.
Sanction : feuille de présence et attestations de stage

Pour toutes formations, délai d'accès : 1 semaine

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :
Pour les formations en INTRA, entretien préalable pour définir les modalités d'accès. Il appartient au client, pour les formations en INTRA, de s'assurer que les salles soient conformes à la réception des personnes en situation de handicap.

TP Consultants
139 rue des Arts 59100 Roubaix

Philippe Temperville,
Dirigeant
Référent pédagogique, handicap et administratif.

philippe.temperville@tpconsultants.fr
06 11 49 68 74

www.tpconsultants.fr

EDITO

Philippe Temperville
Consultant-formateur Dirigeant de TP Consultants

« L'art le plus difficile n'est pas de choisir les hommes mais de donner aux hommes qu'on a choisis toute la valeur qu'ils peuvent avoir.»
Napoléon Bonaparte.

Notre cabinet intervient sur la gestion de la relation client, la vente, le management et le développement personnel.

Le client d'aujourd'hui n'est plus le même qu'il y a encore quelques années et continuera à évoluer. Ses **attentes** sont différentes, ses **exigences** également et la multiplicité de l'offre par le biais de ce que l'on nomme le "cross-canal" obligent ceux dont le métier est d'être en contact avec la clientèle à appréhender cette relation de manière différente et plus professionnelle. Aujourd'hui, **l'erreur n'est plus permise** et conduit quasi systématiquement à la perte du client. C'est dans ce contexte que le **professionnalisme** de nos équipes vous apportera une véritable valeur ajoutée dans des domaines tels que **l'accueil, la fidélisation, la gestion des réclamations, le traitement des conflits et bien sur l'acte de vente**.

Le **management** lui aussi a évolué. Le **manager moderne** doit aujourd'hui assurer une triple mission : **donner du sens** à ses actions et à sa stratégie, **développer les compétences** de ses collaborateurs en agissant sur l'autonomie et la motivation et enfin évaluer de manière objective les **performances** de ses équipes. Le management par les "galons" a vécu et s'appuie de nos jours autant sur du savoir-faire que sur du savoir-être

Mais peu importe tout cela si l'homme, au sens général et noble du terme, n'est pas à l'aise ni confiant dans ses propres capacités. Le **monde change** et nous devons changer avec lui. Cet accompagnement d'évolution passe par un **développement personnel** de l'individu qui lui permet de prendre confiance, de croître ou tout simplement de donner un sens à ce qu'il vit au quotidien. Il lui faut accepter ce qu'il ne peut changer, oser agir sur ce qu'il peut changer et avoir la sagesse de faire la différence entre les deux.

Nos formations, s'appuyant sur de **nombreuses années de pratique**, vous donneront les clés pour évoluer dans ces différents domaines et nos **méthodes pédagogiques** sauront vous surprendre.

Vous pouvez retrouver l'intégralité de nos stages et bien plus encore sur notre site Internet :
www.tpconsultants.fr

Relation client - Vente

TP Consultants

Les techniques de vente - Les bases

Public concerné

Conseillers de vente Electro loisirs, biens d'équipement, bricolage –pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Découvrir les techniques de vente
- Utiliser la découverte, l'argumentaire et la conclusion pour réussir sa vente

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Accueillir

- Décrire les comportements possibles du client qui entre dans le rayon
- Différencier l'approche en fonction du type de client et du flux et des situations

Découvrir

- Expliquer l'intérêt du plan de découverte
- Écrire les motivations client
- Décrire les techniques de questionnement et les appliquer
- Énoncer les questions incontournables

Proposer

- Énoncer les services et les associer aux besoins et motivations
- Appliquer les techniques de réfutation à la défense du prix

Traiter les objections

- Les différents types d'objections et freins clients
- La technique de traitement des objections

Conclure

- Repérer les signaux d'achat pour conclure
- Décrire les différentes attitudes de prise de congé

Relation client - vente

La montée en gamme

- Les techniques de montée en gamme
- Les principales offres et avantages du financement

La vente des produits complémentaires

- Connaissances des complémentaires du rayon et/ou secteurs
- La méthode

Le traitement des objections

- Les différents types d'objections et freins clients
- La technique de traitement des objections

La conclusion et la prise de congé

- Identifier les différents signes émis par le client en fin de vente
- Adopter la technique de conclusion appropriée
- Prendre congé, conforter et fidéliser le client

TP Consultants

Mieux vendre les services

Public concerné
Conseillers de vente Electro loisirs, biens d'équipement –pas de pré requis particulier

Durée : 1 jour-7 heures

Objectifs pédagogiques :
- Maitriser parfaitement les techniques de vente
- Connaître et savoir proposer de manière efficace l'ensemble des services, (garanties, assurances, financement)

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Trame du stage
- Introduction
- Simulation de lancement et débriefing
- Apports du consultant sur la phase de découverte
- Ateliers sur le questionnement
- Simulations de ventes et débriefings
- Apports du consultant sur la proposition commerciale
- Traitement des objections clients
- Simulations de ventes et débriefings
- Apports du consultant sur la conclusion de la vente
- Conclusion du stage

Contenu pédagogique :

La découverte
- Comprendre l'intérêt de rechercher des informations utiles dans la phase de découverte
- Structurer le questionnement
- Ateliers
  - Détecter les informations utiles
  - Elaborer des plans de questionnement précis
  - Simulations filmées

Proposer le ou les services
- Maîtriser la mise en forme de la proposition
- Réaliser un argumentaire de vente sur le ou les services
- Training

Le traitement des objections
- Lister les objections rencontrées sur le terrain vis-à-vis des services
- Préparer les contre argumentaires pertinents

Simulations de vente
- S'entraîner
- Introduire la problématique de la conclusion de la vente

Les formations « Training vente »

En plus des traditionnelles formations en face à face pédagogique (groupe de 8 à 15 stagiaires), le cabinet TP Consultants a développé une méthode pédagogique de coaching individuel terrain basée sur l'utilisation de micros « cravate ».
Cette méthode est particulièrement appropriée pour faire progresser les populations de vendeurs, conseillers de vente et managers de vente

Durée : 6 participants par journée de formation

Objectifs pédagogiques :

- Valider les acquis
  - Le training est positionné après une ou plusieurs formations en salle sur les techniques de vente des produits ou des services
  - Le training vient valider l'acquisition des connaissances et compétences et donner des conseils complémentaires et personnalisés ou mettre l'accent sur une problématique particulière du magasin (extension de garantie, carte de fidélité, accessoires…)
- Détecter les besoins et les potentiels
  - Le training peut être utilisé pour détecter les besoins en formation du vendeur.
  - Lors de l'état des lieux remis au manager, des préconisations sont faites, si besoin est, pour améliorer l'efficacité de chaque vendeur

La méthode pédagogique

- Un briefing d'explication et de sensibilisation effectué par notre consultant
- Un accompagnement individuel de vos vendeurs, dans votre point de vente, avec leurs clients
- Une technologie « micro-cravate » permettant une écoute et un enregistrement à distance des entretiens de vente sans perturbation ni interférence
- Un débriefing personnalisé avec chaque vendeur
- Des conseils individualisés pour progresser
- Un état des lieux global et individuel présenté et commenté au management, sous forme papier ou numérique
- Une possibilité de formation pour les managers afin de cultiver dans le temps les bénéfices du training (débriefer une vente, pratiquer l'auto évaluation et la formation sur le terrain)

Atelier vente en bijouterie

Public concerné
Vendeuses bijouterie, managers des ventes

Durée : 2 jour-14heures (selon effectifs)

Objectifs pédagogiques :
- Apporter des conseils personnalisés à chaque vendeuse en fonction de son expérience et de ses compétences
- Mettre l'accent sur la vente des complémentaires et la montée en gamme
- Former les managers des ventes à l'accompagnement et au débriefing de la vente

Déroulement et méthode:

- Atelier vendeuses (2 heures) sur les points de progrès de la vente (en salle)
- Ecoute et enregistrement de ventes effectuées sur le terrain en situation réelle- Utilisation d'un micro-cravate
- Débriefe de vente personnalisé-apports formateurs sur tous les aspects de la technique de vente, axes de progrès
- Formation des managers au débriefe de vente

Contenu pédagogique :

L'accueil et la prise de contact
- La première image
- La prise de contact

Découverte du client et de ses envies
- Les questions
- Les motivations d'achats

La reformulation

La proposition
- Les trois paramètres d'une argumentation convaincante
- L'attitude et la posture
- La proposition produit complémentaires

La méthode de traitement des objections
- Les différents types d'objections et freins clients
- La technique de traitement des objections

Le coaching de vente pour le manager
- La trame d'un débriefe de vente
- La grille d'autoanalyse
- Focus sur le training de vente

La gestion des retours clients

Public concerné
Hôtes et hôtesses d'accueil, conseillers de vente, personnel SAV

Durée : 1 jour-7 heures

Objectifs pédagogiques :
- Connaître parfaitement les procédures de retours et gestion SAV et retours en général
- Adopter la bonne attitude face au client –hôtesses et conseillers
- Connaître les produits à tester
- Etre en mesure de faire face à un client mécontent-méthode et attitudes

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu de la formation :

Connaître parfaitement les procédures de retours et gestion SAV et retours en général
- Rappeler aux participants les enjeux d'une maîtrise totale de la gestion des reprises marchandise
- Connaître parfaitement les procédures en matière de SAV et les procédures de retours en général.

Savoir adopter la bonne attitude face au client –hôtesses et conseillers

Connaître les produits à tester- Liste exhaustive à établir
- Elaborer une liste des produits nécessitant un test produit
- Relire les conditions et chartes fournisseurs

Aller plus loin dans l'attitude à adopter et aborder les vecteurs de la communication
- Jeux de rôles

Etre en mesure de faire face à un client mécontent-méthode et attitudes
- Les formes du conflit
- La temporisation
- Introduction à l'assertivité

Sketches filmés

QCM de fin de formation

La gestion des situations conflictuelles

Public concerné
Service accueil client, SAV, conseillers de vente

Durée : 1 jour-7 heures

Objectifs pédagogiques :
- Comprendre les causes et les différentes formes possibles du conflit client
- Désamorcer la situation conflictuelle grâce aux techniques de communication, d'écoute et de reformulation
- Rassurer le client en pratiquant l'empathie et l'écoute
- Transformer une situation difficile en opportunité de fidélisation

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu de la formation :

Comprendre le conflit
- La philosophie du conflit
- Les conséquences d'un conflit mal géré
- Les mécanismes du conflit
- L'analyse transactionnelle

Désamorcer le conflit
- Pratiquer l'empathie et adopter une communication adaptée
- Les techniques
- S'entraîner à différentes situations conflictuelles

La sortie du conflit
- Adopter la bonne méthode de résolution
- Savoir transformer une situation conflictuelle en opportunité de fidélisation

La gestion des litiges clients

Public concerné
Commerciaux

Durée : 2 jours non consécutifs-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Prendre conscience des enjeux d'une résolution de litige maitrisée
- Définir le profil type du bon négociateur
- Comprendre et s'approprier la méthode de négociation autour du litige
- Focus sur les pièges à éviter dans ce type de négociation
- Elaboration du plan d'action

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Prendre conscience des enjeux d'une résolution de litige maitrisée
- Partage d'expérience
- Les principaux litiges
- Conséquences et enjeux

Le bon négociateur
- Définir le profil type du bon négociateur
- Aborder les premières grandes lignes de la méthode de négociation
- Assertivité
- Empathie
- La communication

Négocier autour d'un litige
- La méthode de négociation constructive
- Savoir dire non

Présentation du travail préparatoire intersession à faire parvenir au Consultant dans un délai à définir.
Ce travail consistera à répondre à un questionnaire – Retour d'expérience
Le Cabinet de Formation préparera la seconde journée plus spécifiquement en s'attachant à répondre aux problématiques rencontrées et non résolues. Journée training sur situations ciblées.

Prévenir et gérer les litiges au téléphone

Public concerné
Conseillers, commerciaux

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Comprendre les mécanismes du conflit pour vous y adapter
- Développer la maîtrise de soi
- Transformer un appel conflictuel en une recherche de solution commune

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Prévenir les litiges clients
- Clarifier les attentes du client
- Clarifier les réponses à apporter aux attentes du client
- Avoir l'esprit client et le mettre en valeur

Les spécificités de l'appel téléphoniques
- Adapter le ton, la voix, le rythme verbal et le vocabulaire
- S'intéresser à son interlocuteur par l'Ecoute Active
- Questionner pour recueillir les raisons du litige

Comprendre les mécanismes du conflit
- Adopter la bonne attitude pour trouver une relation Gagnant – Gagnant
- Les 4 "positions de vie" face à un conflit ou à un stress
- Les interactions possibles selon l'attitude adoptée et leurs conséquences sur la relation client

Savoir gérer les litiges
- Apprendre à reconnaître les registres de communication utilisés par le client et savoir s'y adapter
- Maîtriser les étapes d'un pic émotionnel
- Bâtir le fil conducteur à dérouler au téléphone pour garantir la solution relationnelle

Résoudre
- Comment clarifier et s'assurer des intentions communes
- Chercher les points d'accord et les valider
- Construire une position gagnante
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand et comment)

Formaliser
- Comment appliquer les principales clés de construction d'une réponse à une réclamation
- Choisir les mots justes et le style adapté
- Personnaliser la réponse pour valoriser votre client
- Transmettre une image positive de votre société

TP Consultants

La relance devis

Public concerné
Conseillers de vente projet–pas de pré requis particulier

Durée : 1 jours-7heures

Objectifs pédagogiques :
- Développer le Chiffre d'Affaire et gagner en efficacité dans la démarche de vente
- Acquérir une méthode pour structurer les relances devis

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

La relance devis : démarche et conditions de réussite
- La relance de devis ?
- L'organisation
- La préparation de l'appel
- Les outils
- Les spécificités de l'appel sortant

Interrogations par rapport à la démarche
- Interrogations
- Réponses

La méthode
- Contacter
- Connaître
- Convaincre
- Conclure
- Conforter

Les cas clients
- Training

Vendre un projet

Public concerné
Conseillers de vente projet

Durée : 1 jour-7 heures

Objectifs pédagogiques :
- Gérer chaque contact et chaque rendez-vous de manière plus professionnelle pour donner envie au client de poursuivre et de revenir
- Donner confiance au client dès les premiers instants de l'entretien de vente
- Conduire son entretien selon un schéma directeur défini, faire parler le client pour mieux comprendre ses aspirations
- Proposer une solution complète intégrant les services qui aideront à la vente (financement, pose, livraison…)
- Intégrer la vente additionnelle dans la proposition commerciale
- Assurer le suivi du projet jusqu'à sa réalisation

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Capter les clients à projet
- Identifier les clients projets
- Aller au-devant des clients projet et entrer en communication positive
- Evaluer rapidement le potentiel d'achat
- Gérer l'affluence et faire patienter utilement le client
- Prendre en charge les projets différés (délai long, absence d'un décideur)

Découvrir les envies et créer le rêve
- Conduire une découverte structurée et complète du projet client : Passé, présent, futur et écoute
- Optimiser le temps consacré à la découverte en s'appuyant sur un guide de découverte
- Utiliser les outils d'aide à la vente adaptés
- Impliquer le client dans la construction du projet

Construire et négocier la proposition
- Développer des arguments qui percutent l'objectivité et la subjectivité du client en s'appuyant sur les expos et meubles pédagogiques
- Construire une argumentation des produits complémentaires et/ou supplémentaires centrés sur les attentes clients
- Proposer le financement pour faciliter l'acte de vente

Concrétiser le projet en vente
- Transformer les propositions en vente
- Lever les freins à la conclusion, notamment le « je vais réfléchir », « je veux faire le tour de la concurrence »
- Relancer les devis

La prospection client

Public concerné
Commerciaux

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Organiser, préparer et suivre sa prospection,
- Obtenir des rendez-vous de qualité,
- Réussir l'entretien de prospection.

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Donner du sens à la prospection
- Révéler ses qualités de prospecteur
- Lever les freins et positiver la prospection

Organiser sa prospection
- Mettre en place un plan de prospection efficace
- Définir les bonnes cibles et décider les actions prioritaires
- Fixer les objectifs et les indicateurs de réussite

Prendre plus de rendez vous
- Maîtriser la communication au téléphone
- Bâtir son argumentaire de prise de rendez vous
- Passer les barrages, susciter l'intérêt du prospect, rebondir sur les objections, gagner le rendez vous
- Suivre ses indicateurs, s'évaluer et progresser

Réussir l'entretien de prospection
- Se préparer à l'entretien
- Développer ses qualités relationnelles
- Etablir un climat de confiance dès la prise de contact
- Comprendre les attentes et révéler les besoins du prospect
- Valoriser son offre de manière probante et vendre son prix
- Traiter les objections avec souplesse et engager le prospect vers la signature

Assurer le suivi
- Suivre la prospection
- Relancer le prospect de manière engageante
- Transformer chaque client en apporteur d'affaire

Développer son portefeuille client

Public concerné
Commerciaux

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Découvrir les techniques de développement nécessaires
- Apprendrez à construire une stratégie de développement
- Augmenter ses parts de marché

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Analyse de l'activité et du marché
- Analyse de son portefeuille de clientèle
- Analyser son fichier clients
- Segmenter son portefeuille selon plusieurs critères
- Mesurer le potentiel de son marché et évaluer le taux de pénétration
- Avoir un suivi quantitatif de son activité (reporting, outils, méthodes et tableaux de bord de synthèse)
- Évaluer l'impact des visites effectuées et définir leurs fréquences
- Déterminer le coût et la rentabilité d'une visite

Approfondir la connaissance de ses clients
- Définir le degré de maturité de son portefeuille clients
- Analyser les profils de clients
- Adapter ses approches à chaque situation commerciale et clients

Les qualités relationnelles
- Adopter une écoute active
- Maîtriser le silence
- Utiliser la reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- Utiliser des questions pertinentes

La réussite des négociations
- Déterminer les objectifs de la négociation
- Anticiper les points susceptibles d'être négociés
- Rechercher les priorités réelles du client et les zones d'intérêt commun
- Déterminer le rapport de force et fixer les marges de manœuvre
- Relation gagnant-gagnant :
  - Envisager des compromis mutuels
  - Accord profitable et durable
- Savoir déjouer les pièges
- S'affirmer dans les négociations difficiles et maîtriser les outils tactiques

TP Consultants

Relation client - vente

La prospection

- La prospection en porte-à-porte
  - Importance d'un conditionnement positif
  - La demande de coordonnées
- La prospection au téléphone
  - Critères de sélection des comptes pour qualifier les prospects
  - Barrage et solutions pour atteindre l'interlocuteur
  - Préparation de l'argumentaire

Les ventes additionnelles

- Intégration de toutes les informations annexes au cœur de la négociation
- Savoir détecter les besoins cachés
- Travailler sur le long terme

Mieux communiquer au téléphone

Public concerné
Tout public

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Téléphoner avec aisance et professionnalisme
- Gérer efficacement tout échange téléphonique
- Se sortir habilement des situations délicates

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les facteurs clés d'un échange maîtrisé
- Préparer ses entretiens pour être plus à l'aise
- Utiliser une grille de prise de notes rapide et précise
- Savoir s'entendre (image, voix, attitude...)
- Utiliser les bonnes formulations

Traiter chaque appel avec aisance et professionnalisme
- Utiliser les techniques de communication active et positive
- Savoir écouter et décrypter l'objectif de son interlocuteur
- Questionner, reformuler et argumenter
- Filtrer en préservant un contact convivial
- Mettre en attente agréablement
- Formuler sa prise de congé et conclure sur un engagement

S'adapter vite et bien à chacun de ses interlocuteurs
- Identifier le profil de son interlocuteur
- Désamorcer mécontentement et impatience
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Gérer une réclamation et garder son calme

Garantir la satisfaction client

Public concerné
Toute personne en contact avec des clients internes ou externes qui souhaite optimiser son approche pour une meilleure qualité de service

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Comprendre les enjeux de la qualité de la relation avec le client
- Comprendre son rôle dans la qualité du service rendu et adopter une posture orientée client
- S'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Comprendre les enjeux d'une relation client de qualité
- Cerner les enjeux d'une relation client optimisée
- Mesurer l'intérêt d'une relation de confiance avec ses clients
- Comprendre comment fidéliser le client

Identifier les attentes des clients
- Qui sont nos clients : typologie des clients (internes et externes)
- Quelles sont leurs attentes et leurs exigences ?
- Les ressorts de la satisfaction du client

Les attitudes qui font la différence
- Diagnostiquer son propre savoir-être
- Développer son sens de l'écoute et de l'empathie
- Savoir reformuler
- Inspirer confiance, rassurer
- Percevoir les besoins énoncés et les besoins cachés
- Expliquer les solutions, les valoriser
- Savoir conclure

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits
- Comprendre les raisons de l'insatisfaction
- Le traitement de l'insatisfaction
- Rechercher des solutions satisfaisantes de part et d'autre
- Prévenir les litiges

La démarche qualité : clé de la satisfaction client
- Se fixer des objectifs pour chaque client
- Mettre en place une stratégie de relation client
- Développer la qualité de service pour développer les offres
- Véhiculer une image positive de l'entreprise / du service

L’écoute active

Public concerné
Commerciaux

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

Cette formation commerciale à l'écoute active du client traite les 3 volets complémentaires et incontournables pour développer son écoute éclairée au service de ses objectifs commerciaux : stratégie de questionnement adaptée à l'objectif, techniques de questionnement appropriées, posture d'écoute active.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

De l'écoute active à l'écoute éclairée : une démarche centrée sur les objectifs de vente

- L'évolution des attentes du client post-crise.
- Les freins à l'écoute.
- Les principes et les bénéfices de l'écoute éclairée.
- La posture de l'écoute éclairée
- Quoi écouter : que connaître de son client ?
- Comment mieux connaître son client :

Développer une stratégie de questionnement centrée sur son objectif de vente

- Se préparer à questionner.
- Questionner pour élargir du besoin aux enjeux :
  - Le questionnement élargi.
- Questionner pour découvrir des besoins non exprimés :
  - La méthode PSAI.

Adopter une posture d'écoute active, au service de l'écoute éclairée

- Expérimenter les différents niveaux d'écoute et leur importance dans la relation commerciale.
- Analyser ses capacités et limites personnelles pour pratiquer l'écoute active.
- Créer les conditions d'une écoute efficace.
- Utiliser tous les leviers du verbal :
  - Questions, reformulation, silence.
- Utiliser tous les leviers du non- verbal.
- Écouter ses émotions et celles de son client et les utiliser en situation.

Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales

- Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser.
- Réussir à écouter tous les types d'interlocuteurs :
  - Client méfiant, client passif, client pressé.
- Faire ressentir son écoute au client.
- Adapter son écoute aux différentes situations commerciales :
  - Entretien de fidélisation, réponse à demande, entretien de prospection.

Mesurer la satisfaction client

Public concerné
Responsables qualité, responsables service clients

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Evaluer la performance de son entreprise par le prisme de la satisfaction de sa clientèle
- Concevoir les questionnaires et les exploiter en vue d'améliorer la relation client

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

La satisfaction
- La définition de la satisfaction, de la fidélité.
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation.
- Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils.
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.
- L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité.

Mesurer la satisfaction
- Quand mesurer, pour éviter les biais de saisonnalité par exemple ?
- A quelle fréquence mesurer ?
- Quelles cibles interroger ?
- Quelle base de sondage utiliser ?
- Quel mode de recueil des informations privilégier (face à face, téléphone, postal, Internet...) ?
- Quels interlocuteurs interroger ?
- Quel échantillon interroger pour obtenir des résultats significatifs et représentatifs ?
- Comment structurer son questionnaire et quels sont les écueils éviter ? Choix des échelles de mesure, de l'ordre et de la formulation des questions.
- Comment traiter le benchmark concurrentiel, la dimension fidélisation ?

Mise en œuvre des enquêtes
- Le test et les optimisations du questionnaire.
- Le briefing des enquêteurs et les consignes à respecter.
- Le suivi de l'avancement du terrain.

Exploiter les résultats de l'étude
- Comment traiter les questions ouvertes : plan de codes, codification, analyses sémantiques, intégration dans le plan d'actions.
- Quels traitements quantitatifs appliquer aux données ?
- Quels indicateurs synthétiques construire ?
- Quelles conditions respecter dans la construction des indicateurs ?
- Quels sont les angles d'analyse possibles des performances au global, par cible Clients, par marché, par service, en intégrant des données financières... ?
- Quels sont les types de présentations graphiques, les mappings les plus parlants, les plus impactants
- Analyse des résultats sous l'angle des profils clients.
- Comment définir les points critiques sur lesquels agir et comment déterminer les axes d'amélioration ?
- Quels outils mettre en œuvre pour les actions correctives ?

TP Consultants

Fidéliser ses clients

Public concerné
Tout collaborateur contribuant à la satisfaction client

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Mise en œuvre des outils d'écoute et de suivi de la satisfaction
- Construire sa stratégie de fidélisation
- Développer son portefeuille client

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les enjeux de la relation client
- Pour le collaborateur
  - Répondre aux besoins et AUX attentes des clients.
  - Motivations et freins à la relation client.
  - Représenter son entreprise.
- Pour l'entreprise
  - L'offre souvent supérieure à la demande.
  - Client roi et impact de la concurrence.
  - Enjeux économiques

Créer une relation client de qualité
- La préparation efficace.
- L'introduction gagnante.
- La découverte active.
- La présentation valorisée.
- La conclusion constructive.
- La consolidation de la relation.
- L'analyse objective.

Les savoir-être du commercial
- Comprendre sa personnalité.
- Contacter.
- Connaître.
- Convaincre.

Fidéliser par l'écoute
- Le client au cœur de l'activité.
- Les principaux outils d'écoute.
- L'identification des besoins du client.
- La relation satisfaction/fidélité.

Relation client - vente

Les sept conditions pour fidéliser les clients

- Mobiliser les collaborateurs autour d'un combat pour le client.
- Mettre en place "les essentiels".
- Etablir des rituels.
- Préparer son état d'esprit.
- Savoir répondre à la dialectique du client.
- Maîtriser les prérequis.

Stratégie de fidélisation

- Déterminer vos clients cibles suivant leur importance, leur possibilité de développement ou leur rentabilité.
- L'efficacité du service client.
- La personnalisation de la relation client.
- La récompense de la fidélité du client.

Mettre en place un programme de fidélisation

- L'objet du programme de fidélisation.
- Les raisons du choix de la cible commerciale.
- La planification des actions de fidélisation.

Evaluation de la satisfaction clients

- Les réclamations.
- Le choix des priorités d'amélioration.
- La mesure des résultats clients.
- Grilles d'autodiagnostics et formulaires d'enquête.

Reconquérir ses clients

Public concerné
Commerciaux

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Maitriser les techniques de reconquête de clients inactifs
- Comprendre la situation
- Adapter sa stratégie en conséquence

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Les causes de l'infidélité des clients et la particularité de l'effet de la crise
- Le client du XXIe siècle : expertise, volatilité, exigence.
- L'évolution du marché : centralisation, mondialisation, rationalisation.
- La crise financière et ses conséquences sur les affaires.

Les caractéristiques du client inactif
- Le client inactif n'est pas forcément mécontent.
- Ce qui peut l'intéresser dans notre offre.

Les caractéristiques du client perdu
- Le client perdu n'est pas comme les autres.
- La force du ressentiment (frustration, remords, irritation, revanche).
- Ce qu'il veut et ce qu'il ne veut surtout pas.

La stratégie de reconquête : RELANCE
- Reprendre contact.
- Eveiller l'intérêt, laisser le client s'exprimer.
- Nouer une nouvelle relation.
- Conclure sur l'avenir.

Reprendre contact
- Quel axe et quelle modalité de contact ?
- Moyen classique ou innovant.
- Construire le message.
- Préparer la prise de contact.
- Déterminer un objectif de contact.
- Se mettre en condition : attitude intérieure positive, choix du moment, éveiller l'intérêt.
- Prise de rendez-vous téléphonique.
- Comment accrocher l'écoute de son ancien client.
- Vendre le rendez-vous, pas le produit ou la prestation.
- Laisser le client s'exprimer.

Organiser son SAV

Public concerné
Responsables Service après Vente

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :
- Maitriser la gestion de son SAV
- Mettre en œuvre les pratiques d'un management efficace pour orienter l'équipe de techniciens SAV vers la satisfaction client

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :
Définir les missions et le périmètre du responsable SAV
- Finalités du management d'un service SAV.
- Définir son périmètre d'intervention.
- Rendre compatibles les attentes de ses managers avec celles de son équipe.
- Adapter son management à des équipes techniques.

Manager le Service Après-Vente (SAV)
- Tenir compte des contraintes du SAV dans la satisfaction Client.
- Aider ses techniciens à passer d'une logique technique à une logique relation clients.
- Mobiliser et sensibiliser ses équipes techniques autour de la qualité du service rendu.
- Mettre la Qualité de Service au cœur de son management.

Motiver et stimuler son équipe de techniciens
- Développer votre écoute active et votre empathie auprès de vos techniciens.
- Formuler des signes de reconnaissance positifs et faire progresser.
- Analyser les motivations de vos clients.
- Motiver votre équipe pour l'amener à la performance.
- Insuffler une culture commerciale à des populations techniques.
- Reconnaître et valoriser les réussites de ses techniciens.

Animer et piloter l'activité
- Organiser des plannings d'intervention équilibrés.
- Définir des objectifs et des indicateurs de mesure.
- Focus sur la Qualité : qualité du dépannage, qualité de l'accueil en centre et chez le client.

Maîtriser les situations difficiles du SAV
- Savoir remotiver un technicien.
- Savoir recentrer sur la fidélisation des clients.
- Gérer les tensions et conflits dans l'équipe.

Plan d'Action Personnel de Progrès
- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Mise en évidence de vos talents personnels.
-

Vendre avec la PNL

Public concerné
Commercial et technico-commercial

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :
- Développer ses capacités personnelles de vendeur
- Intégrer les outils de la PNL dans ses entretiens de vente

Méthode pédagogique :
- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Les fondements de la PNL pour en comprendre l'intérêt
- Les 10 postulats de la PNL et les limites de la PNL
- Les 3 filtres qui structurent notre expérience du monde
- Les 3 mécanismes pour établir notre vision du monde

L'observation pour réagir plus finement
- Le schéma d'évaluation d'une situation
- La calibration
- La détection des incongruences pour relever un malaise ou une incohérence

Une relation de confiance plus facile avec les outils de la PNL
- Le rapport
- La synchronisation sur les différentes dimensions : posturale, vocale...
- La conduite

L'adaptation de son discours au registre sensoriel du client
- Les 3 registres sensoriels utilisés : visuel, auditif ou kinesthésique
- Les petits mots (prédicats) pour détecter le registre dominant utilisé

Les principes de l'écoute active
- Les caractéristiques de l'écoute active
- Les 2 types de reformulation

Les attentes et besoins du client grâce au métamodèle
- Les mécanismes du langage de précision
- Les solutions pour faire préciser / parler le client
- L'utilisation des figures du métamodèle pour influencer le client

Relation client - vente

Les principaux comportements du client pour mieux le cerner

- Les principaux métaprogrammes
- L'identification des métaprogrammes dans le discours et le comportement

L'adoption du point de vue du client pour mieux argumenter

- Les positions de perception
- L'intérêt de la posture méta pour prendre du recul

La transformation de l'obstacle en argument

- Les critères d'un bon objectif
- La méthode en 6 points pour aboutir à la situation souhaitée

Le conditionnement positif

- Définition et gestion de ses Etats Internes
- Le choix du bon état interne pour mener à bien un objectif
- L'ancrage et auto-ancrage pour utiliser au bon moment ses ressources

TP Consultants

Management Efficacité

TP Consultants

L'art d'aller à l'essentiel

« L'essentiel est l'emploi de la vie, non sa durée. » Sénèque

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Se fixer ses propres limites
- Apprendre à opter pour l'essentiel
- Savoir simplifier ou éliminer ce qui n'est pas essentiel
- Ne faire qu'une chose à la fois
- Changer ses habitudes pour un progrès durable
- Appréhender le changement

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogue :

Se fixer ses propres limites

- Prise de conscience
- Se recentrer sur soi-même
- Définir ce qui est important
- Comment atteindre ses objectifs plus rapidement
- Repenser notre relation aux autres
- Devenir efficace

Apprendre à opter pour l'essentiel

- Etablir les priorités sur ce que l'on fait
- Définir les objectifs que l'on aimerait atteindre

Savoir simplifier

- La piste des 3 tâches essentielles
- Eliminer, déléguer, reporter
- Apprendre à dire non

Ne faire qu'une chose à la fois

- Se concentrer sur l'objectif
- Vivre l'instant présent
- Se focaliser sur la tâche en cours

Changer ses habitudes pour un progrès durable

- L'inventaire minutieux
- Etablir son plan d'action
- La technique de l'inventaire quotidien

Mobiliser son énergie pour davantage de sérénité et d'efficacité

« J'ai trop d'énergie pour travailler. » Marcel Achard

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer son programme d'action personnel pour être bien au quotidien.
- Utiliser un ensemble d'exercices corporels développant tranquillité, enracinement et tonus
- Pratiquer les fondements d'une hygiène et d'un art de vivre respectueux de soi et des autres
- Mettre en œuvre facilement une discipline journalière adaptée à soi et à son contexte de travail

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Découvrir les liens entre le corps, la pensée et les émotions

- S'exercer à des modes de fonctionnement qui tiennent compte de ces liens.
- Identifier les impacts de la posture sur les états physique et émotionnel.
- Établir une posture juste et apprendre à la préserver.

Établir son programme personnel pour élargir ses possibilités

- Repérer ses modes de fonctionnement qui limitent l'accès à une meilleure hygiène de vie.
- Identifier ses besoins physiologiques.
- Faciliter les ajustements comportementaux nécessaires à la satisfaction de ses besoins.
- Définir ses objectifs et ses moyens en tenant compte de ses contraintes.

Développer l'écoute de soi pour accéder à ses propres ressources

- Être plus présent à soi et aux autres.
- Expérimenter et comprendre les mécanismes de la sensorialité, élargir ses registres sensoriels.
- Identifier les conditionnements qui freinent les liens avec soi, s'en rendre libre, créer les nouvelles ouvertures.

Explorer les outils de "l'intelligence du corps, intelligence du souffle " et déterminer son programme journalier d'entretien

- Assouplir le corps, relâcher les tensions articulaires et musculaires.
- Comprendre les mécanismes de la respiration, ouvrir les parcours du souffle
- Identifier la série d'exercices la plus adaptée à sa condition physique et à ses contraintes et l'apprendre

Ecouter pour mieux communiquer

« Il faut écouter ceux qui parlent, si on veut en être écouté. » François de La Rochefoucauld

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Mieux écouter pour mieux se comprendre mutuellement.
- S'approprier une attitude favorisant le dialogue.
- Acquérir les techniques de « l'écoute active ».

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Evaluer son mode d'écoute habituel et des effets induits sur les autres

- Présence physique de l'écoutant.
- Disponibilité mentale.
- Ouverture relationnelle.
- Les obstacles à l'écoute : les différentes façons d'être sourd.

Les clés d'une écoute de qualité pour bien communiquer

- L'empathie : mettre à l'aise et entretenir un bon climat, cultiver l'objectivité.
- Savoir se mettre à la place de l'autre tout en restant à la sienne.
- Avoir une attitude non jugeante.
- Montrer son intérêt : solliciter les idées des autres, dissocier comprendre et être d'accord.
- Prendre le temps : le poids du silence, ne pas réfuter d'emblée, laisser réagir.
- Entendre l'explicite, écouter l'implicite.
- Différencier les faits, la logique, les opinions, les besoins, les émotions.
- La maturité émotionnelle : pouvoir accueillir les émotions des autres sans être soi-même submergé ou trop indifférent.

Les techniques de l'écoute active : alterner les attitudes en fonction des situations

- Les différents types de reformulation.
- L'art du questionnement
- Aider l'autre à dérouler sa pensée.
- Oser s'impliquer et proposer, à bon escient.

Aider ses collaborateurs à mieux gérer leur stress professionnel

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Détecter et gérer les comportements liés au stress professionnel
- Mesurer sa contribution au stress en tant que manager
- Construire une stratégie anti-stress et gagner en confort quotidien

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Identifier les sources de stress les plus courantes pour repérer les collaborateurs « à risques »

- Déceler les signes de stress : repérer les symptômes psychologiques et physiques du stress
- Faire la différence entre personne stressée et personnalité difficile
- S'entraîner aux 4 grands types de réponse à apporter face au muet, à l'explosif, à l'autoritaire et au fuyant
- Test : détecter un collaborateur sous pression, en « hyper-stress »
- Faire face au stress de la hiérarchie
- Apprendre à ne pas se laisser déborder par « le stress de l'autre

Adopter une communication positive pour réduire la pression

- Transmettre les bons messages : quoi dire, à qui, comment ?
- Prendre du recul pour analyser l'information et éviter le piège de la communication immédiate
- Avoir une communication orientée « solutions »
- Savoir dédramatiser : faire la part de l'émotionnel et du rationnel
- Réorganisation, changements, licenciements… que faire quand on ne peut rien dire ?
- Savoir donner des signes de reconnaissance pour donner confiance

Donner une meilleure visibilité à ses équipes pour générer un stress positif

- Bien délimiter son rôle et ses missions de manager : qu'attend-on de moi
- Définir et clarifier les rôles et missions pour donner à chacun sa « zone de liberté »
- S'appuyer sur la dynamique de l'objectif : décliner le but commun en « projets individuels impliquant »
- Favoriser une « saine » compétition entre les membres de l'équipe
- Aider ses collaborateurs à atteindre leur autonomie et les responsabiliser

S'organiser pour éliminer la « course contre le temps »

- Connaitre sa relation au temps et mesurer son niveau d'exigences
- Prendre du recul sur son activité et savoir déterminer ses priorités
- Hiérarchiser celles de son équipe, et les communiquer
- Prévoir l'imprévu, gérer les sollicitations extérieures
- Accorder les priorités personnelles/individuelles

Bâtir des relations positives en milieu professionnel

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Développer sa confiance en soi et stimuler sa communication relationnelle
- Réguler ses émotions pour affronter les situations difficiles
- S'affirmer dans sa fonction pour construire un itinéraire gagnant

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Repérer son système de valeurs, ses leviers motivationnels, et ses modes communicationnels

- Connaître ses préférences cérébrales
- Découvrir les 4 dimensions principales de son mode de fonctionnement
- L'orientation de l'énergie
- Les modes de perception
- Les critères de décision
- Les modalités d'organisation

Explorer ses domaines d'excellence et ses zones de développement

- Comprendre les interactions comportementales au sein de son équipe (N+, pairs, collègues)
- Établir un plan de développement personnalisé et se construire un cheminement professionnel
- Dresser un état des lieux de sa résistance au stress (sa zone de confort et ses limites, sa résistance au changement)
- Réaliser les conséquences du stress sur sa performance individuelle

Se familiariser avec ses émotions pour mieux les maîtriser

- Identifier et chasser ses pensées automatiques
- Limiter l'impact des circonstances déstabilisantes (flegme ou trac, peur ou angoisse)
- Mettre en place les techniques d'entraînement mental des sportifs

Découvrir quel est son mode comportemental favori face aux tensions

- Comprendre et apprivoiser son image
- Déployer son énergie pour faciliter, déclencher et impacter son environnement
- S'approprier les fondamentaux d'une communication efficiente

Développer une écoute active et dynamique pour une compréhension optimale

- Questionner pour faire clarifier, reformuler pour valider
- S'interroger sur les messages à faire passer
- Agir et réagir face aux personnalités difficiles
- Intégrer les composantes de l'assertivité
- Poser ses limites et savoir dire non
- [illegible]

Reprendre une équipe avec succès

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Contenu de la formation :

- Découvrir les étapes de la prise de fonction
- Découvrir et prendre contact avec sa nouvelle équipe
- Identifier les difficultés inhérentes à l'équipe
- Prendre le rythme de son nouveau poste
- Etablir son nouveau "réseau"
- Donner une direction claire et cohérente
- Les outils de suivi de la performance

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Programme de la formation :

Découvrir les étapes de la prise de fonction

- Rappel sur les fondamentaux du management. Faire le point sur son style.
- Analyser son futur environnement. Identifier les enjeux et les responsabilités.
- Repérer les jalons de sa prise de fonction et les principales difficultés.

Découvrir et prendre contact avec sa nouvelle équipe

- Jouer la carte de l'humilité et de l'écoute.
- Développer et asseoir sa légitimité.
- Comprendre les activités et les objectifs de son équipe.

Identifier les difficultés inhérentes à l'équipe

- Les différents cas de figures. Avec une équipe débutante, encourager l'initiative. Avec une équipe expérimentée, reconnaître et tirer parti des acquis.
- Encadrer d'anciens collègues, exercer son autorité.

Prendre le rythme de son nouveau poste

- Organiser les rencontres avec les différents acteurs.
- Analyser les règles et procédures de l'entreprise.
- Réaliser le pré diagnostic de la situation de l'équipe.

Etablir son nouveau "réseau"

- Identifier ses ressources internes et externes.
- Repérer les rapports de force en présence..

Management - Efficacité

Donner une direction claire et cohérente

- Clarifier les règles et les attentes avec sa hiérarchie.
- Prendre les premières décisions.
- Créer l'adhésion de l'équipe et amorcer les changements.

Les outils de suivi de la performance

- Afficher son style à travers ses feed-back.
- Redéfinir les indicateurs de performance
- Mettre en place des critères d'évaluation collective.

Développer des relations non hiérarchiques constructives

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Identifier son rôle et la valeur ajoutée de chacun au sein d'un réseau de relations transversales.
- Être proactif pour instaurer des règles de coopération efficace.
- S'affirmer dans ses relations avec des interlocuteurs de statut ou d'expertises différents.
- Traiter les désaccords avec un esprit d'équipe en créant les conditions de la confiance

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Rechercher la cohésion dans son réseau de relations transversales

- Dresser la cartographie de son réseau de relations transversales et faire le diagnostic de la situation.
- Appréhender les enjeux de la mission ou du projet et valoriser les bénéfices à différents niveaux.
- Visualiser un but commun et des valeurs partagées pour donner du sens au travail collectif.
- Clarifier la contribution de chacun dans le processus ou le projet et délimiter les responsabilités.
- Identifier ses différents rôles vis-à-vis de ses collègues et autres partenaires selon les situations.

Définir et proposer des règles de communication pour favoriser la coopération

- Oser se montrer proactif et aller à la rencontre de ses interlocuteurs.
- Exprimer ses attentes vis-à-vis de l'autre sous forme de besoins et contraintes.
- Clarifier les besoins et contraintes de l'autre en posant des questions positivement.
- Définir ensemble des règles de fonctionnement et négocier des engagements réciproques.
- Développer un mode de communication efficace pour gagner du temps collectivement.

Gérer les désaccords et difficultés avec un esprit d'équipe basé sur la confiance

- Aborder les désaccords en pratiquant l'écoute active.
- S'affirmer dans ses relations transversales en exprimant ses critiques de façon constructive.
- S'entraîner à rechercher des solutions intégrant les contraintes de tous :

1. En entretien de face-à-face ;
2. En réunion de travail.
3. Pratiquer l'entraide et le soutien en cas de difficulté d'un collègue : poser les questions utiles pour doser son intervention.
4. Reconnaître la valeur ajoutée et les qualités de ses interlocuteurs pour entretenir l'implication collective

S’adapter en toutes circonstances

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Analyser les vibrations de son environnement pour mieux anticiper les aléas.
- S’adapter avec agilité et sérénité.
- Développer sa créativité professionnelle.
- Mettre en œuvre un plan d’action pour garder le cap en toute circonstance

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Rester alerte

- Intégrer l’incertitude comme une donnée de l’environnement.
- Identifier les enjeux et les spécificités des différents acteurs de son entourage professionnel.
- Suivre les indicateurs et les signaux d’alerte.
- Analyser son environnement : menaces, opportunités, forces, faiblesses.

S’adapter avec souplesse

- Dépasser ses freins personnels et trouver en soi des ressources pour rebondir.
- Cultiver son réseau et agir dans son cercle d’influence.
- Mettre en œuvre une stratégie efficace pour anticiper les imprévus.
- Se donner les moyens de saisir les opportunités.

Cultiver sa créativité

- Accueillir positivement les idées nouvelles.
- S’entrainer à changer de point de vue.
- Rebondir sur les idées des autres, faire des associations insolites.
- S’entrainer à produire des idées de façon fluide et originale.

Tracer son chemin vers le cap

- Définir son plan d’action personnel pour atteindre ses objectifs malgré les aléas.
- Anticiper les freins et obstacles probables.
- Trouver de nouvelles ressources et envisager un chemin alternatif.

Négocier au quotidien

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Identifier ses points forts et ses points d'amélioration en situation de négociation.
- Préparer ses négociations avec efficacité.
- Mener ses négociations avec aisance et aboutir à une conclusion.
- Mieux gérer les pressions et les pièges de la négociation et sortir des situations tendues.
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Préparer sa négociation : une phase incontournable

- Identifier les conditions d'existence d'une négociation et ses facteurs clés de réussite.
- Définir les enjeux et les objectifs de la négociation pour chacun des intervenants.
- Distinguer les espaces de négociation des éléments "non négociables".
- Cerner clairement les objectifs et préparer les arguments à valoriser.
- Évaluer le rapport de force pour déterminer sa stratégie de négociation.

Adapter son style de négociation pour être plus flexible

- Comprendre l'importance des aspects psychologiques d'une relation de négociation.
- Repérer son style de négociation pour gagner en flexibilité.
- Analyser le profil de ses interlocuteurs pour adapter son style.
- Cerner ses comportements en négociation et prendre conscience de ses forces et de ses points de vigilance à chaque étape de la négociation.

Maîtriser les étapes clés de la négociation

- Réussir la phase de démarrage de la négociation.
- Prendre le temps de bien mener l'étape préalable de consultation.
- Clarifier les objectifs des parties en présence.
- Rechercher un accord mutuel dans un esprit gagnant/gagnant.
- Garder en permanence à l'esprit ses objectifs et ses degrés de liberté.
- Valider chaque étape jusqu'à la conclusion de la négociation.

Management - Efficacité

S'entraîner à négocier et verrouiller les engagements des négociations tendues

- Acquérir les réflexes indispensables en phase de confrontation.
- Maîtriser les techniques de reformulation, traiter les objections.
- Renforcer les engagements dans la phase de concrétisation.
- Manier avec dextérité l'échange des concessions et contreparties.
- Valider les accords partiels et formuler les points de progrès.
- Oser conclure, réaliser la synthèse des échanges et valider les décisions.
- Organiser la mise en œuvre des décisions.

Traiter les négociations difficiles et conflictuelles

- Identifier ses freins et atouts dans ce type de situation pour mieux surmonter les blocages.
- Développer ses capacités d'affirmation en situation de négociation.
- Anticiper la réaction probable de son interlocuteur pour mieux se préparer.
- Donner plus de poids et de relief à ses arguments.
- Pratiquer l'écoute active pour garder sa réactivité et sa capacité d'adaptation.
- Négocier avec des "interlocuteurs difficiles" :
- Gérer l'aspect émotionnel,
- Savoir garder le cap face aux éventuelles manipulations.

Définir son plan d'action pour ses prochaines négociations

- Identifier le niveau de difficulté de ses prochaines négociations.
- Anticiper la préparation.
- Noter en fonction de l'enjeu et du contexte les points de méthodes à renforcer.
- Valider les aspects relationnels stratégiques à maitriser pour réussir chaque étape.
- Suivre le résultat des négociations et en tirer les enseignements pour l'avenir.

Exprimer ses talents en négociation

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Prendre la mesure de tous les intérêts en présence.
- Construire des stratégies convaincantes de négociation.
- Trouver des solutions équilibrées pour chaque partie.
- Construire les relations les plus adaptées à ses partenaires afin de mener le processus à son terme.
- Sortir des situations de dialogues difficiles.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Éviter les risques et les pièges majeurs en négociation

- Sortir des impasses de l'affrontement.
- Gérer la méfiance entre les acteurs.
- Surmonter les tensions du face-à-face.

Construire des stratégies convaincantes de négociation

- Évaluer les intérêts des parties en présence.
- Envisager les plans de secours.
- Trouver et sélectionner des options satisfaisantes.

Maîtriser la relation aux partenaires

- Connaître ses comportements relationnels et comprendre ceux des autres.
- Choisir les relations qui facilitent la négociation.
- Surmonter ses craintes et appréhensions personnelles.

Résoudre les problèmes et les conflits de manière concertée

- Construire et maintenir le climat relationnel adapté.
- Développer le processus de coopération.
- Surmonter les défenses, les rigidités et les craintes des acteurs.
- Clarifier les accords.

Mettre à l'épreuve ses compétences de négociateur

Mise en œuvre des acquis au fil des découvertes pour :

- Négocier sur des cas de plus en plus difficiles et complexes ;
- Construire des relations adaptées pour négocier.

Décider pour agir

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- S'approprier une méthode opérationnelle de prise de décision pour agir à bon escient.
- Gérer les dimensions rationnelle et émotionnelle de la décision.
- S'exercer à la prise de décision en appliquant des méthodes de créativité.
- Intégrer le principe d'adhésion dans les processus de décision

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Mieux se connaître pour mieux décider

- Reconnaître ses critères personnels et ses valeurs pour développer sa lucidité.
- Identifier ses croyances et mesurer leur impact sur la prise de décision.
- Reconnaître et utiliser ses figures d'autorité.
- Tenir compte de ses émotions et les utiliser pour décider.

Utiliser toutes les dimensions associées à la prise de décision

- Identifier les 4 dimensions de la décision pour améliorer sa lecture des enjeux.
- Identifier les enjeux politiques et organisationnels qui impactent la prise de décision.
- Intégrer 6 principes clés de l'approche systémique relatifs à la prise de décision.
- Dresser et utiliser une cartographie des acteurs et tenir compte de leurs propres enjeux dans la décision.

Maîtriser une méthode en 5 étapes et les outils associés d'aide à la décision

- Définir le problème de façon positive.
- Utiliser des outils diagnostic pour analyser les faits, et tenir compte de son intuition.
- Utiliser les méthodes de résolution de problème et les techniques de créativité pour rechercher des solutions.
- Utiliser des outils d'aide à la décision pour évaluer les différentes solutions.
- Gérer les risques dans la phase de choix d'une solution.

Faire adhérer à ses décisions

- Intégrer le principe d'adhésion dans les processus de prise de décision.
- Choisir les bons modes de communication en fonction du contexte et soigner la forme.

Gérer l'après décision

- Piloter la mise en œuvre de ses décisions.
- Accepter de se donner le droit à l'erreur pour réviser une décision

S’écouter pour décider – L’intuition

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Écouter les signaux d’alerte de son intuition.
- Prendre des décisions plus pertinentes et plus justes.
- Trouver plus facilement de nouvelles idées pour enrichir ses projets ou ses solutions.
- Acquérir une méthodologie pour développer sa confiance en son intuition au quotidien.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Écouter l’intuition qui alerte

- Prendre conscience de la présence de l’intuition dans nos actes quotidiens.
- Développer l’écoute des émotions et des signaux corporels.
- Utiliser ces alertes pour limiter les risques.
- Oser affirmer ses doutes quand les analyses rationnelles sont positives.

Combiner intuition et rationalité pour prendre des décisions justes

- Mettre en balance les deux pôles pour prendre des décisions délicates.
- Trouver le moment opportun d’agir en se laissant guider par son intuition.
- Faire confiance à son intuition pour agir avec pertinence dans les situations inédites.

Oser libérer son intuition créatrice

- Lever les freins qui limitent la confiance dans sa propre intuition créatrice.
- Créer une vision ou un projet en s’appuyant sur l’imagination et la pensée symbolique.
- Élargir son champ d’exploration en développant la pensée globale.
- Exploiter les associations d’idées seul ou en équipe.

Exercer sa capacité intuitive au quotidien

- S’entraîner à utiliser son intuition au quotidien avec des exercices simples et progressifs.
- Élaborer son plan d’action pour écouter son intuition à bon escient : dans quelles situations et comment.

Savoir traiter l'information

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Traiter les flux d'informations entrants et sortants en cohérence avec ses rôles et ses priorités.
- Organiser le traitement, la diffusion et le partage de l'information avec ses interlocuteurs de travail.
- Optimiser l'utilisation des outils de traitement de l'information en fonction de ses besoins

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Repérer l'information utile à sa mission

- Diagnostiquer ses informations et les flux associés : e-mails, messagerie instantanée, newsletters, journaux…
- Définir des critères d'utilité en lien avec les priorités de sa fonction.
- Distinguer l'essentiel des urgences pour maîtriser les flux d'information.
- Analyser ses pratiques personnelles : souhait d'exhaustivité, synthèse, rapidité de traitement…

Organiser la gestion des flux d'information en fonction de ses objectifs

- Maîtriser les processus de gestion et de sélection de l'information.
- Envisager les alternatives à la surabondance d'information.
- Utiliser les techniques adaptées pour organiser l'information et canaliser les flux : liens hypertexte, traitement automatisé, etc.
- Trier les informations avec pertinence pour décider de traiter, déléguer, éliminer.
- Classer en fonction de ses missions et objectifs en utilisant avec efficacité les différents supports à disposition.

Mettre en place le partage des informations pour travailler efficacement en équipe

- Identifier les acteurs concernés et les besoins de chacun.
- Rendre l'information facilement accessible.
- Contractualiser le partage et la diffusion de l'information :

1 - Codification, règles, chartes…
2- Travailler sur un projet ensemble : utiliser intelligemment les espaces collaboratifs et les outils appropriés.

- Animer la mise à jour de l'espace : faire vivre et actualiser l'information, enrichir la production commune.
- Sensibiliser à la protection de l'image de l'entreprise lors de la diffusion d'informations à l'extérieur.

Organiser sa veille pour augmenter sa flexibilité et sa créativité

- Intégrer la veille à son activité ou celle de l'unité selon un rythme efficace.
- Optimiser la recherche :

1. Appliquer une méthode efficace ;
2. Utiliser tout le potentiel des moteurs de recherche, flux RSS, personnalités à suivre, etc.

- Savoir limiter ses recherches et contrôler la pertinence des informations recueillies.

L’efficacité professionnelle

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Augmenter son efficacité professionnelle
- Dépasser ses compétences techniques pour rester en phase avec son milieu professionnel.
- Se positionner dans son environnement
- Acquérir les méthodes et les outils indispensables pour assurer son développement et son efficacité professionnelle, dans un souci de gain de temps et de productivité.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

I] Les savoir-être de l’efficacité personnelle

Identifier son style professionnel

- Les dimensions de l’efficacité.
- Vecteurs de l’efficacité : orientation production et orientation relation.
- Les différents styles professionnels et leurs utilisations.
- Comprendre son style " préféré " et apprendre à utiliser ses styles " délaissés ".
- Modes d’interactions en groupe : proactif et réactif.
- Les niveaux d’autonomie. Adapter son style en fonction de son environnement et de l’objectif à atteindre.

Se positionner

- Les quatre grands types d’attitudes et de motivations.
- Identifier son positionnement : fuite, manipulation, agressivité.
- Comprendre sa relation à autrui

.**Favoriser la confiance**

- La communication. Les règles de base de la communication, message et processus.
- Les facteurs constitutifs de confiance. Appréhender les quatre facteurs constitutifs de confiance pour favoriser les échanges.
- L’empathie. Apprendre à replacer les éléments dans leur contexte.

Gérer vos échanges

- Les différents styles de communication.
- L’optimisation de vos messages.
- Les principes pour communiquer efficacement : définir l’objectif, utiliser le bon canal, maintenir la congruence.

Inciter et favoriser son développement

- La gestion des cycles de maintenance. Apprendre à repérer les cycles de maintenance et acquérir les réflexes pour en sortir.
- Identifier ses messages contraignants : drivers.
- Le processus d’évolution. Se calibrer. Rester en éveil face aux évolutions de l’environnement. Mettre en place et faire vivre son processus de développement. Réaliser les décisions et valider les résultats obtenus.

Management - Efficacité

II] Les savoir-faire de l'efficacité professionnelle

Gérer les situations de crise

- Les différents types de conflits professionnels.
- Identifier les différents niveaux de désaccords.
- Les réactions face aux situations de crises.
- Pratiquer la communication non violente.
- Maîtriser les étapes de résolution des désaccords : DESC.
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle.
- Utiliser les attitudes d'affirmation de soi.
- Savoir dire NON.

Vendre ses idées

- Clarifier l'objectif à atteindre.
- S'adapter à son interlocuteur. Bâtir son argumentaire CAB.
- S'adapter à son interlocuteur.
- Argumenter pour convaincre : fixer le cadre, créer les conditions de la négociation, diriger les échanges, formuler son point de vue, rechercher les solutions communes, élaborer un plan d'action, contrôler la mise en place du plan d'action.

Gérer son temps

- L'espace de la gestion du temps. Savoir se positionner entre l'activisme et la passivité.
- Optimiser son temps en fonction de son bio-rythme.
- Distinguer l'important de l'urgent.
- Repérer et neutraliser ses " voleurs temps " pour gagner en efficacité.
- Savoir prioriser les tâches. Développer vos réflexes " Gain de temps ".

Gérer son stress

- Identifier les différents niveaux de stress et les symptômes.
- Apprendre à évaluer ses propres facteurs de stress.
- Augmenter sa résistance. Apprendre à réguler son stress.
- Transformer le stress positivement : les modérateurs.
- Pratiquer la visualisation et l'ancrage.

S'auto former

- Développer vos talents. S'impliquer dans la réalisation de ses objectifs.
- Bâtir votre projet professionnel en fonction de votre environnement.
- Développer vos connaissances par l'autodidaxie.

Se motiver

- Définitions : motivation, satisfaction, implication.
- Savoir identifier et gérer les attentes et les besoins de ses interlocuteurs.
- Les théories motivationnelles.
- Les formes de reconnaissance.

Conduire une réunion avec efficacité

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 3jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Préparer une réunion de manière efficace et constructive
- Savoir gérer la dynamique du groupe

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Communiquer en groupe

- Les règles de base de la communication.
- Gérer le positionnement. Acter sa place.
- L'empathie. La capacité d'identification.
- L'écoute active, les attitudes facilitatrices.
- Les obstacles à la communication.
- Les contaminations comportementales.
- L'auto-confirmation des croyances.

Prendre la parole devant un auditoire

- Coordonner la posture, le regard, la gestuelle.
- Harmoniser verbal et non verbal.
- Savoir s'affirmer : ancrer sa parole, inscrire son message, impliquer son auditoire, convaincre.
- L'utilisation de la voix. Le timbre, le ton, le rythme.
- Gérer le stress. Réguler ses rythmes internes.
- Le trac : une stimulation à adapter aux situations.
- Exercice
- Mises en pratique des outils de communication et de prise de parole.

Préparer une réunion

- Programmer, planifier.
- Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.
- Choisir les participants, le lieu, le rapporteur.
- Gérer la logistique.

Management - Efficacité

Conduire et animer une réunion

- Identifier, graduer, enchaîner les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, prise de décisions, concertation, négociation, créativité…
- La réunion restreinte, la grande réunion.
- Eviter la "réunionite", détecter la réunion " impasse ".
- Les règles de base de la dynamique de groupe.
- Réaliser les quatre phases de la réunion : contracter, collecter, construire, synthétiser.
- Les fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.
- Gérer le temps, maîtriser les dérives.
- Le travail des participants.
- Anticiper et traiter les diverses impréparations.
- La réunion improvisée.
- Négocier les contraintes handicapantes.
- Intégrer les divers types de participants " difficiles " : le bavard, l'interventionniste envahissant, le mutique, le démotivé, le contradicteur systématique, les participants non prévus, imposés… Composer avec les personnalités fortes, complexes.
- Empêcher la création de clans, désamorcer les règlements de compte.
- Analyser, résoudre les situations délicates, tirer parti des obstacles.
- Les supports visuels et leurs utilisations spécifiques.
- La vidéoconférence, la conférence téléphonique.
- Rédiger et diffuser le compte rendu.

Devenir manager – Fondamentaux 1

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 3jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Savoir conjuguer avec efficacité savoir-faire et savoir-être dans l'ensemble de ses activités de manager professionnelles. Développer des compétences relationnelles productives
- Connaître et optimiser le fonctionnement de ses équipes
- Adopter une vision positive et active de son environnement

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Les styles de management

- Autodiagnostic des styles de management. Directivité. Persuasion. Association. Organisation. Négociation.
- Cartographie du management.
- Management par les compétences.

Etre en phase avec son équipe :

Diriger

- Tenir compte des rapports de forces.
- Se positionner clairement dans la hiérarchie de l'entreprise. Déterminer son champ de pouvoir.
- Instaurer et faire appliquer des règles de fonctionnement.
- S'approprier le règlement existant.
- Mesurer les aménagements possibles.
- Mettre au point un système de reconnaissance. Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction. Critiquer en distinguant " être " et " faire ".

Motiver

- Transmettre ses objectifs à l'équipe avec conviction.
- Créer une ambiance stimulante.
- Célébrer les événements : calendaires, personnels, internes à l'entreprise. Positiver le changement : systèmes, circulation de l'information.
- Développer les liens en fonction des personnes concernées. Mode de management.
- Prise en compte des besoins individuels : reconnaissance, statut, sécurité.
- Elaborer des outils de motivation : primes, avantages, promotions, projets, conditions de travail…

Management - Efficacité

Responsabiliser

- Oser déléguer : donner du pouvoir et garder la responsabilité de la tâche.
- Choisir les tâches à déléguer, en fonction des collaborateurs concernés et des besoins de l'entreprise.
- Donner des instructions claires. Elaborer une politique de délégation. Définir des objectifs quantifiés.
- Introduire des vérifications planifiées. Limiter l'ingérence mais… créer un plan d'avancement en accord avec l'équipe.

Evaluer

- Maîtriser les phases de l'entretien d'évaluation.
- Fixer des objectifs.
- Etablir un échéancier motivant.
- Evaluer les résultats individuels sur des critères objectifs.
- L'entretien annuel d'évaluation. Les besoins en formation.

Techniques de communication :

Prendre la parole

- Organiser ses idées en plan.
- S'affirmer : ancrer sa parole et impliquer son auditoire.
- Trouver des arguments pour convaincre.

Mener un entretien

- Evaluer la situation : écouter, reformuler.
- Apprendre à questionner sur du concret. Questions ouvertes. Questions fermées.
- Négocier un accord gagnant-gagnant. Rappel des positions de vie. Privilégier le consensus par rapport au compromis.

Conduire une réunion

- Définir les rôles de l'animateur : producteur, facilitateur, régulateur.
- Comprendre le fonctionnement des groupes. Méfiance. Structuration. Cohésion.
- Recadrer les dérives. Accepter les idées nouvelles… mais les replacer en perspective.

Gérer les situations délicates

- Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité.
- Faire des demandes délicates. Poser sobrement le décor. Etre factuel. Présenter les conséquences positives et négatives
- Apprendre à dire non sans provoquer de tension. Expliquer sans se justifier. Savoir quand proposer une solution de rechange.

L'animation d'équipe - Les fondamentaux 2

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 3jours – 21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Analyser et comprendre les principales difficultés auxquelles un manager peut être confronté dans ses interactions avec son équipe de travail, sa hiérarchie.
- Appréhender les rôles fondamentaux du manager, la dynamique d'une équipe de travail
- Les règles de base permettant de communiquer
- Déléguer
- Responsabiliser
- Motiver et accompagner une équipe

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Principes de base : l'équipe et le rôle du manager :

Identifier son rôle et ses responsabilités de manager

- Définir les caractéristiques d'une équipe de projet.
- Comprendre la dynamique d'une équipe de projet.
- Connaître son rôle, sa mission, ses pouvoirs et sa responsabilité.
- Concilier respect des partenaires et impératifs de production.

Se positionner en tant que manager

- Asseoir l'autorité dans un partenariat immédiatement opérationnel.
- Eviter les dérives : l'autocratisme, la permissivité.
- Gérer le rapport hiérarchique, le rapport contractuel.
- Etre l'interface entre les différents acteurs.

Passer à l'action

- Privilégier la parole-action, éviter la parole-sermon, la langue de bois
- Analyser, évaluer, décider. Savoir dire non. Savoir dire oui. Négocier, argumenter, convaincre.
- Donner des directives, traiter les objections.
- Transmettre les informations montantes, descendantes, transverses.
- Coordonner, se centrer sur la tâche.
- Traiter les situations imprévues.
- Identifier, corriger, ne pas répéter les erreurs
- Gérer le stress de son équipe.

Management - Efficacité

Maîtriser la communication productive

Comprendre

- Etre conscient du cadre de sa communication, se fixer des objectifs réalistes et mesurables.
- Acter sa présence par la posture, le regard, les gestes
- Ecouter activement : reformuler, questionner, recueillir le feed-back
- Etablir et maintenir des relations positives avec son collaborateur ou la hiérarchie
- Structurer sa pensée, se synchroniser, se faire comprendre

Transmettre

- Rassembler, enrichir les informations, éviter les pièges des interprétations et des jugements de valeur.
- Fournir une information spécifique et adaptée.
- Maîtriser le déroulement du processus de communication.
- Traiter la rumeur, la rétention d'information.
- Conclure, synthétiser, envisager le futur.

Animation de l'équipe

Savoir déléguer

- Définir avec chaque collaborateur sa mission et son rôle dans l'équipe.
- Connaître et évaluer ses collaborateurs : déterminer leur degré d'autonomie.
- Dresser une "carte managériale" de son équipe.
- Distinguer déléguer et faire exécuter.
- Donner du pouvoir en gardant la responsabilité.
- Gérer, intégrer les collaborateurs difficiles : le démotivé, l'agressif, le leader sauvage, le trop dépendant, l'électron libre, l'anxieux, le bavard…

Forger l'appartenance

- Définir pour l'équipe des objectifs qui soient facteurs de motivation.
- Unifier les équipes dispersées.
- Favoriser la confrontation productive, neutraliser le conflit destructeur.
- Eviter les blocages, répondre aux objections et les utiliser positivement.
- Anticiper et résoudre les facteurs de déstabilisation. Savoir rebondir.
- Mobiliser l'équipe.
- Resituer la mission de l'équipe et son rôle dans l'entreprise
- Présenter un projet d'équipe.
- Présenter le rôle de chaque membre de l'équipe.
- Intégrer les nouveaux collaborateurs, gérer le turn-over.

Motiver les membres de son équipe projet

- Identifier et concrétiser les facteurs de motivation de l'homme au travail.
- Découvrir ses propres facteurs de motivation et ceux des autres.
- Différencier et traiter la démotivation et la non-motivation.
- Savoir donner des signes de reconnaissance : savoir critiquer et féliciter.
- Partager sa vision et ses valeurs.
- Donner les moyens et du sens au travail.
- Maintenir la cohésion et l'implication de l'équipe.

Contrôler le projet

- Prévoir et planifier les actions.
- Gérer le temps: différencier l'urgent et l'important.
- Valoriser et cadrer la prise d'initiative.

Le manager de proximité
Les fondamentaux 3

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 3jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les éléments sur lesquels repose l'efficacité du manager de proximité
- S'approprier les méthodes pour animer l'équipe au quotidien
- Adapter votre style à votre équipe
- Utiliser les outils du management

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les rôles et missions du manager de proximité

- Connaître son rôle, ses missions et ses objectifs.
- Développer une expertise managériale : distinguer compétences techniques et compétences managériales.
- Découvrir la valeur ajoutée du manager de proximité.
- Resituer l'importance et le rôle de l'humain dans la fonction managériale.

Le pouvoir du manager de proximité

- Identifier les sources du pouvoir.
- Connaître les contraintes et les limites du pouvoir.
- Comprendre les mécanismes relationnels et jeux de pouvoir entre manager et collaborateurs.
- Développer son autorité et son leadership : doser sa fermeté décisionnelle et sa souplesse relationnelle.
- Obtenir l'adhésion de ses collaborateurs aux valeurs, décisions et projets du service et de l'entreprise.
- Impliquer les collaborateurs et installer une confiance mutuelle : les outils du management collectif et individuel.

Les comportements efficaces : le management situationnel

- Principes de base, objectifs, avantages et limites des différents styles de management.
- Identifier son style : autodiagnostics et étude de cas.
- Améliorer et adapter son style aux situations, contextes et collaborateurs.

Développer l'autonomie des collaborateurs

- Comprendre les mécanismes de l'autonomie : compétences et implication.
- Mesurer l'autonomie des collaborateurs.
- Identifier et agir sur les moteurs de la motivation.

Management - Efficacité

Reconnaître les réussites pour encourager

- Comprendre la spirale de l'échec ou de la réussite.
- Reconnaître les succès pour encourager.
- Se positionner comme facilitateur de réussites.
- Utiliser les signes de reconnaissance performants.

Les situations difficiles

- Connaître les origines des conflits et prendre du recul.
- Comprendre les mécanismes de l'escalade conflictuelle.
- Mieux gérer ses émotions, ses pensées et ses propres tensions.

Déléguer et responsabiliser

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser tous les aspects de la délégation
- Apprendre à responsabiliser
- Accompagner ses collaborateurs
- Mettre en place des indicateurs de suivi pertinents.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Cerner les enjeux de la délégation

- Comprendre les avantages pour le collaborateur, le management et l'entreprise.
- Aborder la délégation comme un outil de développement.
- Connaître les différents types de délégation
- Délimiter le contexte et l'opportunité de la délégation.
- Prendre conscience de son approche personnelle dans la délégation.
- Identifier les règles de base de la délégation et les principaux écueils à éviter.
- Dresser la liste des missions à déléguer.

Responsabiliser par la délégation

- Délimiter le cadre de la délégation : résultats attendus.
- Identifier les besoins de développement.
- Fixer des objectifs individuels : objectif, destinataire, échéance.
- Connaître les étapes du processus de délégation.
- Tenir compte de deux paramètres pour déléguer: niveau d'autonomie et de compétence.

Conduire un entretien de délégation

- Définir les étapes clés de l'entretien de délégation
- Préparer son entretien : lieu, moment, messages.
- Présenter et donner du sens à la délégation.
- Choisir une communication adaptée : clarté, posture, choix des mots.
- Ecouter le délégataire et prendre en compte ses attentes.
- Définir ensemble les modalités de mise en œuvre.
- Reformuler le contrat de délégation et le cadre de l'accompagnement.

Reconnaître et valoriser ses collaborateurs

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Identifier toutes les situations de valorisation des collaborateurs pour les mettre à profit.
- Les outils et leviers de la motivation
- Pratiquer l'écoute active, le questionnement et le feed-back

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Connaître les différentes approches de la motivation

- Motivation : de quoi parle-t-on ?
- L'approche classique et les innovations.
- Le rôle de la valorisation individuelle dans la motivation.
- Repérer ses propres leviers de motivation et ceux de ses collaborateurs.

Favoriser l'expression des collaborateurs

- Prendre en compte les nouvelles données de l'environnement professionnel : changement, tensions….
- Aider le collaborateur à remplacer la passivité ou l'agressivité par une posture assertive.
- Savoir donner du sens aux activités de ses collaborateurs : placer les actions en perspective, expliquer les objectifs individuels et collectifs.
- Consulter son équipe : réunir, questionner, faire participer, impliquer.
- Savoir exposer sa vision de manager et véhiculer les valeurs de l'entreprise.
- Utiliser la délégation comme outil de motivation.
- Mettre en place un système de communication clair, interactif, empathique et factuel.

Valoriser ses collaborateurs de manière personnalisée

- Savoir valoriser de façon individuelle et/ou collective.
- Formuler une demande directe : que penses-tu de…
- Donner un signe de reconnaissance comme moyen d'apprentissage.
- Choisir les signes de reconnaissance selon les types de personnalité.

Savoir donner et recevoir des signes de reconnaissance (féliciter, critiquer)

- Un signe de reconnaissance, qu'est-ce que c'est ?
- Verbaliser et oublier l'expression " ça va sans dire ".
- Les pratiques anglo-saxonnes du signe de reconnaissance : STROKES.
- Valoriser ou critiquer la tâche mais jamais la personne.
- Convoquer des témoins à la transmission de signes de reconnaissance positifs.
- Les règles essentielles à respecter pour adresser des critiques.

Plan d'action personnel de progrès

- Identifier les axes de progrès: actions, objectifs, délais, avec qui, quand …
- Critères de mesure et points de vigilance

Fixer et évaluer des objectifs

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les bases du management par objectifs.
- Manager ses collaborateurs, les accompagner et les mobiliser en s'appuyant sur des objectifs précis

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Comprendre l'importance des objectifs

- Définir la notion d'objectif.
- Comprendre l'importance des objectifs pour les collaborateurs.
- Les objectifs du point de vue du management.
- Connaître les deux grandes familles d'objectifs : les objectifs OPERATIONNELS : qualité, quantité, délai ; les objectifs de PROGRES : savoir, savoir-faire, savoir- être

Nature des objectifs

- Comment connaître la nature des objectifs.
- Savoir lier les objectifs aux projets.
- Les objectifs en relation avec le collaborateur.
- Comment les attacher aux activités et aux tâches à réaliser.
- Les objectifs liés aux compétences professionnelles et au comportement au travail.

Savoir fixer un objectif

- Connaître les caractéristiques d'un objectif SMART (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temps limité).
- Savoir définir un objectif SMART.
- Savoir formuler des objectifs.
- Apprendre à communiquer les objectifs

Evaluer l'atteinte des objectifs

- Prendre conscience des points de vigilance.
- Priorisation et cohérence.
- Adéquation objectifs et ressources.
- Décliner un projet ou une stratégie en objectifs opérationnels.
- Transformer un objectif collectif en objectif individuel.

Les outils de pilotage

- Définir des indicateurs pour son équipe.
- Tableaux de bord pour évaluer l'atteinte des objectifs.
- Analyser les performances et les écarts.

Accompagner ses collaborateurs

- Pratiquer des entretiens réguliers.
- Mettre en place des points d'avancement et de feedback.

Gérer les conflits au sein de son équipe

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les méthodes de résolution de conflits
- Acquérir les réflexes et les attitudes managériales nécessaires à la gestion des conflits au sein de son équipe.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Identifier la nature des conflits

- Connaître les différents types de conflits, leurs causes et leurs mécanismes.
- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs, et les phénomènes amplificateurs.
- Déterminer la nature du conflit, ses causes véritables.
- En évaluer les enjeux et conséquences.

Désamorcer un conflit latent

- Anticiper le conflit
- Déceler les attentes et besoins de ses collaborateurs.
- Accueillir leurs demandes et revendications.
- S'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Développer son assertivité.

Résoudre un conflit ouvert

- S'approprier les outils de régulation
- Intervenir en médiateur: questionner et écouter avec neutralité.
- Reformuler, argumenter, réfuter.
- Elaborer une stratégie de contournement des conflits
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

Management - Efficacité

Accompagner l'après-conflit

- Revenir "à froid" sur les causes et le déroulement du conflit.
- Capitaliser pour progresser dans son management.

Résoudre des conflits spécifiques

- Traiter les conflits violents
- Sortir de l'impasse relationnelle
- Gérer les personnalités difficiles (le colérique, le conflictuel chronique, le provocateur, le manipulateur…)
- Gérer des conflits dans des situations de management
- Résoudre un conflit lors d'un entretien d'évaluation.
- Gérer les conflits dus à des situations de délégation.

Réussir les entretiens opérationnels

Public concerné : Managers- pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- S'entraînement aux situations managériales et aux entretiens en face à face
- Aborder sereinement et avec aisance ces situations

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Oser et savoir dire

- Etablir une dynamique qui maintient la motivation.
- Appliquer les règles de base d'un feedback efficace.
- Comprendre les attentes et les besoins du collaborateur.
- Etre prêt à répondre aux objections.
- L'impliquer dans la recherche de solutions.
- Mettre en œuvre un plan de progrès et d'action.

Faire accepter une décision sans imposer

- Etre clair et précis.
- Adopter un ton ferme sans agresser.
- Utiliser un langage directif.
- S'assurer de l'engagement du collaborateur.

Négocier des avantages pour ses collaborateurs

- Augmentation de salaire, primes, ressources supplémentaires…
- Fixer et respecter ses objectifs.
- Argumenter pour convaincre.
- Trouver des arguments pertinents
- Traiter les stratagèmes et tactiques.
- Gérer les refus ou les blocages.
- Désamorcer les situations de crise.
- Conclure un accord.

Annoncer une décision difficile

- Aller droit sur le sujet et l'annonce de la décision.
- Expliquer la décision.
- Ne pas convaincre.
- Choisir les bons mots.
- Etre à l'écoute.
- Rester centré sur le collaborateur.
- Elaborer un plan d'action.

Management - Efficacité

Remotiver un collaborateur

- Eviter les attaques frontales et personnelles.
- Favoriser la confiance.
- Valoriser les compétences
- Manifester de l'empathie.
- Repérer les points de blocage.
- Identifier les leviers d'action.
- Fixer des objectifs à court terme.
- Valider les engagements.

Mener avec succès la résolution de conflit

- Sortir du conflit par la médiation.
- Définir le cadre.
- Faciliter l'échange.
- Gérer la prise de parole.
- Questionner utilement.
- Synthétiser.
- Déterminer les points d'accord et de désaccord.
- Faciliter la sélection de solution
- Finaliser l'accord.

Conduire un entretien de recadrage

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les bons réflexes pour mener un entretien de recadrage constructif.
- Préparer votre entretien
- Savoir clarifier vos exigences pour les communiquer à vos collaborateurs et à faire face aux situations difficiles

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Situer l'acte de recadrage dans le management

- La cohérence des actions de management.
- Le mode de management : quand imposer et quand négocier ?

Se préparer et identifier les phases de l'entretien

- Fixer les objectifs et les sujets à aborder.
- Se préparer matériellement et psychologiquement.
- Préparer ses arguments.
- Accueillir le collaborateur.
- Briser la glace et entamer la discussion.
- Enoncer les faits.
- Répondre aux objections.
- Conclure l'entretien de façon constructive.

S'approprier les règles de communication pour l'entretien

- Utiliser les règles de base de la communication.
- Maitriser le langage du corps : geste, posture.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- Recentrer le dialogue.
- Communiquer son cadre d'exigence.

Dire ce qui ne va pas sans démotiver

- Analyser les attentes et des besoins du collaborateur.
- Pratiquer le feedback durant l'entretien.
- Impliquer le collaborateur dans la recherche de solution.
- Savoir impliquer et engager l'autre pour valider l'accord.
- Mettre en place des actions correctrices en commun accord

Mener des entretiens de recadrage

- Les principes majeurs à respecter.
- L'entretien avec faits.
- L'entretien sans faits.
- Le deuxième entretien.
- L'entretien de rupture.
- Le suivi des entretiens.

Réussir l'entretien annuel d'évaluation

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les enjeux de l'évaluation du personnel
- Découvrir les étapes clés
- Acquérir les comportements appropriés à un entretien réussi porteur de sens et de motivation

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les enjeux de l'entretien d'évaluation

- Les principes de base et les objectifs de l'évaluation.
- Les bénéfices pour le manager, le collaborateur, le service et la politique RH de l'entreprise.
- Faire progresser les performances d'une équipe par le développement des compétences et la motivation des collaborateurs.

Les étapes de l'entretien d'évaluation

- Développer une méthode efficace d'entretien d'évaluation
- Connaître les phases de l'entretien : préparer, conduire, négocier les objectifs et un plan d'action personnalisé (PAP), organiser le suivi, reconnaître les réussites.
- Identifier les étapes clés.
- Utiliser les outils de préparation, de mesure et de suivi.
- Utiliser les documents d'évaluation interne.

Présenter l'intérêt de l'évaluation

- Organiser une réunion de présentation des enjeux de l'évaluation.
- Faire comprendre les bénéfices pour les évalués.
- Permettre aux évalués de se préparer.

Conduire l'entretien d'évaluation

- Acquérir les savoir-faire relationnels.
- Utiliser les bons comportements en fonction des étapes de l'entretien.
- Ecouter de manière active.
- Critiquer de manière constructive.
- Savoir reconnaître les réussites et les efforts fournis.
- Elaborer un plan de progrès.

L'autonomie des collaborateurs

- Comprendre, mesurer et agir sur l'autonomie.
- Agir sur les principaux moteurs de la motivation.
- Utiliser les signes de reconnaissance.

Les outils de l'évaluation

- Le guide des bonnes questions.
- La préparation de l'évalué..
- La grille de formalisation de l'évaluation.

Les outils de développement personnel pour manager

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les fonctionnements et schémas de pensées
- Optimiser sa communication managériale
- Identifier les attentes et besoins de ses interlocuteurs
- Moduler ses réactions pour favoriser des échanges constructifs
- Accompagner ses interlocuteurs dans leur évolution professionnelle.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Identifier les fonctionnements et schémas de pensées

Les principes de base

- Identifier les éléments constituant nos schémas de pensées
- Comprendre son positionnement et cerner celui de son interlocuteur.
- Rechercher les terrains d'entente.
- Décoder les réactions conflictuelles.

Les processus d'analyse dans les échanges

- Interpréter et évaluer les messages.
- Les projections en fonction de son schéma de pensées.
-

Comprendre les réactions bloquantes

- Les processus de protection
- Les processus de " survie " et de croissance.
- Les réactions liées aux processus de " survie ".
- Faire évoluer son interlocuteur vers une position d'adaptation.
- Réguler son message pour obtenir l'adhésion.

L'identification et la prise en compte des résistances

- Repérer les signes de résistances.
- Comprendre les attentes et les motivateurs de son interlocuteur
- L'écoute active comme outil de gestion des résistances.

Management - Efficacité

Assurer son rôle de leader par la décision partagée

Donner du pouvoir pour favoriser les décisions

- Accompagner son interlocuteur dans la résolution de problématique.
- Apprendre à se positionner dans le processus de décision.

Analyser la situation avec prise de recul

- S'appuyer sur la dynamique de groupe pour optimiser les solutions.
- Utiliser les outils d'aide à la prise de décision.
- Identifier les points de vigilance.

Valider les décisions par l'analyse des ressources

Rendre les solutions réalistes

- Décomposer la solution en étapes et identifier les ressources nécessaires.
- Apprendre à faire des projections réalistes.

Planifier et organiser

- Impliquer le collectif sur le long terme.
- Définir les jalons et acteurs de la réalisation.
- Déléguer les contrôles d'avancement.

Développer les compétences de ses collaborateurs

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Savoir mettre en œuvre une démarche d'accompagnement de ses collaborateurs
- Définir un plan d'action concret pour le développement des compétences au sein de son équipe
- Créer les conditions nécessaires au succès de sa réalisation

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

- Le développement des compétences, un enjeu pour l'entreprise.
- Le développement des compétences, un défi pour le manager.

Les comportements du manager qui font progresser les collaborateurs

- Etre à l'écoute de ses collaborateurs.
- Instaurer un climat de confiance favorisant le dialogue.
- Utiliser la reconnaissance comme outil de motivation.
- Pratiquer le feedback.
- Permettre à chacun d'évoluer.
- Accompagner son équipe en étant à sa juste place.

Comment développer les compétences

- Identifier le potentiel de ses collaborateurs.
- Identifier le niveau de maturité de chacun.
- Les moyens et les outils à disposition du manager.
- Les différentes étapes de l'entretien professionnel.
- La délégation comme moyen de développant des compétences.
- Impliquer le collaborateur dans le développement de ses compétences.
- Gérer les difficultés.

Le plan de développement des compétences

- Anticiper l'évolution des compétences au sein d'une équipe.
- Prendre du recul face au fonctionnement actuel d'une équipe ou d'un projet.
- Définir des priorités de développement des compétences.
- Traduire ces priorités en objectifs.
- Expliciter ces objectifs aux collaborateurs.
- Faire adhérer chacun aux objectifs.

Finalités et conclusion

- Eviter les situations de dépendance face à la compétence détenue par un seul collaborateur.
-

Le management relationnel

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 3 jours -21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Connaître et développer les compétences relationnelles les plus utiles
- Apprendre à mieux se connaître et se remettre en cause
- Intégrer la dimension émotionnelle dans sa relation à l'autre
- Créer un climat propice à la performance

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Comprendre les enjeux du management relationnel

- Positionner la relation salarié-entreprise dans son évolution.
- Réconcilier besoins personnels des collaborateurs et attentes de l'entreprise
- Définir le rôle du manager dans la création du climat propice à la performance.

Faire le point sur ses capacités relationnelles

- Mieux connaître son style relationnel.
- Affirmation de soi, états du moi et préférences cérébrales.
- Identifier et désamorcer ses comportements réflexes.
- Déjouer les postures à risque : le triangle dramatique.

Développer une communication authentique

- Découvrir les filtres naturels de l'écoute et leurs causes principales.
- Distinguer faits, opinions et sentiments.
- Se formuler un objectif de communication.
- Utiliser questionnement et reformulation pour mieux écouter.
- Communiquer au-delà des mots.
- Communication non-verbale, calibration et synchronisation.

Tirer parti des émotions

- Intégrer le processus émotionnel et ses dysfonctionnements.
- Prendre conscience de ses émotions et les gérer.
- Exprimer de façon appropriée ses émotions négatives.
- Le DESC et la Communication Non Violente.

Développer ses collaborateurs au moyen du coaching

- Appréhender les situations appropriées et le positionnement adéquat.
- Acquérir les techniques du coach.
- Mettre en route et suivre un coaching individuel.

Développer sa compétence relationnelle en situation managériale

Manager par l'intelligence émotionnelle

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Apprendre à gérer son potentiel émotionnel sa fonction de manager grâce à une approche comportementale des rôles
- Maintenir sa stabilité émotionnelle dans les contextes difficiles
- Guider ses équipes dans les situations de crises
- Assurer leur "croissance" afin d'optimiser leurs performances.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Comprendre la dimension émotionnelle du management

Identifier les compétences clés du management relationnel

- Décoder les structures comportementales des individus en milieu professionnel.
- Ecouter et répondre aux besoins relationnels.
- Faciliter la relation efficace.

Comprendre les mécanismes émotionnels

- Identifier les facteurs impactant notre sphère émotionnelle.
- Anticiper et gérer les réactions des individus en situation " agressive ".

Maîtriser ses émotions

- Comprendre les " peurs " émotionnelles et gérer les pensées stressantes associées.
- Contrôler le processus de maîtrise de soi.
- Analyser les comportements clés en situation déstabilisante.

Développer sa compétence émotionnelle

Prendre conscience de l'influence de l'émotivité

- Identifier les facteurs de progrès et les facteurs bloquants de l'émotivité.
- Gérer les comportements émotionnels " non efficaces " dans la relation
- Identifier les " scénarios " et les distorsions dans les échanges.
- Accompagner son interlocuteur dans l'identification de ses interprétations et ses méconnaissances.

Gérer les situations émotionnelles délicates

- Accorder votre communication aux besoins de votre interlocuteur.
- Débloquer les situations difficiles en recherchant un terrain d'entente

Management - Efficacité

Identifier et gérer les réactions émotionnelles des interlocuteurs

- Apprendre à éviter les " pollutions " émotionnelles.
- Identifier les jeux relationnels.
- Aider vos interlocuteurs à passer en croissance émotionnelle.

Accompagner les émotions collectives

Aborder l'équipe comme une entité émotionnelle

- Appréhender l'équipe comme une somme d'éléments émotionnels se renforçant
- Fédérer vos équipes sur des émotions constructives.

Gérer l'émotionnel collectif par la maîtrise du processus d'évolution

- Apprendre à créer le besoin d'évolution et lever les résistances.
- Etablir un partenariat de développement.

Adopter le " rôle " le plus adapté à la situation

- Optimiser ses ressources émotionnelles en identifiant le " rôle " le plus adapté à la situation.
- Utiliser les structures verbales pour consolider votre " rôle ".

Manager une équipe commerciale

Public concerné : Responsables commerciaux, chefs de ventes et directeurs commerciaux en charge de l'animation d'une équipe de vendeurs.

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Bien se connaître pour mieux manager
- Maîtriser les outils du management
- Mener des entretiens individuels efficaces
- Savoir évaluer les performances
- Renforcer la motivation des commerciaux
- L'accompagnement terrain
- Savoir traiter les situations conflictuelles
- Mettre en place ses plans opérationnels

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Bien se connaître pour mieux manager

Autodiagnostic

- Définir son style de management
- Réfléchir sur son métier
- évelopper son leadership.

Maîtriser les outils du management

- Les clés d'efficacité du management.
- Mettre en valeur votre équipe grâce à l'Ecoute Active.
- Le recrutement efficace des commerciaux.

Mener des entretiens individuels efficaces

- Mener un entretien pour remotiver un commercial.
- Le management par objectifs.
- Le plan d'actions individuel
- L'entretien d'évaluation : techniques et méthodes.

Management - Efficacité

Savoir évaluer les performances

- Valider l'adéquation entre compétences acquises et compétences requises
- Les repères pour adapter son style de management à chaque commercial.
- La grille d'observation individuelle, la grille de diagnostic collectif

Renforcer la motivation des commerciaux

- Analyser chaque vendeur : motivations, compétences et résultats obtenus
- Organiser et distribuer les tâches motivantes.
- Développer l'esprit d'équipe.

L'accompagnement terrain

- Développer une culture coaching, tutorat, formation…
- Les différents types de visites. Durée. Fréquence.
- Mettre en place des grilles d'évaluation et actions correctives..

Savoir traiter les situations conflictuelles

- Faire face à la démotivation
- Prendre des décisions impopulaires et les communiquer.

Mettre en place ses plans opérationnels :

- Concevoir votre Plan d'Actions Commerciales (PAC).
- Organiser l'action au quotidien
- Animer des réunions d'équipe dynamisantes. Préparer une réunion. Gérer les différentes personnalités.

Recruter ses commerciaux

Public concerné : Responsables et chargés de recrutement, responsables opérationnels, toute personne amenée à recruter ponctuellement ou de façon régulière des commerciaux.

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- La démarche de recrutement
- Le profil du commercial
- Gagner en visibilité et en attractivité avec un sourcing adapté
- Présélectionner rapidement les meilleurs dossiers
- Mener l'entretien : aller à l'essentiel et recueillir des informations claires et décisives
- Fidéliser les commerciaux

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

La démarche de recrutement

- Enjeux et principes fondamentaux du recrutement.
- Points clés d'un processus de recrutement d'un commercial.

Le profil du commercial

- Qu'est-ce qui caractérisent les meilleurs commerciaux ?
- Connaître les traits de personnalité et les principales motivations qui marquent la différence.
- Savoir définir le profil idéal du commercial en fonction de son besoin.

Gagner en visibilité et en attractivité avec un sourcing adapté

- Rédiger une offre d'emploi accrocheuse et valorisant l'image de l'entreprise.
- Connaître les outils et médias de sourcing qui marchent

Présélectionner rapidement les meilleurs dossiers

- CV et lettre de motivation : détecter le potentiel commercial.
- Affiner et fiabiliser la présélection avec l'entretien téléphonique.

Mener l'entretien : aller à l'essentiel et recueillir des informations claires et décisives

- Préparer et structurer l'entretien.
- Accueillir le candidat et instaurer des échanges sincères et de qualité.
- Comprendre la logique du parcours du candidat.
- Evaluer la personnalité, les motivations et les compétences du candidat à partir de données verbales et non verbales et mesurer son potentiel commercial.
- Donner envie grâce à une présentation attractive du poste de commercial et de l'entreprise.
- Décider de recruter grâce à la grille d'analyse de l'entretien.

Fidéliser les commerciaux :

- Sécuriser l'intégration du nouvel embauché grâce au plan d'intégration
- Motiver les commerciaux : les points clés à connaître

Animer une réunion commerciale

Public concerné : Responsables commerciaux, chefs de ventes, directeurs commerciaux en charge de l'animation d'une équipe de vendeurs.

Durée : 2jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Les différents types de réunion
- Préparer et structurer une réunion stimulante et motivante
- Conduire et animer la réunion
- Utiliser la réunion pour développer la compétence de l'équipe

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

I] Les différents types de réunion

II] Préparer et structurer une réunion commerciale stimulante et motivante

III] Préparer la forme

Les outils pratiques de communication.

- Les supports à utiliser de préférence.
- Les types d'animation.

Préparer le fond

- Définir un ordre du jour pertinent.
- Organiser les thèmes de la réunion.
- Définir des règles de jeu en fonction des objectifs de chaque thème.
- "Vendre" la réunion à l'équipe commerciale

Conduire et animer la réunion :

Affirmer son leadership

- Production/animation ; leadership de l'animateur.
- Les postures de l'animateur : empathie/projection.

Management - Efficacité

Animer avec aisance

- Lancer et diriger la réunion.
- Gestion du déroulement de la réunion : introduction, production, conclusion.
- Gérer la dynamique du groupe.
- Transmettre les messages clés
- Améliorer sa capacité d'écoute.
- Le reporting et sa diffusion.

Les cas difficiles

- Gérer les conflits pendant la réunion.
- Gérer les autres cas difficiles (ne pas négocier pendant la réunion…).
- Les réunions à éviter (sujets, périodes, lieux…)
- Cas particuliers des réunions à distance.

Utiliser la réunion pour développer les compétences de l'équipe :

- Entraînement aux techniques de vente.
- Entraînement à la présentation de l'offre et/ou de l'entreprise.
- Echanges de bonnes pratiques

Formation de formateur

Public concerné : Chefs de Rayon Produits frais

Durée : 1 jour -7 heures

Objectifs pédagogiques :

- Connaître et appliquer les règles de la formation
- Communiquer efficacement
- Vérifier l'appropriation du savoir et la compréhension de l'autre
- Savoir élaborer un plan de formation individuel

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les règles de la transmission du savoir :

- Comprendre les règles de la réussite d'une action de formation
- Pratiquer une communication efficace
- Savoir vérifier l'appropriation de la formation

Elaborer un plan d'action personnel :

- Savoir adapter son action au contexte et à l'apprenant
- Travailler un plan d'action pragmatique, efficace et applicable

Communiquer son savoir :

- Savoir transmettre une information de qualité
- S'assurer de la compréhension de l'autre

Manager son comité de direction

Public concerné : Directeurs de magasin

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- S'approprier les outils pratiques pour manager leurs Responsables de Département ou de secteur
- Mettre en place, animer et piloter le Comité de Direction du magasin

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Mettre en place et faire vivre son comité de Direction : objectifs et fonctionnement

- Raison d'être et objectifs du Comité de Direction
- Informer, décider et planifier en Comité de Direction
- Fréquence et règles de fonctionnement du Comité de Direction (planification, ordre du jour, compte-rendu

Animer le comité de Direction

- Préparer et communiquer en Comité de Direction
- Evaluer les fonctionnements et l'efficacité de mon Comité de Direction (le feed-back régulier)
- Le suivi et la communication des prises de décisions

Motivation, compétence et formes de management

- Distinguer la motivation de la compétence chez mon collaborateur
- Amener mon Responsable de Département vers une plus grande autonomie
- Adapter mon style de management à mon Responsable de Département et à la situation

Déterminer et transmettre les objectifs quantitatifs : le combien

- Utiliser les indicateurs de résultats à ma disposition pour réaliser un diagnostic
- Fixer un objectif à partir de ces critères
- Choisir les outils de mesure pertinents
- Appliquer les règles de l'entretien d'objectif

Elaborer le plan de progression individuel : le comment

- Diagnostiquer les points de force et d'amélioration de mon Responsable de Département
- Elaborer conjointement et suivre un plan de progression individuel

Le suivi des objectifs de performance :

- Utiliser à bon escient les différents outils de suivi des objectifs de performance
-

Animer et optimiser le briefing

Public concerné : Managers

Durée : 1 jour -7 heures

Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience de l'importance de communiquer de façon récurrente, structurée et organisée
- Positionner le briefing comme outil de management motivant pour les équipes
- Appliquer les clés de la réussite et le contenu du briefing quotidien

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Communiquer en collectif : règles et pièges à éviter

- Communication verbale : le choix et l'impact des mots
- Communication non verbale : mettre en adéquation le fond et la forme
- Passer un message fort

Le briefing : un outil de management et de motivation

- Qu'est-ce qu'un briefing ?
- Les objectifs du briefing (informer, former, fixer le cap, fêter les réussites…)
- La trame et le timing
- Varier les intervenants

Préparer son briefing

- Préparer l'ordre du jour
- Choisir les informations à transmettre
- Créer une cohérence dans le déroulé
- Fixer la tonalité du briefing

Animer le briefing

- Soigner le lancement du briefing
- Fixer les objectifs du jour
- Faire participer les collaborateurs
- Faire réagir et recueillir les avis
- Conclure de manière motivante et mobilisante

Réussir les entretiens individuels

Public concerné : Managers

Durée : 1 jour -7 heures

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre l'utilité des différents entretiens individuels (entretien d'objectif, de pilotage, de recadrage et annuel)
- Mener un entretien annuel d'évaluation efficace et productif

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les différents types d'entretien et leur utilité

- L'entretien individuel d'objectif
- Le pilotage des objectifs
- L'entretien de recadrage

Les enjeux de l'entretien annuel d'évaluation

- Place et rôle de l'entretien dans la gestion des ressources humaines
- Séparer l'entretien annuel d'évaluation et la revalorisation salariale

La préparation de l'entretien annuel

- L'entretien préalable : clarifier, faire adhérer, faire préparer et prendre rendez-vous
- Préparer l'entretien de son collaborateur : les questions à se poser

Le déroulement et la communication pendant l'entretien

- Accueil et règles du jeu
- Structuration de l'entretien
- Techniques d'échange et de progression dans le dialogue
- Rester factuel tout au long de l'entretien
- Faire du support d'évaluation un guide de progression
- Traiter une objection et négocier un objectif

L'engagement et le suivi de l'entretien

- Préparer avec l'évalué la progression et les points de suivi
- Vérifier l'état d'esprit et la perception de l'évalué
- Auto-évaluer l'entretien en tant que manager : les points de contrôle
- Suivre les objectifs par les entretiens de pilotage mensuels

Coacher mes vendeurs

Public concerné : Managers et Chefs des ventes

Durée : 2 jours – 7 heures

Objectifs pédagogiques :

- Connaître et expliquer les fondamentaux de la vente additionnelle
- Débriefer une vente de manière rapide et construite sans en avoir été témoin
- Conseiller et former un vendeur sur ses points d'amélioration
- Suivre les résultats individuels et collectifs sur le moyen et le long terme

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Les fondamentaux de la vente additionnelle

- Rappel de ce qu'est un acte de vente-les différentes phases de la vente
- Causes d'échec et de réussite
- Les huit points de passage obligé dans la vente de services et d'accessoires

Débriefer la vente

- Les différents débriefings de vente
- Elaboration de la trame du débriefe
- Le questionnement
- Etude de cas

Conseiller ses vendeurs

- La grille d'évaluation
- Utilisation de la grille comme outil de d'auto formation
- Préparation du guide de formation
- Mise en situation

Le suivi

- Fréquence des débriefings
- Les plans d'action
- L'entretien de suivi journalier

Cursus management

Public concerné : Adjoints de direction évolutifs – jeunes diplômés

Durée : 5 jours – 35 heures

Objectifs pédagogiques :

- Connaître et comprendre leur rôle et leurs missions au sein du magasin (en tant qu'adjoint et futur directeur)
- Intégrer dans leur management que l'autre ne fonctionne pas toujours comme eux
- Adopter le bon style de management en fonction de la situation et du collaborateur
- Optimiser leur organisation personnelle pour mieux distinguer les priorités
- Connaître et savoir actionner les leviers de la motivation de leurs collaborateurs
- Communiquer clairement en toutes circonstances
- Déléguer de manière efficace et réfléchie
- Désamorcer les situations conflictuelles au sein de leur équipe

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

- *Rôle, missions et organisation liés au poste*

Savoir-faire et savoir-être du poste : les leviers du management

- Reconnaître
- Récompenser
- Expliquer
- Fixer les objectifs
- Faire partager
- Etre motivé et motivant

Les 3 fonctions du manager :

- Donner du sens
- Développer les compétences
- Evaluer les performances

Gérer son temps et ses priorités

- Optimiser son organisation personnelle
- Distinguer l'urgent de l'important

Animer et motiver une équipe

Les leviers de la motivation individuelle

- Les différentes attentes d'un collaborateur
- L'échelle des motivations
- Différencier motivation et compétences
- La cartographie de l'équipe

Adopter le style de management approprié

- Les différents styles de management
- Connaître son style prépondérant

Management - Efficacité

Développer la synergie au sein de son équipe

- Mettre en avant les valeurs à partager
- Obtenir l'adhésion du groupe
- Développer la coopération au sein de l'équipe
- Favoriser les bons comportements
- Mettre en place une communication favorisant la cohésion d'équipe

Comprendre l'autre et son fonctionnement

- Connaître les messages internes et leur application au quotidien
- Reconnaître le fonctionnement de mon collaborateur
- Adapter ma communication au récepteur du message

Communiquer efficacement

- Le rôle de la communication dans le management au quotidien
- Les principes fondamentaux de la communication
- Communication verbale et non verbale
- Savoir écouter et observer les non-dits

La communication en entretien individuel

- Les différents types d'entretien
- La préparation d'un entretien
- Le déroulé de l'entretien
- Conclure de manière positive et motivante
- Focus : l'entretien de recadrage

Fixer un objectif et savoir déléguer

Manager par objectif

- Distinguer les objectifs à court, moyen et long terme
- Clarifier un objectif pour en faciliter son appropriation
- Vendre l'objectif pour obtenir l'adhésion
- Savoir élaborer un plan d'action

Les règles de la délégation

- Le cadre de la délégation
- Distinguer ce qui est délégable de ce qui ne l'est pas
- Ne pas confondre mission et responsabilité finale
- Le plan de la délégation

Le suivi de la délégation

- Les points intermédiaires de suivi
- Accompagner pendant la délégation
- Mesurer l'atteinte de l'objectif fixé
- Tirer partie de chaque délégation

Gérer les situations conflictuelles

Comprendre les mécanismes du conflit

- Les différentes causes de conflit en magasin
- Distinguer les faits et les émotions
- Les relations interpersonnelles au sein du conflit

Adopter les bons comportements

- Déjouer les différentes formes de manipulation
- Questionner et écouter pour comprendre et apaiser
- Reformuler pour ôter l'émotion
- Cultiver l'exemplarité et pratiquer l'empathie
- Arbitrer un conflit au sein de mon équipe

S'affirmer sans s'imposer

Intégrer et former un nouveau collaborateur au service caisse

Public concerné : Responsable de caisse

Durée : 1 jour – 7 heures

Objectifs pédagogiques :

- Accueillir un nouveau collaborateur de manière positive, professionnelle et complète
- Démultiplier les compétences acquises auprès des nouveaux arrivants
- Compléter, si besoin est, les compétences des collaborateurs déjà en poste
- Contrôler la qualité de l'accueil client en caisse de manière régulière et procéder aux ajustements nécessaires

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique

Définir les responsabilités et le temps à consacrer

- Lister les compétences nécessaires à la formation- Savoir-être, savoir-faire du tuteur
- Cadre l'intégration du collaborateur sur l'échelle du temps

Les compétences à acquérir

- Lister les domaines à aborder lors de la formation
- Rédiger en commun les compétences à acquérir dans chacun des domaines
- Formation technique
- Formation comportementale

Définir les méthodes et les lieux d'intégration et de formation du nouveau collaborateur

- Insister sur l'importance de l'accueil et des premiers instants
- S'entraîner à la formation en face à face

Management du changement

« Changer c'est perdre un existant connu pour un avenir incertain justifié par un progrès »

Public concerné : Managers – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours+ 1j

Objectifs pédagogiques : Intégration de vos réalités et besoins

TP Consultants s'approprie votre projet de changement et vos réalités

- Annoncer le changement
- Modéliser et identifier les étapes du changement
- Savoir repérer et répondre à la résistance au changement
- Accompagner et conduire le changement
- Capitaliser les pratiques

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

En amont : Intégration de vos réalités et besoins (un atelier de travail avec RH)

- Apprécier le périmètre du changement
- Identifier l'importance du changement
- Intégrer le déploiement et les étapes d'accompagnement du changement.

1. Annoncer le changement

L'annonce de façon plus exhaustive plus factuelle et plus précise.

2. Modéliser et identifier les étapes du changement

- Modéliser et filtrer
- Identifier les étapes
- Processus organisationnel
- Processus humain

3. Savoir repérer et répondre à la résistance au changement

- Causes et types de résistances
- Les freins
- Comment réduire les résistances

4. Accompagner et conduire le changement

- Accompagnement individuel
- Accompagnement du groupe
- Conduite sous 2 approches
- Technicienne
- Humaine

3ème Jour : Assurer la réussite du changement dans la durée.

Retour d'expérience :

- Capitalisation des compétences et des pratiques
- Plan d'actions managérial.

Développement Personnel

TP Consultants

S’affirmer en toute confiance

« La confiance en soi est le premier secret du succès. » Ralph Waldo Emerson

Public concerné : Tout public –pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementale
- Identifier son système de réactions spontanées en cas de non-assertivité
- Développer et renforcer sa confiance en soi
- Savoir gérer les critiques
- Apprendre à dire non

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementales
- Mieux connaître son style relationnel par l’autodiagnostic d’assertivité.
- Ressenti par rapport à sa propre image.
- Zones de confort, de risque, de panique.

Identifier son système de réactions spontanées en cas de non-assertivité :

- La passivité ou comment fuir la situation
- L’agressivité ou comment passer en force.
- La manipulation ou comment ne pas faire face à l’autre.

Développer et renforcer sa confiance en soi :

- Se respecter soi-même et respecter les autres.
- Neutraliser l’impact des pensées négatives.
- Nourrir l’estime de soi-même.
- Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive.

Savoir gérer les critiques

- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes.
- Recevoir les critiques justifiées de manière distanciée.
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté.

Apprendre à dire non

- Expliquer sans se justifier.
- Proposer, si nécessaire, une solution de rechange.

Développer son assertivité

« Il est de ces êtres qui ont le privilège de s'affirmer en se niant et de se retrouver en se reniant. » Jean Nochier

Public concerné : Toute personne souhaitant développer son assertivité pour accroître son efficacité relationnelle

Durée : 3jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- S'exprimer de façon sereine et constructive
- S'exprimer clairement par rapport à ses attentes dans une relation donnée
- S'affirmer dans le respect des intérêts mutuels

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

– **Les 4 comportements humains**

- La fuite
- La manipulation
- L'agressivité
- L'assertivité

- Les enjeux de l'assertivité

- Mieux se connaître dans les différents aspects de sa personnalité
- Cohérence et congruence dans la communication non-verbale
- S'appuyer sur des ressources fiables ; connaître ses zones de confort et d'inconfort

Le DESC au service de l'assertivité

- Entretenir un rapport basé sur le respect mutuel

- Définir ses propres intérêts et attentes
- Les phases d'une négociation gagnant-gagnant
- Se mettre à l'écoute du point de vue de l'autre : reformuler, poser les questions adéquates
- Stratégies pour poser ses limites ou savoir dire non

- Les étapes pour une expression authentique

- Etre autonome et responsable
- S'appuyer sur l'énergie générée par un état émotionnel
- Pratique du message "Je" pour assumer son propre point de vue
- Enrichir la richesse de ses réactions
- Technique du recadrage
- Développer souplesse et adaptation

L’estime de soi

« L’estime de soi ne se conjugue pas au conditionnel. » Bill Watterson

Public concerné : Les personnes qui souhaitent travailler sur leur potentiel d’estime pour acquérir la confiance en soi.

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Définir l’estime de soi
- Analyser ses réussites et ses échecs
- Développer l’estime de soi
- Identifier les émotions associées à l’estime de soi

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Définir l’estime de soi

- Les sources de l’estime et de la confiance en soi.
- Le maintien d’une valeur personnelle positive.
- Les conséquences du niveau d’estime de soi,
- L’estime de soi et le rôle de nos émotions.

- Analyser ses réussites et ses échecs

- S’accepter soi-même et se respecter sans se juger.
- Affirmer sa personnalité et mettre ses atouts en valeur.
- Considérer réussites et échecs comme des feed-back.
- Surmonter ses blocages personnels.
- Se libérer de l’influence de son propre passé.

- Développer l’estime de soi

- La construction de l’image de soi.
- Les conséquences de notre estime.
- Savoir se motiver.
- Atteindre ses objectifs personnels et professionnels.
- Se responsabiliser face à ses expériences.
- Les croyances nuisibles à l’estime de soi.
- Limiter son anxiété et son insécurité.

- Identifier les émotions associées à l’estime de soi

- Susciter des émotions dynamisantes.
- Gérer ses émotions désagréables : anxiété, peur, découragement.

S’affirmer sans s’imposer

« L’affirmation de soi consiste en la défense de ses droits dans le respect des droits d’autrui et en l’expression de ses sentiments »

Public concerné : Tout public

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Définir ce qu’est l’affirmation de soi
- Construire une image positive de soi
- S’affirmer, pas s’imposer
- Gérer son assertivité spatiale
- Affirmer l’affirmation
- S’affirmer en public
- Etablir un programme d’action personnel
- L’affirmation, clé du développement personnel

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Définir ce qu’est l’affirmation de soi

- Prendre conscience de son importance
- Mon droit à l’expression
- Tester ses propres motivations

- Construire une image positive de soi

- L’interaction estime personnelle/assertivité
- Définir l’estime de soi
- S’auto évaluer

- S’affirmer, ne pas s’imposer

- Moi et les autres (mes droits assertifs, les leurs, le contrat)
- Apprendre à écouter pour influencer
- Analyser et comprendre le conflit
- Résoudre le conflit de manière positive

- Gérer son assertivité spatiale

- Définir l’assertivité spatiale
- Savoir choisir ses distances
- Définir ses zones de pouvoir
-

- Affirmer l’affirmation

- S’imprégner mentalement
- Utiliser la technique adaptée
- La technique de visualisation

Développement personnel

- S'affirmer en public

- Travailler l'oral, un atout essentiel
- Préparer ses interventions
- Savoir faire face aux imprévus

- Etablir un programme d'action personnel

- Etablir ses objectifs
- Dérouler le plan d'action sur une période définie
- Choisir les exercices
- Contourner les obstacles
- Faire du temps son allié

- L'affirmation, clé du développement personnel

- Ce qu'est l'attitude fondamentale
- La stratégie du « ici et maintenant »

Gérer son stress

« Les hommes pratiquent le stress comme si c'était un sport. » Madeleine Ferron

Public concerné : Tout public -pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Analyser et prendre du recul sur son propre comportement en situation de stress
- Expérimenter et s'approprier des outils de gestion du stress
- Se dégager du stress inutile et convertir le stress inévitable en moteur de son efficacité

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Comprendre son fonctionnement en situation de stress

- Identifier les facteurs de stress
- Comprendre le processus biologique du stress
- Analyser ses réactions et ses limites face au stress
- Repérer ses propres signaux d'alarme

- Savoir lutter contre le stress : méthodes et outils

- Apprendre à respirer et à se relaxer
- Maîtriser ses émotions
- Adopter une attitude sereine et positive
- Etre à l'écoute de ses besoins
- Prévenir son stress par un mode de vie adapté

-Surmonter le stress au travail

- Analyser ses facteurs de stress au travail : conflits, changements, surmenage…
- Prendre conscience de l'impact du stress sur son travail et celui de son entourage
- Savoir s'adapter pour affronter les situations difficiles

- Convertir le stress en moteur de son efficacité

- Réagir pour ne pas se laisser paralyser par le stress
- Mettre l'énergie produite par le stress au service de son action
- Capitaliser son expérience et faire du stress une source de progrès

Gérer son stress et prendre du recul (Approche ZEN)

"Au lieu de pester contre l'obscurité, allumes donc une bougie" Un sage chinois.

Public concerné : Tout public -pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Combattre le « mauvais stress » qui paralyse
- Conserver une pensée positive en toutes circonstances
- Prendre le recul nécessaire pour dédramatiser les situations délicates

Méthode pédagogique :

- Axée autour de la pensée Zen, le stage alterne prise de conscience individuelle, exercices de réflexion collective et activités physiques adaptée au monde de l'entreprise (respiration, relaxation, automassage ou calligraphie).
- Chacun explore ainsi les 3 voies du Zen : le physique, le mental et l'émotionnel

Contenu pédagogique :

- Prise de conscience

- Identifier ses propres sources de stress
- Comprendre les mécanismes du stress et ses effets

- Le physique au service de la gestion du stress

- Respiration et postures respiratoires
- Relaxation
- Automassage
- Calligraphie : initiation et exercices

- Cultiver une pensée positive

- Se fixer un objectif de vie clair et atteignable (professionnel et personnel)
- Mettre à profit ses points forts et travailler ses axes de progrès
- Utiliser la technique de la « Roue de la vie » pour se fixer des objectifs à moyen et long terme
- La « ligne de vie » et ses vertus dans la gestion des situations difficiles

- Cultiver la pensée Zen

- Les pensées, koâns et maximes pour éclairer le quotidien
- Séparer l'émotionnel du factuel

Transformer son stress en force d'action

Public concerné : Tout public – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Gérer de manière efficace le stress dans la durée.
- Augmenter son endurance.
- Améliorer sa concentration.
- Apprendre à mieux récupérer.
- Prendre du recul pour mieux franchir les obstacles.
- Capitaliser son énergie en mobilisant ses ressources individuelles

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Stress et performance

- Décoder l'impact du « bon stress » sur les performances.
- Identifier le « mauvais stress » et analyser son impact sur son activité.
- Mettre en place son processus de changement comportemental.

- Augmenter son endurance

- Comprendre l'influence et l'impact de ses émotions sur son énergie
- Valoriser son capital émotionnel en situation difficile.
- Equilibrer corps et esprit par des exercices de relaxation.
- Adopter des attitudes génératrices de succès.

- Améliorer sa concentration

- Identifier et canaliser les comportements de dispersion.
- Intégrer des outils pour améliorer son attention à la tâche.
- Apprendre à se concentrer et à ne pas se disperser.

- Apprendre à récupérer vite et bien

- S'initier à l'art de vivre et travailler détendu et en pleine forme.
- Se définir un cadre de vie approprié à ses performances.
- Découvrir les rythmes du sommeil.
- Optimiser la qualité de son sommeil.
- S'aménager des phases de récupération pour éviter la fatigue et les tensions.

- Prendre du recul

- Prendre de la distance par rapport aux « détails ».
- Eliminer l'inutile/le superflu.
- Acquérir une vision globale pour être plus efficace.
- Se fixer des limites.

Pratiquer la pensée positive

« De l'audace, de l'audace ; en toute occasion, de l'audace. » Edmund Spenser

Public concerné : Tout public -pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Reconnaître et stopper ses pensées négatives.
- Penser « positif ».
- Harmoniser ses relations en favorisant un climat de confiance.
- Etre positif face aux situations difficiles.
- Se mobiliser face au changement.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Les différentes pensées

- Reconnaître les pensées négatives et en changer
- Quelles sont mes pensées négatives : le doute, les critiques…
- Stopper ses pensées négatives : se confronter à la réalité.
- Privilégier la pensée positive face à la pensée négative.
- Oser exprimer une pensée positive.

- Etre positif au quotidien

- Gagner en résistance émotionnelle :
- Prendre du recul
- Etre ouvert aux autres.
- Instaurer et participer à un climat de confiance et d'échanges.
- Faire passer le message en interne, être un relais.

- Gérer toute situation de manière positive

- Connaître ses réactions face aux enjeux de l'entreprise : le stress, la pression, la gestion du temps…
- S'appuyer sur les aspects positifs pour surmonter les difficultés.
- Accepter la critique, lorsqu'elle est justifiée, pour mieux progresser.
- Rester attentif aux propositions adverses et trouver des points d'entente.

- Devenir positif face au changement

- Anticiper les situations de changement.
- Connaître les étapes du changement.
- Rebondir face au changement : prendre de nouvelles orientations
- Reconnaître que le changement est bénéfique.

Apaiser sa relation aux autres

« Qui apaise la colère éteint un feu ; qui attise la colère, sera le premier à périr dans les flammes. » Hazrat Ali

Public concerné : Tout public -pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre l'impact de la colère sur son environnement
- Désamorcer le circuit de la colère
- Instaurer le « parler vrai » dans ses relations professionnelles

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Des raisons aux raisins de la colère : mécanismes et manifestations

- Comprendre cette émotion primaire qui vous veut du bien mais qui vous fait du mal
- Peur, frustration, offense : déceler les moteurs et les différents temps de la colère
- Décolérer la colère, de la violence et de l'agressivité : les limites physiques et verbales
- Déceler les marqueurs corporels de la colère pour stopper l'hémorragie d'énergie
- Mesurer l'impact de la colère sur ses relations et sa performance

- Dominer ses émotions pour éviter l'effet « cocotte-minute » (qui naît de la colère)

- Se rapprocher de ses peurs pour prendre de la distance avec « les petits riens du quotidiens»
- Débrancher le circuit de la colère à temps grâce à l'outil du corps
- Enrichir sa gamme de réactions pour dégonfler les situations explosives
- Savoir recevoir la colère des autres, accueillir l'émotion, arrêter l'agression

- Ajuster ses comportements au quotidien pour mieux « réussir » ses colères

- Assouplir sa pensée pour accepter les divergences, les imperfections, les compromis
- Développer l'estime de soi pour se faire entendre sans élever la voix
- Pratiquer l'empathie et l'écoute active pour mieux exprimer ses positions
- Analyser le style managérial de son N+1, clarifier ses propres missions pour déculpabiliser quand les décisions dépassent son cadre de responsabilité
- Dépersonnaliser les tensions et se concentrer sur le but pour gérer les personnalités difficiles
- Instaurer le « parler vrai » dans ses relations professionnelles pour éviter non-dits toxiques

- Apaiser les relations post colère pour retrouver une dynamique de collaboration saine

- Oser la sincérité et mettre des mots sur les maux pour dépasser les guerres stériles
- Assumer la perte de contrôle temporaire pour restaurer son image

Bien préparer sa retraite

« Aujourd'hui, un homme commence à se sentir vieux quand ses enfants ont pris leur retraite » Philippe Bouvard

Public concerné : Séniors

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Imaginer son projet de vie
- Organiser son départ de façon professionnelle et sereine
- Anticiper la transition en tirant parti de son potentiel et de son expérience

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Anticiper la transition et poser les premières pierres de sa nouvelle vie

- Dépasser ses appréhensions et ses croyances limitantes
- Dresser le bilan des changements à venir
- La dernière ligne droite en entreprise : rester mobilisé et transmettre sa mémoire de l'entreprise

- Dresser le bilan de ses envies actuelles pour dessiner sa nouvelle vie

- Faire le point sur ses besoins, valeurs et priorités
- Reprendre conscience de ses différents rôles : qui suis-je / serai-je ?
- Gérer le sentiment de perte de responsabilité
- Nourrir son besoin de reconnaissance
- S'appuyer sur son expérience et ses ressources personnelles pour prendre du recul

- Trouver sa juste place dans son nouvel environnement

- Expérimenter un nouveau rythme et gérer son temps libre
- Trouver un nouvel équilibre familial : exprimer ses besoins et écouter ceux de ses proches
- Entretenir ses réseaux et élargir le cercle de ses relations sociales

- S'ouvrir au futur : concevoir et mettre en œuvre son projet de vie

- Explorer ses perspectives et être à l'écoute de ses envies
- Quelques pistes pour une retraite active : reconversion, consulting, milieu associatif…
- Etudier les conditions et moyens d'action nécessaires à la réalisation de son projet
- Se fixer des objectifs réalistes à étapes intermédiaires… et s'y tenir

- Profiter des opportunités qu'offre la retraite : conjuguer énergie et optimisme

- Apprendre à valoriser sa nouvelle image
- Cultiver sa curiosité et son ouverture d'esprit
- Surveiller son hygiène de vie pour optimiser son énergie
- Vivre pleinement au présent, stimuler son enthousiasme et oser vivre ses rêves

Vaincre l'anxiété professionnelle

« Ça se vit, l'anxiété. Ça vous rentre de partout, ça vous pénètre, et plus on se démène, plus ça fait mal. » Jean-François Somcynsky

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours (Soit 14 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre et contrôler son anxiété pour retrouver calme et confiance
- Acquérir des techniques simples pour retrouver une énergie physique et morale
- Développer un état d'esprit positif pour avancer apaisé(e)

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Quel anxieux êtes-vous : mieux comprendre sa relation au stress et à l'anxiété

- Intégrer les différences entre stress, anxiété, inquiétude et angoisse
- Mieux comprendre les causes et origines de l'état anxieux
- Reconnaître les signaux corporels et émotionnels liés à l'anxiété
- Identifier les différents profils anxieux: « évitant », « passif », « ruminant », « hyperactif »

- Calmer son mental pour améliorer sa concentration et sa récupération

- Appréhender les bienfaits de relaxation et de la méditation
- Canaliser son énergie mentale pour apprendre à ne plus « cogiter »
- Apprendre à créer un instant présent appelé « l'ici et maintenant »
- Renouer avec l'« être » plutôt que le « faire »
- Savoir faire des pauses pour gagner en vitalité

- Inverser la spirale de l'anxiété en développant un état d'esprit plus positif

- Développer une vision de sagesse sur les situations stressantes : la vision juste, le juste milieu
- Identifier les ancrages négatifs, les fausses croyances génératrices de stress
- Apprendre à ne pas suivre les ressentis émotionnels et rester calme
- Transformer un état émotionnel négatif en état positif
- Utiliser les systèmes de représentations Visuel, Auditif, Kinesthésique, Olfactif et Gustatif pour se construire des perceptions positives

- Retrouver une meilleure stabilité émotionnelle grâce à la cohérence cardiaque

- Comprendre les connections cœur – cerveau – émotion
- Identifier les 3 grands rythmes cardiaques par type d'émotion
- Passer du chao à la cohérence : apprendre à son corps à entrer dans un rythme calme et bienfaisant pour améliorer sa résistance au stress
- Utiliser la cohérence pour ne plus se laisser submerger par une vague d'anxiété ou d'angoisse

Rester maître de ses émotions

« Si vous voulez être libre de vos émotions il faut avoir la connaissance réelle, immédiate de vos émotions. » Arnaud Desjardins

Public concerné : Tout public – pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Tirer parti de ses émotions pour être plus efficace
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Développer sa confiance en soi pour agir

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Développer sa conscience émotionnelle

- Décoder les principales émotions et leur fonction pour mieux les accepter. Qu'est-ce qu'une émotion ? Comment naît-elle ?
- Comprendre l'impact des émotions sur ses relations et sa performance
- Quel accueil et quelle place faites-vous à vos émotions?
- Connaître ses propres signaux d'alerte
- Apprendre à se détendre intellectuellement, physiquement et émotionnellement
- Savoir mobiliser ses ressources individuelles constructivement pour canaliser ses émotions

- Faire de ses émotions un levier de son efficacité

- Renforcer sa confiance en soi
- Réussir à gérer ses émotions en restant authentique
- Mettre l'intuition au service de la performance : développer l'écoute, la sensibilité au non verbal
- Cerner les limites à ne pas dépasser, apprendre à ne pas se laisser déborder, savoir dire non

- Développer son « Intelligence Emotionnelle »

- Cerner les « portes d'entrée » des profils de personnalité de ses interlocuteurs
- Parvenir à anticiper les réactions de son entourage
- Comprendre et gérer les personnalités difficiles
- Apprendre à utiliser la bonne gestion de ses émotions pour lutter contre le stress

- Apprendre à canaliser les émotions des autres

- L'empathie : comprendre les émotions des autres pour désamorcer une situation conflictuelle
- Éviter les manipulations et sortir des jeux de pouvoir
- Harmoniser les rapports à l'autorité
- S'entraîner à la médiation : techniques de coopération et de négociation
- Développer ses talents de médiateur en réunion d'équipe

TP Consultants

Connaissance de soi

« La connaissance de soi est une naissance à sa propre lumière, à son propre soleil. L'homme qui se connaît est un homme vivant. »
Marie Madeleine Davy

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 4 jours-28 heures

Objectifs pédagogiques :

- Apprendre à mieux vous connaître pour aller plus loin dans votre développement personnel
- Acquérir des outils et méthodes de développement personnel
- Optimiser votre positionnement relationnel par une meilleure compréhension des autres
- Découvrir les techniques du développement personnel
- Devenir maître de vos émotions pour mieux valoriser votre potentiel personnel et accroître votre impact professionnel.
- Améliorer votre relation avec vous-même, avec les autres
- Apprendre à ajuster votre mode de fonctionnement pour garder en toutes circonstances votre maîtrise de soi.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- La découverte de votre personnalité

- Le diagnostic individuel : comment fonctionnez-vous ?
- Les fonctions et styles vous correspondant
- La façon de réfléchir et d'agir de vos interlocuteurs.
- Le recueil des informations par la sensation ou par l'intuition.
- Les mécanismes de la pensée.
- La prise de décision par la logique ou par la valeur subjective accordée aux choses.
- La relation à l'environnement et perception de jugement.
- Le positionnement pour mieux comprendre les autres

- L'évaluation de l'adéquation avec votre activité professionnelle

- Les implications pratiques dans le domaine professionnel et personnel.
- Les chemins d'orientation.
- La corrélation entre votre type de personnalité et le métier pratiqué.
- Le discernement de vos potentialités.

- Les moyens de développement que propose votre type de personnalité

- L'identification des chemins de votre développement personnel.
- La compréhension de mode de fonctionnement de votre inconscient.
- Le plan de développement pour exploiter tout votre potentiel et accroître votre impact.
- Les clefs du respect de soi-même.
- La confiance des autres et de soi-même

Développement personnel

- L'optimisation de vos potentialités

- L'identification des fondements de votre personnalité.
- Le fonctionnement de votre cerveau: le mental, l'émotionnel et le rationnel.
- Le point sur votre perception et vision du monde.
- L'analyse de vos comportements visibles et repérage de vos habitudes.
- Le décryptage des typologies de personnalité de vos interlocuteurs.
- L'influence positive.

- Le plan de développement professionnel et personnel

- Les notions d'évolution et d'involution par typologie de personnalité.
- L'inventaire de vos préférences et de vos potentiels à développer.
- L'identification de vos axes de ressource et de progrès.
- La mise en pratique d'une communication correspondant à votre personnalité.
- Les axes pour réaliser la plénitude de votre personnalité dans votre vie professionnelle.

Développer son charisme

« En imposer pour ne pas avoir à imposer, voilà en quoi consiste la charisme. » François Proust

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours -14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Découvrir le charisme et ses composantes
- Prendre conscience de ses propres capacités
- Développer son charisme en situation

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Découvrir le charisme

- Pourquoi dit-on d'une personne qu'elle a du charisme ?
- Fonctionnement du charisme
- Le facteur humain du charisme
- Séduction et charisme
- Charisme et influence
- Emotion, humeur et tempérament : comment les différencier ?

- Connaître son propre charisme

- La perception que chacun a de lui-même
- La perception que les autres ont de soi
- Etre conscient de ses possibilités et confiant dans ses capacités
- Développer son authenticité
- Confiance en soi et estime de soi, fondements du charisme

- Développer son charisme oratoire

- La présence physique : la gestuelle, la posture
- La communication verbale et non verbale
- Impact du discours, des formules
- Trouver le mot juste
- Importance de la voix

- Développer son charisme relationnel

- Créer le contact
- Trouver le positif de chaque situation
- Situer et comprendre l'interlocuteur
- Négocier à bon escient
- Développer son réseau et travailler en réseau

- Développer son charisme au sein du groupe

- Savoir se positionner au sein d'un groupe
- Développer de la sympathie au sein du groupe
- Défendre son point de vue
- Faire valoir ses arguments

Utiliser l'intelligence émotionnelle

« La vie est une comédie pour ceux qui pensent, une tragédie pour ceux qui sentent ». Horace Walpole

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 3 jours-21 heures

Objectifs pédagogiques :

- Aborder l'univers des émotions avec confiance et réalisme.
- Faire des émotions un atout professionnel.
- Intervenir avec plus de sérénité grâce à une gestion contenue de ses émotions.
- S'entraîner à piloter ses émotions et à accueillir celles des autres.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- La conscience émotionnelle

- Mieux comprendre les émotions, en faire des alliées.
- Se dégager de « l'engourdissement » ou du « chaos émotionnel » : l'échelle de conscience des émotions.
- Prendre la responsabilité de ses émotions : les reconnaître, les différencier.
- Identifier les déclencheurs, les pensées automatiques, les mécanismes d'évitement.
- Détecter les émotions inappropriées.
- Tirer profit des informations qu'apportent les émotions bien décryptées. À quoi sert chacune des émotions de base?

- Agir avec ses émotions

- Corrélation entre pensées et émotions.
- Gestion des émotions : faire face à des manifestations émotionnelles perturbatrices.
- Maîtrise de soi, contrôle des impulsions, des émotions excessives.
- Prendre des décisions avec plus de sérénité.
- Exprimer ses émotions avec sobriété et habileté.

- Optimiser ses compétences relationnelles au travail

- Faire preuve d'empathie : savoir accueillir les émotions de ses collaborateurs, collègues ou hiérarchiques, sans être perturbé.
- Contribuer à réguler les émotions des membres de l'équipe, des clients ou des fournisseurs
- Désamorcer les situations embarrassantes.
- Détecter les émotions qui freinent la synergie de l'équipe.
- Clarifier les buts visés en posant des demandes directes.

Savoir lâcher prise

« Lâcher prise, ce n'est pas être passif, mais au contraire chercher principalement à tirer une leçon des conséquences inhérentes à un évènement »

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Etre capable de dépasser ses résistances au changement et d'être suffisamment maître de soi-même pour interagir avec votre entourage sereinement.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- S'ouvrir à différents horizons culturels pour exploiter de nouvelles ressources

- S'approprier les outils clés de la pensée occidentale pour construire l'action
- Aligner ses actions sur les objectifs
- Echapper aux limites du mode linéaire-séquentiel
- Découvrir ce que les pensées orientales peuvent apporter à l'entreprise d'aujourd'hui
- Intégrer le meilleur de la polarité « occident-orient »

- Dépasser les résistances au changement par des voies inédites

- Se familiariser avec le modèle Cerveau gauche – Cerveau droit
- S'initier à la pratique de la « pensée fluide»
- Apprendre à « danser » avec les événements

- Mettre en place une stratégie du « lâcher prise »

- Adopter la disposition d'esprit fondamental
- Faire jouer le paradoxe gagnant : « se vider pour se remplir
- Penser et agir « à partir du but »

- Exploiter le « zen management » dans la conduite de soi et dans ses rapports avec les autres

- Accéder à ses talents personnels par le canal de l'intuition
- Entrer en dialogue avec ses émotions
- Interagir avec l'environnement pour libérer la créativité
- Rebondir avec la technique du « méta point de vue » ou la « stratégie du sage

Se développer avec la PNL

« La PNL est une attitude… caractérisée par un sens de la curiosité et de l'aventure et un désir d'apprendre les capacités pour être capable de découvrir quel type de communication influence quelqu'un et les sortes de choses valant la peine d'être sues… pour regarder la vie comme une opportunité rare et sans précédent d'apprendre. »

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Communiquer avec souplesse, être flexible, motiver.
- Savoir créer un climat de confiance et coopérer.
- Préciser ses objectifs, se mobiliser.
- Dynamiser, renforcer les relations au travail.

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

- Comprendre les fondements du développement et de la communication

- Les points clefs en développement personnel et communication.
- Les filtres neurologiques, culturels et personnels.
- Les processus de généralisations, distorsions, sélections.

- Établir une relation de confiance

- Affiner ses perceptions.
- Savoir observer et entrer en relation.
- Favoriser la compréhension mutuelle.

- Reconnaître et savoir agir avec la diversité

- Les préférences sensorielles, visuelles, auditives, kinesthésiques.
- Comprendre les mouvements oculaires.
- Les fonctionnements ou "programmes" individuels, leur utilité.
- Savoir adapter la forme de son message, faciliter la communication
- Savoir recueillir des informations, faire préciser.
- Accompagner, faciliter la progression.

- Travailler ses objectifs, mobiliser ses ressources

- Penser le monde en termes de possibilités.
- Renforcer votre engagement : 11 questions percutantes.
- Développer votre cohérence et votre impact : les niveaux logiques selon R. Dilts.
- Savoir mobiliser vos propres ressources : technique de l'auto-ancrage.

Déjouez les jeux psychologiques pour gagner en sérénité

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- Repérer les jeux psychologiques et comprendre comment ils se mettent en place
- Déceler les non-dits pour désamorcer les conflits
- Contrecarrer les jeux et ramener les échanges sur une base plus saine et sereine

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

Les jeux psychologiques sont des gestes, des paroles, et des attitudes comportant des messages piégés dont le but est de déstabiliser, d'influencer, voire de manipuler l'autre afin d'atteindre un objectif personnel.

- Les jeux psychologiques : pourquoi joue-t-on ?

- Contrôle, pouvoir, frustration, dévalorisation : identifier les moteurs des jeux psychologiques
- Découvrir les jeux les plus courants
- « Faites vos jeux, rien ne va plus » : mesurer les effets générés par les jeux psychologiques dans une relation interpersonnelle ou un groupe

- Décoder les situations de jeux en milieu professionnel

- Déceler la mise en place d'un jeu
- Évaluer les trois niveaux de jeu
- Entendre les messages induits, ce qui est dit mais qui ne s'entend pas
- Voir les scénarios les plus répandus au bureau

Anticiper ses réactions pour mieux se protéger (quand le « je » est acteur des jeux…)

- Étudier son ressenti pour évaluer l'impact émotionnel d'un jeu
- Écouter ses propos et ses réactions instinctives en situation de jeu
- Se regarder agir face à une personne ou un groupe lors d'une situation de jeu
- Identifier ses tentations personnelles de jeux pour mieux se connaître

Le choix du refus : les clés pour une stratégie de défense efficace

- Décider de son objectif au moment de la prise de conscienc
- Choisir sa stratégie pour ramener une relation dépourvue de jeu
- Pouvoir dire non sans culpabilité
- Questionnement, humour : contre carrer un jeu sans en installer un nouveau

- Éliminer les effets dévastateurs des jeux et restaurer la confiance dans la durée

- Prendre sa part de la coresponsabilité dans ses relations pour retrouver un réel confort
- Rééquilibrer les rapports interpersonnels (signe de reconnaissance, métacommunication,etc.)
- Donner l'exemple pour crédibiliser votre démarche et renforcer votre influence

Oser être soi au travail

Public concerné : Tout public- pas de pré requis particulier

Durée : 2 jours-14 heures

Objectifs pédagogiques :

- S'affranchir de ses blocages pour laisser parler son originalité
- Dire « non » sans agresser et « oui » sans le regretter
- Savoir doser authenticité et contrôle de soi

Méthode pédagogique :

- Activités pédagogiques ludiques destinées à éveiller la curiosité des apprenants et à déclencher une prise de conscience lors des démarrages des différentes séquences
- Exercices de réactivation et de révision dynamique
- Apports de contenu visuels et auditifs
- Ateliers de mise en pratique interactifs

Contenu pédagogique :

***Introduction*: échanges sur la notion d'authenticité, ses liens avec la performance au quotidien (créativité, efficacité, sérénité) et ses limites.**

- S'accepter tel que l'on est et réaliser en quoi sa contribution est unique

- Image actuelle / image souhaitée : qui suis-je ?
- Identifier et prendre en compte ses peurs et ses blocages
- Prendre conscience de sa légitimité à s'exprimer et ne pas laisser les autres décider pour soi
- S'affirmer : prendre position et défendre ses convictions

- Exploiter ses qualités naturelles pour trouver sa juste place

- Utiliser ses forces pour personnaliser sa façon de travailler
- Ecouter son intuition pour agir en harmonie avec soi-même
- S'adapter à toute situation par l'écoute de l'autre
- Accepter les risques pris en « tombant le masque »

- Réduire l'écart entre ce que l'on pense et ce que l'on dit : oser et savoir dire

- Adopter un ton assertif, faire preuve de tact et de diplomatie
- Formuler une critique constructive… et un compliment !
- Dire « non » sans agresser et « oui » sans le regretter
- Se faire entendre, même face aux personnalités difficiles

- Doser authenticité et contrôle de soi face aux situations déstabilisantes

- Maîtriser ses comportements impulsifs et prendre le temps de lire l'autre
- Tirer parti de sa spontanéité et de son humour face aux objections inattendues
- Recevoir un refus ou une critique : prendre de la hauteur et se repositionner
- Gérer les comportements agressifs, la manipulation, la mauvaise foi…
- Eviter les non-dits et désamorcer les conflits invisibles

- L'authenticité : trouver la bonne mesure

- [illegible]