

## Entreprise et changement

### Aider ses collaborateurs à adopter une attitude positive et réduire leurs résistances au changement

#### Présentation

Cette formation s'adresse aux organisations qui souhaitent faire évoluer leurs collaborateurs « opérationnels » (ouvrier et employés), travailler sur leurs attitudes, améliorer la communication entre le management et les collaborateurs, augmenter l'engagement, faciliter le change management, travailler de manière concrète sur leurs enjeux stratégiques (amélioration de la rentabilité, de la sécurité, de la qualité...).

#### Objectif(s)

- Réagir plus positivement face aux éléments et aux changements
- Comprendre les contraintes de la direction et du monde économique actuel et comment participer activement aux objectifs de l'entreprise
- Offrir aux collaborateurs une formation différente pour leur témoigner de la confiance et les valoriser
- Augmenter l'esprit d'équipe, l'acceptation et la flexibilité face aux événements
- Gonfler le moral des participants à travers une formation pratique, pragmatique et participative

#### Programme

Le chemin d'apprentissage :

##### 1. L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE

Comprendre les changements dans l'environnement économique et l'impact de ceux-ci sur l'entreprise.

##### 2. L'ENTREPRISE

Comprendre les raisons pour lesquelles une entreprise doit adapter sa stratégie à son environnement.

##### 3. NOUS

Prendre conscience de l'impact de ses comportements : participer activement aux objectifs de l'entreprise.

Le plan de formation :

##### 1. Le monde change... Et nous ?

- Développer une attitude positive
- Apprendre à mieux se connaître
- Comprendre les différentes phases d'un changement personnel
- Augmenter l'acceptation et la flexibilité face aux événements

##### 2. Mieux comprendre le monde économique

- Mieux comprendre les principes d'une économie de marché
- Mieux comprendre le marché dans lequel mon groupe évolue
- Mieux comprendre l'impact de la loi de l'offre et de la demande
- Mieux comprendre les contraintes externes du groupe
- Mieux comprendre la place de mon entreprise au sein du groupe

##### 3. Mieux connaître son entreprise

- Mieux connaître l'entreprise pour laquelle je travaille
- Mieux comprendre ses contraintes internes
- Mieux comprendre le fonctionnement général d'une entreprise
- Mieux comprendre les objectifs de mon entreprise

Participation interne :

Il est important que notre approche soit soutenue et complétée par des interventions de cadres dirigeants. Cela renforce l'impact de notre intervention et crée une dynamique positive entre l'encadrement et l'opérationnel.

Ces séquences intégrées dans la formation génèrent beaucoup de résultats. Elles sont préparées avec le formateur.

Résultats attendus :

- Augmentation de la motivation
- Augmentation du bien-être
- Amélioration de la flexibilité de chacun
- Diminution du taux d'absentéisme
- Amélioration des résultats liés à la sécurité
- Amélioration de la performance de chacun

- Amélioration du climat social ambiant
- Amélioration des performances économiques de l'entreprise
- Amélioration de la communication interne
- Amélioration de l'esprit d'équipe

Les avantages de ce programme :

- Implication de tout le personnel dans la vie de l'entreprise
- Développement d'un climat positif au sein de votre organisation, et de plus de bien-être au travail
- Amélioration de l'efficacité et du professionnalisme de vos équipes
- Sous certaines conditions, formation pouvant donner droit à des subsides (contactez-nous pour plus d'information)
- De nombreuses entreprises ont mis en place ce programme. Nous tenons leur noms à votre disposition sur demande

Un témoignage parmi d'autres...

« Cette semaine de formation a été riche en débats, en ouverture d'esprit et nous a donné une vision plus complète sur le mode de fonctionnement de certains services et des changements prévus chez XXX. De nature très optimiste, je pense que ce que j'ai appris me donne raison de l'être.

La vision des échanges de marchés et de la compétition entre les entreprises donne à réfléchir et je pense que toute personne ayant reçu cette formation verra les choses d'un œil nouveau et devrait comprendre plus facilement les objectifs demandés par la direction.

Je remercie l'intervention de nos directeurs qui ont pris le temps de nous expliquer clairement le fonctionnement de leur département et de nous avoir donné une vue d'ensemble sur leur façon de travailler.

Étant très attaché à XXX et aux personnes qui y travaillent, je vois cette semaine comme un cadeau qui m'a permis d'évoluer... Je pense que mieux comprendre sa société permet d'agir encore mieux pour en assurer son avenir.

Je pense que par rapport aux projets de la direction, de bonnes choses sont mises en place et devraient apporter un plus à nos productions et aux coûts de ces productions.

Points spécifiques du nouveau programme :

- **Approche blended learning (une partie du programme est « digitalisé »)**
- **Nouvelle version plus dynamique avec un suivi « post formation » qui permet un changement de comportement dans le durée – effet dans le temps**
- **Mise à niveau du volet « économique »**

**Facilitation par une équipe de formateurs diversifiés : millenials et X, homme et femme, liégeois et bruxellois, francophone et/ou néerlandophone**

#### **Informations pratiques**

Plus de renseignements :

#### **Régis Collette**

*Responsable du produit & Managing Partner*

rc@progressconsulting.be

+32 (0)495 524 134

#### **Julie Hennen**

*Change Manager & Consultant*

jhe@progressconsulting.be

+32 (0)494 399 436

#### **Agathe De Rouck**

*Senior Consultant & Coach certifiée*

+32 (0)498 07 30 62

adr@progressconsulting.be

#### **Laure Payen**

*Consultant*

## Créativité et techniques de brainstorming

### Boostez vos capacités créatives!

#### Présentation

"La créativité c'est l'intelligence qui s'amuse" selon Einstein. Il n'y a pas d'un côté ceux qui utilisent leur cerveau gauche et de l'autre ceux qui utilisent leur cerveau droit. Chacun d'entre nous peut développer sa créativité au travail ! C'est une compétence qui se travaille comme toute autre. Comment générer un maximum d'idées originales en peu de temps? Comment habituer son cerveau à sortir de ses routines? Découvrez les règles de l'art, des outils pratiques et des trucs et astuces dans ce workshop interactif. Venez avec votre propre projet et ressortez avec votre plan !

#### Objectif(s)

Cette formation a pour triple objectif de cadrer un problème de manière efficace, d'explorer un maximum de pistes de manière créative, et de converger vers une seule idée impactante. Vous ressortez avec votre idée créative affinée ainsi qu'avec votre plan d'action ! Grâce au modèle « diamant » de créativité reprenant les approches inspirées du Design Thinking, vous aurez les clés pour favoriser l'émergence de nouvelles idées !

Pour atteindre cet objectif, chaque participant sera amené à :

- Connaître son profil de créativité naturel et à développer les autres
- Aller au-delà des mécanismes inconscients dans notre cerveau qui briment la créativité
- Définir ses 2 techniques créatives de brainstorming adaptées à ses problématiques
- S'exercer à des processus d'animation de groupe qui favorisent la créativité

## Optimiser sa communication

### Augmenter son efficacité lors d'échanges

#### Présentation

Que l'on ait à bâtir des projets en équipe, à mener des entretiens de négociation, à présenter des résultats en réunion, à dialoguer par téléphone, à rédiger des lettres ou des courriels, il convient d'adopter un mode de communication sincère et adéquat.

#### Objectif(s)

Cette formation a pour objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

Pour y parvenir, chaque participant sera amené à procéder par étapes distinctes destinées à s'enchaîner pour produire un meilleur style de communication :

- faire le point sur ses savoir-être,
- se mettre à la place de l'autre pour l'écouter,
- transmettre le message approprié,
- être performant dans les situations à enjeu élevé : négociation, conflit.

#### Programme

##### Premier jour

##### 1. Connaître les principes de base de la communication

- Schéma et règles de base de la communication : l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Principe de programmation neurolinguistique : « la carte n'est pas le territoire »
- Les positions de vie : un outil simple d'analyse transactionnelle pour passer un contrat gagnant-gagnant avec soi-même et avec les autres

##### 2. Mieux se connaître pour bien communiquer

Réalisation de tests simples et rapides pour faire le point sur :

- sa forme d'intelligence
- son intelligence émotionnelle
- l'estime de soi
- son indice d'extraversion
- sa force de persuasion
- sa résistance au stress

##### 3. Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement
- Gérer la dimension personnelle et professionnelle
- Apprendre à critiquer de manière constructive
- Accepter d'être critiqué
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'empathie
- Savoir faire une demande délicate : la méthode FISC

##### Deuxième jour

##### 4. Etre à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

- Signification des gestes que l'on croit inconscients
- Prise d'espace et déplacements
- Posture
- Gestes
- Expressions du visage
- Regard
- Voix

##### 5. Prendre la parole

##### La maîtrise de soi

- Calmer le jeu : check-list à mettre en place pour évaluer la maîtrise du corps, du langage, des idées et de l'émotion
- Utiliser les outils de projection mentale

##### L'impact du discours

- Dominer sa respiration
- Choisir les mots percutants
- Projeter sa voix et la moduler

## 6. Vendre ses idées

- Evaluer la situation : écouter, reformuler
- Clarifier les objectifs à atteindre
- Distinguer compromis et consensus
- Organiser ses idées en plan
- Trouver des arguments pour convaincre : 10 points de repère
- Comprendre ce qui bloque la communication : généralisations, faits imprécis, principes, jugements, suppositions

Troisième jour

## 7. Gérer les situations délicates

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits :

- Repérer les différents types de conflits
- Prendre conscience des comportements non verbaux

Faire face au conflit existant :

- Comprendre les émotions humaines
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Remplacer les messages « tu » par les messages « je »

## 8. Choisir le meilleur canal de communication

- Déterminer le type de message le plus adapté à la situation
- S'interroger sur le récepteur et ses attentes
- Définir les spécificités de la communication écrite par rapport à l'usage de la parole
- Etre conscient des limites de la communication par courrier électronique

## 9. Mettre en place un plan d'action

## Réussir sa prise de parole en public

### Séduire un auditoire et le convaincre

#### Présentation

A travers des exercices pratiques, cette formation opérationnelle s'adresse à toute personne amenée à s'exprimer publiquement au nom de son entreprise, que ce soit pour affirmer une position, réaliser une démonstration ou présenter un projet, face à un client ou en interne.

#### Objectif(s)

- Comprendre sa mission de représentation et en délimiter le périmètre
- Connaître et intégrer les 5 règles d'or de la prise de parole en public
- Séduire l'auditoire et, surtout, convaincre !

#### Programme

Premier jour

##### 1. Savoir se préparer et surmonter son appréhension

- Concentration, gestion du trac : acquérir les techniques, connaître les trucs et astuces
- Échauffement, mise en tonicité de la voix
- Maîtriser ses attitudes sur scène
- Connaître et « jouer » de tous les paramètres de communication

##### 2. Peaufiner son intervention pour « être bon »

- Structurer le fond de son discours
- « Scénariser » l'événement
- Quel recours au « par cœur » ? Comment composer avec ses fiches ?
- Du bon usage des *slides* : place, rôle et nombre des aides visuelles

Deuxième jour

##### 3. Maîtriser toutes les facettes de la prise de parole « on stage »

- Réussir son « entrée en scène »
- Survivre aux 3 premières minutes
- Faire face à l'auditoire, prendre possession des lieux, soutenir l'attention de la salle.
- Maîtriser les réactions de la salle (et la session de questions/réponses)
- Savoir terminer son discours et réussir sa sortie

##### 4. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

Tout au long de cette formation, des exercices réels, filmés et analysés permettent à chacun de prendre conscience des mécanismes personnels et/ou techniques entrant en ligne de compte dans une bonne communication orale :

- Diction, lecture publique
- Improvisation, re-jeu d'un discours business
- « Lâcher prise »
- Techniques de captation de l'attention du public ; les « effets surprise »

## Développer son art de convaincre

### Présentation

Vous éprouvez des difficultés à emporter l'adhésion de votre chef, de vos collaborateurs ou de vos partenaires ? Nous vous proposons de découvrir des clés de communication interpersonnelle pour améliorer votre force de persuasion et vos capacités de négociation.

### Objectif(s)

Cette formation permet :

- de repérer ses points forts et ses limites en situation de conviction
- de persuader en mode pull ou push
- de construire une argumentation et de l'utiliser à bon escient
- de convaincre par la « forme » (convaincre grâce à la communication non verbale, grâce au charisme...)
- de convaincre sans argument (la force de l'empathie, de l'écoute et de la reformulation)
- de déterminer la stratégie la plus appropriée face à chaque interlocuteur
- de convaincre dans des situations de changement
- de convaincre dans des situations de négociation
- de faire face aux objections
- d'aborder toute situation d'échange sans stress et d'établir des relations de type "gagnant/gagnant"

### Programme

Premier jour

#### 1. Mieux se connaître pour mieux convaincre

Comment nous percevons-nous ? Il est nécessaire de passer par cette étape afin d'éviter les risques d'échec :

- Connaître ses atouts dans une situation de négociation ou de persuasion
- Identifier ses limites et trouver les moyens de les compenser
- Les attitudes à respecter pour établir un climat favorable dans chaque cas

#### 2. Mieux comprendre les autres pour mieux convaincre

Apprendre à identifier le type de fonctionnement de ses interlocuteurs s'avère essentiel pour convaincre.

Cette partie permet de prévoir leurs réactions dans diverses situations et d'être plus à l'aise pour les appréhender :

- L'intelligence relationnelle : un outil efficace pour mieux communiquer
- Repérer les besoins et facteurs de motivation de ses interlocuteurs
- Les origines de ces besoins et leur incidence dans les échanges

#### 3. Comment convaincre ?

Dans cette partie, nous travaillerons les différentes manières de convaincre :

- Construire une argumentation et savoir l'utiliser
- Convaincre par la communication non verbale – convaincre grâce au charisme
- Convaincre sans argument (la force de l'empathie, de l'écoute active et de la reformulation)

Deuxième jour

#### 4. Mettre en œuvre des stratégies adaptées à chaque interlocuteur

Dans cette partie, nous développerons la capacité d'adaptation pour mieux convaincre ses interlocuteurs, tout en restant soi-même :

- Persuader et être directif /convaincre en construisant sur l'avis de l'autre (mode pull ou push)
- Les étapes et le rythme d'un entretien selon le style de son interlocuteur
- Comment adapter son attitude et ses arguments selon la personne concernée?
- Le type d'objections possibles et la manière d'y répondre

#### 5. Mettre en œuvre des stratégies adaptées à chaque situation

Dans cette partie, nous aiderons à choisir une manière de convaincre en fonction de la situation :

- Convaincre dans une situation de changement
- Convaincre son collaborateur d'aller dans une direction, d'implémenter une solution ou de mettre en oeuvre une action
- Convaincre son chef dans une situation de reporting
- Convaincre dans la négociation

6. Mettre en place un plan d'action

**Informations pratiques**

**TARIF**

450€/jour/participant (lunch et boissons compris)

Prix dégressif à partir de 2 participants (400€/jour/participant)

Nous limitons la formation à une dizaine de participants



## Réussir une présentation efficace

### Augmenter l'impact de ses présentations

#### Présentation

Bien utilisé, PowerPoint est un outil formidable pour présenter un message complexe de manière dynamique et interactive.

Mais cela ne suffit pas : outre l'élaboration de supports visuels intéressants et attractifs, pouvoir présenter ses idées devant une assemblée est aussi indispensable afin que votre présentation reste gravée dans la mémoire de votre auditoire.

#### Objectif(s)

Cette formation a pour objectifs de vous apprendre à :

- renforcer l'impact de vos présentations
- concevoir des supports
- organiser et gérer ses animations
- tirer le meilleur parti de PowerPoint, l'outil indispensable à la préparation de vos réunions, séminaires...

#### Programme

Premier jour

##### 1. Préparer sa présentation

- Définir l'objectif visé, le but à atteindre.
- Caractériser le public visé.
- Les différents contextes : présentation de résultats, d'un produit, de l'entreprise, l'animation de portes ouvertes, la formation, la stimulation...
- Construire son scénario.
- Prélever les informations importantes dans un texte et les mettre en valeur.
- Structurer les informations.
- Les supports de présentation : caractéristiques, avantages et contraintes.
- Transparents, diapositives, vidéo, multimédia, outils portables.

##### 2. Rédiger des messages clairs et efficaces (fond)

- Structurer la présentation : l'intérêt d'un agenda.
- Rendre les messages clairs.
- Choisir des mots justes, courts, dynamiques.
- Concevoir une idée et un titre stimulants par diapositive.
- Trop de texte noie le message-clé.
- Découvrir une accroche pour maintenir l'intérêt de l'auditoire.

##### 3. Savoir présenter ses diapositives (forme)

- Aérer son texte.
- Equilibrer les différents éléments de la diapositive : titre, mots-clés, schémas.
- Les écueils à éviter.
- Le choix des couleurs : le nombre idéal, leur symbolique, créer l'harmonie.
- La mise en page, le format, la ponctuation, la typographie à adopter.
- Jouer sur la police pour hiérarchiser les informations sur la diapositive.

##### 4. Valoriser les messages essentiels (illustration)

- Utiliser et valoriser la charte graphique de son entreprise.
- Mettre en image ses résultats, arguments et idées.
- Travailler une image : changer le contraste, la redimensionner...
- Illustrer par un schéma, une image, une vidéo, un son, un graphique, des courbes...
- Vérifier l'adéquation entre messages et illustrations.
- Conserver une unité visuelle : éviter les mélanges de photos, graphismes, dessins...

Deuxième jour

##### 5. Dynamiser sa présentation

- Elaborer un « scénario » et une présentation visuelle dynamiques.
- Les enchaînements, les transitions, l'animation, le mouvement, l'interactivité.
- Mettre en scène le fond par la forme.
- Savoir utiliser les liens hypertexte et les astuces de PowerPoint.
- Indiquer les dates et les numéros de pages.

## 6. Se préparer à l'oral

- Gérer son stress en public.
- Quelques astuces pour être plus performant.

## 7. Piloter sa présentation avec aisance pour augmenter son impact

- Structurer sa présentation et sa prise de parole : l'intérêt d'un agenda.
- Rester maître de sa présentation : les erreurs à éviter.
- Comment accrocher, expliquer. Convaincre, marquer les esprits.
- Développer sa force de conviction : choisir des mots forts, rester positif.
- Susciter l'écoute et la réflexion.
- Utiliser avec aisance sa présentation visuelle pour captiver son auditoire.

## 8. Adapter sa présentation aux différentes contraintes

- Savoir gérer le temps et les imprévus.
- Répondre aux questions efficacement.
- Savoir s'adapter aux auditoires différents, aux personnalités.
- Savoir conclure et laisser un souvenir positif.

## 9. Mettre en place un plan d'action

### Méthodologie spécifique

Travaux pratiques : à partir d'un texte remis par l'animateur, ou d'un document apporté par le stagiaire, identification des messages principaux et construction du squelette de la future présentation Powerpoint.

## Développer son assertivité

### S'affirmer dans ses relations

#### Présentation

Vous souhaitez vous affirmer avec respect en toutes circonstances, et faire face aux situations difficiles de manière efficace ? Mais aussi mieux vous connaître pour développer de bons rapports avec vos collaborateurs, tout en restant vous-même ?

Cette formation vous propose des clés de communication interpersonnelle immédiatement utilisables au quotidien et qui vous permettront de prendre confiance en vous dans le cadre de vos relations professionnelles.

#### Objectif(s)

- Oser s'affirmer ou être « assertif »
- Appréhender les personnes et les événements
- Parvenir à exprimer sa personnalité et ses pensées en toute situation
- Développer la confiance en soi
- Réagir efficacement dans une relation

#### Programme

Premier jour

##### 1. Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementales

- Présentation « Mieux connaître son style relationnel par l'autodiagnostic d'assertivité ».
- Ressenti par rapport à sa propre image : les zones de confort, de risque, de panique.

##### 2. 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.

##### 3. Développer et renforcer sa confiance en soi

- « Ni hérisson ni paillason ».
- Se respecter soi-même et respecter les autres. Neutraliser l'impact des pensées négatives. Nourrir l'estime de soi. Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive.

##### 4. 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.

Deuxième jour

##### 5. Apprendre à dire non

- Formuler un refus clair et simple grâce à la méthode D.E.S.C.
- Expliquer sans se justifier.
- Proposer, si nécessaire, une solution de rechange.

##### 6. Désamorcer les situations conflictuelles

- Exprimer son ressenti.
- Identifier et lever les zones de blocage.
- Remplacer l'escalade par la mise en place de relations « adulte-adulte ».
- Gérer son stress en direct face à l'agression verbale.

##### 7. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

#### Exercices :

- autodiagnostic relationnel et identification de ses propres freins à l'affirmation de soi
- tendance à la fuite, manipulation ou agressivité ?
- renforcer sa confiance en soi et développer son assertivité
- s'entraîner à formuler et recevoir des critiques de façon assertive
- entraînement au D.E.S.C.
- mise en situation conflictuelle
- établissement d'un contrat personnel de succès

## Développez votre leadership avec le DISC

### Découvrez le modèle des couleurs

#### Présentation

Vous souhaitez mieux vous connaître, mais aussi mieux connaître les autres, pour mieux communiquer ? En une journée, découvrez comment le modèle DISC - ou modèle des couleurs - peut vous être utile au quotidien.

#### Objectif(s)

A la fin de cette formation, vous :

- aurez pris connaissance du modèle DISC (modèle des couleurs) et l'aurez compris
- aurez une vision claire de votre profil selon DISC (modèle des couleurs)
- connaîtrez mieux vos points forts et vos points d'amélioration en communication
- serez capable de déterminer le profil d'un interlocuteur, d'un collaborateur
- serez capable de vous adapter à vos interlocuteurs (notamment à ceux qui ont un profil différent du vôtre) et à vos collaborateurs.
- serez capable de communiquer plus efficacement avec vos interlocuteurs
- serez capable de développer votre leadership grâce au DISC (modèle des couleurs)

#### Programme

Programme (1 jour)

Questionnaire DISC

Préalablement à la formation, chaque participant recevra un questionnaire DISC par e-mail. Il recevra ensuite un rapport tenant compte des résultats de ce questionnaire. Le formateur apportera des explications complémentaires sur ce rapport au cours de la formation.

#### 1. Comprendre le DISC (modèle des couleurs) et le rapport DISC

- Explications sur le DISC (modèle des couleurs) (définition d'un style social, positionnement du DISC, notion de préférence)
- Explications complémentaires sur le rapport reçu par chacun
- Caractéristiques de chaque profil (motivateurs et craintes, comportements typiques et extrêmes, comportements en situation de conflit...)
- Déterminer, comprendre et accepter mes zones de confort et mes zones d'effort, mes points forts et points à améliorer, mes besoins en communication en fonction du DISC (modèle des couleurs)

#### 2. Reconnaître le type de l'interlocuteur

- Identifier les profils en fonction des comportements verbaux et non verbaux

#### 3. S'adapter à son interlocuteur et communiquer efficacement

- Adaptation et communication face à chaque style : comportements à adopter et à éviter avec chaque profil, arguments à privilégier en fonction des besoins de chaque profil, facteurs préférentiels d'écoute et de compréhension de chaque profil, facteurs préférentiels de motivation...
- Comment communiquer efficacement à l'aide de l'outil DISC (modèle des couleurs) ?
- Comment communiquer lors d'un conflit avec chaque profil ?
- Comment gérer une équipe en misant sur les points forts de mon profil ?
- Comment augmenter mon leadership sur mon équipe grâce au DISC (modèle des couleurs) ?

#### 4. Plan d'action individuel

## Donner du feed-back et en recevoir

### Maîtriser l'une des clés de la motivation d'équipe

#### Présentation

Dans l'environnement professionnel, le feedback est essentiel pour se situer, par rapport à soi-même, aux autres et pour évoluer dans l'entreprise. Il peut toutefois être perçu comme désagréable ou comme une forme de critique, alors qu'il peut s'avérer positif et particulièrement stimulant.

- Comment donner un feedback constructif ?
- Comment gérer au mieux le feedback reçu ?

Notre formation s'adresse à toute personne désireuse :

- de comprendre les mécanismes du feedback,
- d'apprendre à donner et à recevoir un feedback pour en faire un outil de motivation.

#### Objectif(s)

En fin de formation, les participants seront capables d'améliorer leurs relations professionnelles en apprenant à :

- Donner du feedback négatif de façon assertive en respectant les sensibilités de leurs interlocuteurs
- Donner du feed-back positif
- Rechercher du feedback auprès de leur hiérarchie, de leurs chefs de projets, de leurs collègues et de pouvoir le recevoir efficacement

#### Programme

Modules de formation

##### 1. Etre assertif : utile pour donner du feed-back

- Le préalable : écoute, empathie, reformulation
- Qu'est-ce que l'assertivité ? A quoi cela sert-il ? Les grands principes.
- Comment communiquer efficacement dans une situation difficile ?

##### 2. LE DESC pour donner du feed-back négatif

- Principes
- Différents types de feed-back
- Donner du feed-back et gérer ses émotions
- Utiliser le DESC pour dire quelque chose de difficile
- Utiliser le DESC pour adresser une critique ou une remarque

##### 3. Donner du feed-back en fonction du style social ou de la situation

- Adapter son feed-back en fonction du style social
- Donner du feed-back à un retardataire chronique
- Donner du feed-back à un « fainéant malin »
- Donner du feed-back à un « je-m'en-foutiste »
- Donner du feed-back aux personnes récalcitrantes
- ...

##### 4. Recevoir un feed-back de manière efficace

- Demander du feed-back
- Poser des questions
- Etre à l'écoute
- Accepter la critique si elle est fondée
- Donner des explications factuelles si la critique n'est pas fondée

## Décoder la communication non verbale

### L'impact du langage du corps

#### Présentation

Au-delà des mots, nous nous exprimons en permanence à travers le langage corporel, via la gestuelle, la posture, les expressions faciales... Notre formation vous permettra de comprendre les mécanismes de la communication non verbale, de les maîtriser, de décoder les émotions de votre interlocuteur pour mieux interagir avec lui et gagner en impact.

#### Objectif(s)

En fin de formation, les participants seront capables d'améliorer leurs relations professionnelles car ils auront appris à :

- décoder la communication non verbale
- travailler sur leur propre communication non verbale
- prêter attention à la communication non verbale pour comprendre plus facilement leur interlocuteur

#### Programme

Programme 1 jour

- Qu'est-ce que la communication non verbale ? Quelle est son importance ?
- En quoi la communication non verbale complète-t-elle la communication verbale et inversement ? Comment assurer la cohérence entre les deux ?
- Comment maîtriser son comportement non verbal ?
- Comment décoder le comportement non verbal de son interlocuteur ? Quels sont les signaux les plus répandus et leur signification ?
- Comment influencer le comportement de son interlocuteur par son propre comportement ? Techniques de synchronisation.
- Comment utiliser la communication non verbale pour améliorer ses capacités de communicateur et son efficacité professionnelle ?
- Comment utiliser la communication non verbale en réunion, dans une prise de parole en public, lors d'un entretien...? La pratique quotidienne de la communication non verbale.
- Mise en place d'un plan d'action.

## Gérer ses émotions

### Améliorer ses relations par la gestion des émotions

#### Présentation

Qu'elles soient « positives » ou « négatives », les émotions s'invitent aussi dans votre vie professionnelle. Celles-ci ne constituent pas un frein en soi ; c'est l'incapacité de les maîtriser qui devient problématique, car elles influencent notre attitude et notre comportement. Afin de pouvoir les maîtriser, notre formation vous propose de les identifier, de les comprendre et de s'en servir pour développer votre intelligence émotionnelle et améliorer votre communication.

#### Objectif(s)

- Apprendre à comprendre ses émotions, à les identifier
- Apprendre à mieux les gérer
- Apprendre à mieux communiquer en les gérant

#### Programme

Un jour

##### 1. Introduction

- Les attentes
- Gestion des émotions : contrôle ou maîtrise ?
- Gestion des émotions et culture ?

##### 2. L'utilité des émotions et de la bonne gestion de celles-ci

- Les 6 émotions fondamentales
- Leur fonction
- Le stimulus déclencheur
- Leur utilité

##### 3. Identification de ses propres émotions et de leur stimulus déclencheur

##### 4. Impacts de la bonne gestion des émotions sur les facteurs :

- sociaux
- de santé
- de bien-être
- de performance

##### 5. Gérer ses émotions

- Passer d'une émotion négative à une positive
- Réduire l'intensité de l'émotion
- Réduire la durée
- Changer une des composantes de l'émotion (réduire sa sensibilité)

##### 6. Utiliser des outils et techniques de gestion des émotions

- Techniques de relaxation, de respiration et de visualisation permettant de traiter presque inconsciemment la colère et d'augmenter son seuil de tolérance
- Analyse de pratique : analyse objective de pratiques (notamment professionnelles) et apport de critiques les plus constructives possibles
- Technique de distraction : se focaliser sur autre chose, si possible de plaisant, pour détourner l'attention de l'expérience émotionnelle négative
- Ecrire un journal : coucher sur le papier (ou sur un autre support) ce que l'on ressent, en plus de le verbaliser, pour lui donner corps et existence

##### 7. Communiquer plus efficacement en gérant ses émotions

- Etre assertif dans des situations difficiles de communication
- Passer de l'émotion au sentiment et l'exprimer

##### 8. Mettre en place un plan d'action

## Améliorer sa communication interpersonnelle

### Pour un mode de communication efficace en milieu professionnel

#### Présentation

Que l'on ait à bâtir des projets en équipe, à mener des entretiens de négociation, à présenter des résultats en réunion, à dialoguer par téléphone, à rédiger des lettres ou des courriels, il convient d'adopter un mode de communication sincère et adéquat.

#### Objectif(s)

Cette formation a pour double objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

Pour atteindre cet objectif, chaque participant sera amené à :

- adopter un meilleur style de communication
- faire le point sur ses savoir-être
- se mettre à la place de l'autre pour l'écouter
- transmettre le message approprié
- être performant dans les situations à enjeu élevé (négociation, conflit).

#### Programme

##### 1. Mieux se connaître pour bien communiquer

Réalisation de tests simples et rapides pour faire le point sur :

- sa forme d'intelligence
- son intelligence émotionnelle
- l'estime de soi
- son indice d'extraversion
- sa force de persuasion
- sa résistance au stress

##### 2. Développer un comportement assertif

- Définir son rôle et préciser sa mission dans son environnement.
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'assertivité.
- Parler en faits, en « Je », sans jugement de valeur.
- Être empathique, à l'écoute. Savoir reformuler.
- Apprendre à critiquer de manière constructive, savoir faire une demande délicate : la méthode DESC.
- Accepter d'être critiqué.

##### 3. Être à l'écoute de son interlocuteur par la communication non verbale

- Signification des gestes que l'on croit inconscients.
- Prise d'espace et déplacements.
- Posture.
- Gestes.
- Expressions du visage.
- Regard.
- Voix.

##### 4. Choisir le meilleur canal de communication

- Déterminer le type de message le plus adapté à la situation.
- S'interroger sur le récepteur et ses attentes.

##### 5. Vendre ses idées

- Évaluer la situation : écouter, reformuler.
- Clarifier les objectifs à atteindre.
- Distinguer compromis et consensus.
- Structurer ses idées.
- Trouver des arguments pour convaincre : 10 points de repère.
- Comprendre ce qui bloque la communication : généralisations, faits imprécis, principes, jugements, suppositions.

##### 6. Gérer les situations délicates

Comprendre les causes et les mécanismes des conflits :

- Repérer les différents types de conflits.
- Faire face au conflit existant.



- Comprendre les émotions humaines.
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle.

7. Etablir un plan d'action

## Activité de team building ToTeam

### Accompagnement à la cohésion d'équipe

#### Présentation

Le totem est une représentation symbolique de l'appartenance à un clan, il est fabriqué pour renforcer les liens de chacun avec sa communauté. Notre activité artistique de cohésion d'équipe et de créativité consiste à fabriquer un « ToTeam », comme représentation symbolique de « moi dans ma fonction actuelle ».

Cette approche créative va donner du souffle à l'engagement de chacun.

- Chaque personne crée et décore sa partie de la pyramide en argile. Celle-ci explique ensuite ce que cela représente pour elle et pour le groupe.
- Outre l'identification des ressources nécessaires pour fonctionner tous ensemble, des étapes de négociation entre les membres sont nécessaires pour l'édification finale du ToTeam.
- L'œuvre éphémère est photographiée et devient une représentation symbolique de l'équipe.
- Cette animation permet aux participants de participer à un projet commun à des niveaux différents : réflexion, manipulation des objets, créativité, lien avec les autres membres de l'équipe, etc.
- Cette activité crée de la bonne humeur et stimule plaisir d'être ensemble pour ancrer les relations interpersonnelles et ainsi favoriser les relations professionnelles.

#### Objectif(s)

- Développer la cohésion de l'équipe.
- Développer une meilleure connaissance de soi et des autres grâce à une activité créative.

#### Programme

Programme 1/2 jour

##### 1. Lancement de l'activité

- Présentation de l'activité et du programme
- Partage des objectifs et du cadre de travail
- Explications sur l'utilisation de la terre

##### 2. Phase de négociation

- Négociation : qui se place où sur le mât du ToTeam?
- Validation du projet par l'animateur

##### 3. Création individuelle

- Création individuelle en terre - prise de conscience personnelle
  - Quelles sont mes ressources innées ? « Je m'engage à offrir... à l'équipe ».

##### 4. Création collective

- Création en sous-groupe
  - Selon vous, quelles sont les valeurs essentielles au bon fonctionnement de votre équipe ?
  - Qu'avez-vous appris que vous pouvez mettre au service de votre équipe ?

##### 5. Temps de partage des créations et assemblage + célébration

- Réflexion individuelle autour de 2 axes :
  - Ce que j'apporte à l'équipe = mon engagement
  - Ce que l'équipe m'apporte
- Partage de chacun sur sa création et assemblage des différentes parties du ToTeam
- Décoration finale et verre de célébration

## LEGO® SERIOUS PLAY®

### Développez pleinement le potentiel de vos collaborateurs

#### Présentation

LEGO® SERIOUS PLAY® propose un processus innovant pour améliorer l'innovation et les performances de l'entreprise. Basée sur des recherches montrant que ce type d'apprentissage pratique et intellectuel permet une compréhension plus profonde et plus significative du monde et de ses possibilités, la méthodologie LEGO® SERIOUS PLAY® approfondit le processus de réflexion et favorise un dialogue efficace pour tous dans l'organisation.

La méthodologie LEGO® SERIOUS PLAY® est un processus expérimental innovant conçu pour améliorer l'innovation et les performances commerciales.

"Vous pouvez en apprendre plus sur une personne en une heure de jeu que pendant une vie de conversation" - citation attribuée à Platon

#### Objectif(s)

- Libérer plus facilement la parole.
- Aider à visualiser les non-dits.
- Approfondir le processus de réflexion.
- Favoriser un dialogue efficace pour tous dans l'organisation.

#### Programme

##### QUATRE ÉTAPES

##### 1. QUESTION

Pour débiter l'atelier, le facilitateur pose une question aux participants. Ensuite, ces derniers doivent, dans un temps assez court, manipuler et assembler les briques sans réfléchir.

La courte durée de l'exercice oblige à agir avec les mains. Ces exercices rapides de construction de compétence favorisent l'action, la réflexion venant ensuite. Ce processus est l'élément majeur qui caractérise un atelier LEGO® SERIOUS PLAY®

Les questions posées dépendent de l'objectif de l'atelier.

Exemple :

- Quel est votre vision sur le projet X ?
- Quel est votre pire cauchemar en tant que ... ?
- Comment notre équipe pourrait-elle profiter d'une meilleure collaboration interpersonnelle ?
- ...

##### 2. CONSTRUCTION

Les participants construisent leur modèle, basé sur la question posée.

Le temps est restreint et défini dans le but d'être le plus spontané possible tout en créant.

##### 3. PARTAGE

Le modèle individuel construit est expliqué par le participant, à la façon d'une histoire, dans un laps de temps également restreint et défini.

Le facilitateur certifié sait poser les bonnes questions en les formulant dans la règle de l'art LEGO® SERIOUS PLAY®.

Les autres membres du groupe peuvent également demander des précisions au créateur du modèle en 3D.

La narration ajoute du sens et du contexte : lorsque les participants partagent leurs histoires, leurs esprits établissent plus de liens. L'utilisation des briques agit comme un catalyseur pour l'esprit.

Le résultat est que les récits contiennent plus de connaissances et d'idées que ce que nous ne puissions imaginer avant la construction du modèle. L'utilisation de métaphores, de l'imagination et de récits fait partie intégrante du processus et élève notre niveau de conscience.

##### 4. RÉFLEXION

Le facilitateur certifié LEGO® SERIOUS PLAY® et les participants détectent les idées clés et posent des questions de clarification et d'exploration sur les modèles. Le facilitateur peut proposer de nouvelles idées et émettre des liens (ex. «Je vois chez Joseph l'idée x et je vois la même idée chez Anne»).

SUITE ?

Nous pouvons aller encore plus loin en impliquant des actions supplémentaires comme : travailler sur les liens entre les modèles, faire un modèle commun, aller vers une prochaine étape où l'on pose une question supplémentaire (basée sur ce que les participants ont déjà construit), ... De nombreuses possibilités sont possibles.

### **Informations pratiques**

Selon la complexité de la situation à traiter, l'atelier peut durer jusqu'à 2 jours .

## Mieux comprendre les autres pour mieux manager

### Les clés cachées de nos comportements

#### Présentation

Une formation indispensable pour réussir à piloter les hommes avec moins de stress et plus d'efficacité !

#### Objectif(s)

Au travers d'exemples concrets, d'exercices de simulation et d'analyses d'extraits de films, cette formation a pour objectif de mettre à jour les mécanismes de protection et de décrypter les logiques qui règlent en cachette les comportements.

#### Programme

Premier jour

##### 1. Comprendre la dynamique individuelle

- Les filtres de la sensibilité et l'histoire personnelle
- Pourquoi mettons-nous en place des dispositifs de protection et de dissimulation ?
  - Ce qu'on se cache à soi-même
  - Ce qu'on dissimule aux autres
  - Ce qu'on biaise dans l'interprétation des faits
- Le désir de « qualité ISO » : sa traçabilité et son décryptage

##### 2. Les clés de notre relationnel

- L'identification et la création du « moi »
- L'Œdipe : le fonctionnement du triangle, les risques et la régulation
- Nos 3 registres d'existence : le symbolique, l'imaginaire et le réel

Deuxième jour

##### 3. Comprendre les interactions dans l'entreprise

- L'Œdipe dans le management.
- Les 2 modes d'expression individuelle : obsession et hystérie
  - Description des 2 discours
  - Ce que chacun cherche à obtenir et la manière de s'y prendre
- Comment éviter les blocages ?
  - Ce que veulent dire les comportements
  - Les conséquences sur l'efficacité des relations

##### 4. Le leadership face à une dynamique de groupe

- Stratégies des hommes et des femmes
- Les étapes du développement d'un groupe
- Savoir anticiper les crises et intervenir

##### 5. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

Étude de cas :

- observation d'un passage de l'imaginaire dans le réel en entreprise
- diagnostic d'une structure selon les dimensions hystérique et obsessionnelle, identification des zones à risques et recommandations
- savoir décoder les comportements hystériques et obsessionnels à partir d'un cas concret

## Piloter et motiver une équipe

### Comprendre les leviers de la motivation

#### Présentation

La capacité à fédérer et à conduire son équipe avec succès dans la durée représente un véritable défi au quotidien. Souvent, le manager se retrouve seul pour répondre aux questions essentielles. Illustrée d'exemples et de cas concrets, cette formation fournit les clés pour comprendre le fonctionnement de ses collaborateurs, et apporte des outils opérationnels pour bien piloter une équipe et l'amener à collaborer efficacement.

#### Programme

Premier jour

##### 1. Comprendre ce qu'est une équipe... et situer la sienne

Le manager a choisi son équipe... ou pas ; il a des collaborateurs qui prennent peu d'initiatives ou, à l'inverse, très autonomes. Autant de cas qui seront pris en compte dans cette partie, afin d'ajuster le pilotage de son équipe :

- Identifier les stades de développement des équipes.
- Ce qui caractérise les équipes performantes.
- Intégrer les enjeux de l'équipe et ses propres enjeux de manager.

##### 2. Piloter son équipe : fixer le cap, établir les règles du jeu

Une équipe qui sait où elle va et comment y aller a de meilleures chances de vouloir atteindre son but ! C'est le rôle du manager d'apporter ces précisions :

- Être clair sur la vision et sur le but à atteindre en équipe.
- Définir les « règles internes et externes » de l'équipe.
- Poser le cadre de son rôle de leader : arbitrage, prise de décision.
- Obtenir l'adhésion.

Deuxième jour

##### 3. Favoriser la collaboration pour développer le potentiel de l'équipe

Une simple juxtaposition d'individus, quel que soit leur talent, ne suffit pas à constituer une équipe efficace. En effet, il faut savoir mobiliser les compétences de chacun, se remettre en question et établir un climat de confiance :

- **Permettre à chacun de s'exprimer et à l'équipe de progresser**
  - Les outils fondamentaux d'échange et de dialogue
  - Concilier réussite en équipe et contribution individuelle
- **Créer des moments d'échange et d'ouverture :**
  - Favoriser les conditions de l'écoute, du dialogue en équipe
  - Accepter et savoir tirer parti de la confrontation, du désaccord
  - Créer du lien, sortir du cadre habituel de fonctionnement
  - Team building et cohésion d'équipe

##### 4. Associer la motivation à l'action

Les 2 menaces qui guettent une équipe sont la déresponsabilisation et la démotivation. Comment s'en prémunir ? Comment tirer parti de l'action au bénéfice de chacun et de l'équipe ?

- Se servir de l'objectif pour avancer.
- Les signes de reconnaissance : savoir en donner et en recevoir.
- Utiliser le changement dans les équipes comme un levier d'efficacité et de progrès.

##### 5. Plan d'action individuel

## Apprendre à déléguer

### Responsabiliser ses collaborateurs et gagner du temps

#### Présentation

Une délégation efficace permet de gagner du temps, mais également de responsabiliser ses collaborateurs, de favoriser le développement de leurs compétences et de les accompagner vers plus d'autonomie.

Notre formation vous permettra de mettre en place des techniques de délégation rigoureuses et efficaces ainsi que les conditions favorables pour la responsabilisation de vos collaborateurs.

#### Objectif(s)

- Améliorer ses pratiques de délégation
- Organiser et planifier ses activités pour se concentrer sur ses missions prioritaires
- Responsabiliser davantage et travailler plus efficacement avec ses collaborateurs
- Suivre et ajuster de manière adéquate les actions menées par ses collaborateurs

#### Programme

Premier jour

##### 1. Déléguer

- Qu'est-ce que déléguer ?
- Qu'est-ce qu'une délégation efficace ? Pourquoi faut-il déléguer ?
- Pourquoi est-ce difficile de déléguer ?
- Qu'est-ce que la délégation implique ?
- Déléguer, distribuer des tâches (en tenant compte des deadlines et des ressources...) : mise en place d'une démarche type
- Qu'implique la délégation au niveau de la planification ?

##### 2. Délégation, responsabilisation et collaboration

- Le lien entre délégation et leadership
- Quels sont les avantages d'une délégation pour la personne qui reçoit une délégation ?
- Quels sont les avantages d'une délégation pour la personne qui confie ?
- Quels sont les droits et devoirs ?
- En quoi la délégation aide à la responsabilisation du collaborateur ?
- Comment favoriser la collaboration avec une personne en fonction de son style social ?

Deuxième jour

##### 3. Suivre et ajuster le travail qui a été délégué

- Préciser l'objectif de la délégation et les normes de suivi avant l'évaluation
- Principes et démarches de suivi, puis d'ajustement
- Donner un feedback constructif

##### 4. Etat des lieux des tâches, projets et services

- Que peut-on déléguer et comment le faire ?

##### 5. Mettre en place un plan d'action

## Réussir sa prise de fonction de manager

### Se comporter et agir efficacement

#### Présentation

Félicitations ! Un nouveau poste, de nouvelles responsabilités, une nouvelle équipe... Le challenge est à la hauteur des attentes de votre direction et de vos collaborateurs. Les 100 premiers jours sont capitaux pour votre réussite future. Profitez de cette période pour installer la confiance, asseoir votre crédibilité et donner une nouvelle dynamique. Agissez immédiatement, car il sera plus difficile d'y remédier par la suite...

#### Objectif(s)

Cette formation fournit les bases du management et de la gestion d'une équipe à travers des méthodologies éprouvées et une boîte à outils opérationnelle. Deux journées indispensables pour s'affirmer rapidement dans ses nouvelles fonctions, à destination de tous les jeunes managers.

#### Programme

##### Premier jour

###### 1. Le manager : son rôle, sa conduite

- 5 idées reçues sur le management.
- Les rôles du manager.
- L'influence au service du pouvoir.
- Loi de réciprocité du manager ou comment instaurer une relation gagnant-gagnant.

###### 2. Développer un comportement de responsable

- Points clés sur le comportement.
- Les stades de développement du responsable.
- La pyramide d'Abraham Maslow : de la survie en entreprise à l'accomplissement.
- Le comportement selon William Marston : introversion/extraversion.

###### 3. Réussir la prise de contact avec son équipe

- Pourquoi doit-on « gérer » une équipe ?
- Management situationnel versus systémique.
- L'apport de la théorie des jeux.

##### Deuxième jour

###### 4. Mettre en place ses propres outils de communication

- La communication d'entreprise.
- Les barrages à la communication.
- Communiquer avec son supérieur.

###### 5. Objectif : s'imposer en 100 jours

- Ce qu'il faut avoir en tête dès le début.
- Mettre en place de nouvelles règles.
- Communiquer ses résultats.

###### 6. Mettre en place un plan d'action



## Anticiper et gérer les conflits

### Travailler mieux sans tensions

#### Présentation

Conflits de pouvoir, conflits de valeurs, difficultés ou malentendus avec ses clients, ses collaborateurs... Presque tous les jours, chacun est confronté à des situations de tension. Or, tout ceci consomme de l'énergie et limite la productivité. Ne subissez pas cette situation comme une fatalité !

#### Objectif(s)

- identifier et désamorcer les mécanismes qui induisent les conflits
- se comporter de manière constructive malgré les tensions

#### Programme

Un jour

##### 1. Repérer les conflits avant qu'ils n'éclatent

Cette partie développe sa capacité à anticiper les conflits pour les éviter plus facilement :

- Les différentes sources de tensions et les moyens de repérer les signaux d'alerte.
- Les enjeux de pouvoir, leur équilibre, leur incidence sur le climat relationnel.
- Les dimensions émotionnelles et comportementales.
- Les phrases ou les gestes qui induisent l'agressivité.

##### 2. Adopter un comportement limitant les risques de conflit

L'émotion va plus vite que la pensée. Les attitudes, le langage, au quotidien, jouent un rôle essentiel dans la qualité des relations que chacun établit avec les autres. Cette partie permet d'apprendre à mieux gérer ses émotions et à s'exprimer sans heurter l'autre :

- Repérer ses comportements défensifs.
- Établir une communication positive quelles que soient les circonstances.
- Éviter de rentrer dans les « jeux psychologiques » pervers.
- Formuler critiques ou reproches sans heurter.
- Répondre aux critiques ou reproches avec affirmation et sérénité.

##### 3. Savoir gérer les conflits

Coopération ? Alliance ? Affrontement ? Vaut-il mieux faire face aux situations, affronter ou vaut-il mieux les ignorer ? Jusqu'à quel point faut-il négocier ? Quel est le point de non-retour ? Cette partie permet d'apprendre à développer une stratégie adaptée à chaque stade de conflit :

- Les différents stades d'un conflit.
- La gestion psychologique et la gestion stratégique des conflits.
- L'affrontement, source de progrès.
- Les risques des compromis mal gérés.
- Les passages en force indispensables pour mieux rebondir.

##### 4. Mettre en place un plan d'action

## S'affirmer en tant que leader

### Les leviers pour devenir un chef charismatique

#### Présentation

Pour être un bon leader, il faut s'affirmer sans complexe, de manière constructive, savoir défendre ses opinions, sans chercher à empiéter sur celles des autres, le tout en faisant preuve de diplomatie.

#### Objectif(s)

Au travers d'exercices pratiques, cette formation permet de découvrir son mode de fonctionnement pour affirmer son propre style de leadership.

#### Programme

Un jour

##### 1. Comprendre ce qu'est un leader

Afin de développer ses aptitudes au leadership, il est nécessaire de définir les rôles et les compétences d'un leader :

- Définition du leadership.
- Les différents profils et styles de leaders.
- Le pouvoir d'influence du leadership.

##### 2. Définir votre style de leadership

Vous exercez déjà des responsabilités de leader, vous avez votre propre style, mais de quoi se compose-t-il ? Un inventaire typologique basé sur les typologies de Jung (Golden) permet de se positionner :

- Cerner son propre auto-positionnement, son mode de fonctionnement.
- Comparer cet auto-positionnement à ses résultats personnels.
- Mettre à jour ses forces et ses axes de développement.
- Définir comment mieux gérer les interactions avec les autres et avec son environnement.

##### 3. Adopter un leadership mobilisateur

Le rôle du leader consiste à évaluer et à comprendre les besoins de son équipe. Pour ce faire, il est nécessaire d'adopter une attitude mobilisatrice :

- Définir le processus « mobilisateur ».
- Inspirer et fédérer autour d'une vision à partager.
- Donner le cadre d'une collaboration active.

##### 4. S'affirmer dans son rôle de leader

Après avoir défini son mode de fonctionnement, posé les éléments qui composent le leadership et le rôle du leader, il reste à inventorier les axes de développement que chaque participant peut avoir à travailler pour s'affirmer dans sa position de leader :

- Le comportement du leader.
- L'assertivité.
- Identifier ses valeurs personnelles, les traduire en actes et devenir source d'inspiration pour l'équipe.
- Importance du non verbal et de l'image que l'on donne.

##### 5. Mettre en place un plan d'action

## Conduire une réunion efficacement

### Les leviers pour gérer une réunion efficacement

#### Présentation

Si les réunions sont bien souvent vécues comme des fardeaux professionnels ou une perte de temps, elles n'en restent pas moins des outils incontournables de management et de communication.

#### Objectif(s)

- apprendre à mener une réunion à bien et à la rendre la plus efficace possible

#### Programme

Premier jour

##### 1. Communiquer en groupe

- Les règles de base de la communication.
- Transmettre, communiquer.
- 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.

##### 2. 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 face à plusieurs interlocuteurs, réguler ses rythmes internes.
- Le trac : une stimulation à adapter aux situations.

##### 3. Préparer une réunion

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

Deuxième jour

##### 4. Mener une réunion

- Identifier, graduer, enchaîner les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, prise de décisions, concertation, négociation, créativité... suivant leurs fonctions respectives.
- La réunion restreinte, la grande réunion. Différencier les pratiques.
- Eviter la réunionite, détecter la réunion « impasse ».
- Les règles de base de la dynamique de groupe.
- Impulser, accompagner, réguler, finaliser.
- Réaliser les 4 phases de la réunion : contracter, collecter, construire, synthétiser.
- Les fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.
- Gérer le temps, maîtriser les dérives : la méthode de la fourchette.
- Le travail des participants.
- Anticiper et traiter les diverses impréparations.
- La réunion improvisée.
- Négocier les contraintes organisationnelles handicapantes.
- Intégrer les divers types de participants « difficiles » : le bavard, le raisonneur, l'interventionniste envahissant, le participant ayant des difficultés d'expression, le mutique, le démotivé, le contradicteur systématique, le leader sauvage, 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 leur utilisation spécifique.
- La vidéoconférence, la conférence téléphonique : usages, recommandations.
- Rédiger le compte rendu : ses fonctions, les divers plans possibles, sa diffusion.

##### 5. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

Exercices pratiques et concrets :

- Les exercices mettent en pratique tous les outils de communication et de prise de parole.
- Simulations de divers types de réunions.
  - Identification des difficultés rencontrées.
  - Concrétisation des solutions.
  - Diversification des possibilités selon le style de chacun.

## La boîte à outils du manager

### Les clés pour un management de qualité

#### Présentation

En tant que manager d'équipe, vous êtes amené(e) à développer votre leadership. Ceci ne s'improvise pas. Au cours de cette formation, nous vous proposons de découvrir des clés pour mieux aborder ce rôle, vous épanouir dans cette fonction et faire grandir votre équipe.

#### Objectif(s)

- Mieux comprendre son rôle de manager
- Mieux gérer son équipe
- Etre efficace dans les différentes tâches dévolues au manager (motiver, fixer les objectifs, suivre le travail, donner du feed-back...)
- Développer sa communication, son assertivité et gérer les situations délicates

#### Programme

##### Premier jour

- Mon profil de manager : comment suis-je amené à gérer mon équipe en fonction de mon style social (\*) ?
- Le rôle du manager et ses fonctions clés
- Comment établir d'emblée des relations efficaces avec l'équipe ?
- Quelles attitudes adopter ?
- Comment poser son leadership ? Etre leader. Eviter les pièges.
- Etre coach, gestionnaire, agent de changement.
- Principes de dynamique de groupe. Que dire pour s'intégrer ?
- Forces et faiblesses de l'équipe, fonctionnements et dysfonctionnements au sein de l'équipe au travers des :
  - Comportements et attitudes adoptés
  - Compétences réelles et requises
  - Difficultés relationnelles ou communicationnelles
- Comment faire évoluer l'équipe ?

(\*) A la fin de cette première journée, faisant suite à ce chapitre qui envisage le métier de manager à la lumière d'un modèle de personnalité, nous pouvons proposer, à ceux qui le souhaitent, le débriefing complet d'un test individuel et l'obtention d'un rapport personnalisé.

##### Deuxième jour

- Les différents styles de management
- Manager en fonction des profils des collaborateurs: s'adapter
- Comprendre ce qui motive et motiver
- Déléguer
- Fixer des objectifs
- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Ecouter activement, être empathique, reformuler
- Etre assertif
- Suivre et donner du feed-back, réprimander et féliciter, évaluer

## Manager : un métier, une passion (FR)

Formation inter-entreprises 20 & 27 mai 2019

### Présentation

En tant que manager d'équipe, vous êtes amené(e) à développer votre leadership. Ceci ne s'improvise pas. Au cours de cette formation inter-entreprises, nous vous proposons de découvrir des clés pour mieux aborder ce rôle, vous épanouir dans cette fonction et faire grandir votre équipe.

### Objectif(s)

- Mieux comprendre son rôle de manager
- Mieux gérer son équipe
- Etre efficace dans les différentes tâches dévolues au manager (motiver, fixer les objectifs, suivre le travail, donner du feed-back...)
- Développer sa communication, son assertivité et gérer les situations délicates

### Programme

#### Premier jour

- Mon profil de manager : comment suis-je amené à gérer mon équipe en fonction de mon style social (\*) ?
- Le rôle du manager et ses fonctions clés
- Comment établir d'emblée des relations efficaces avec l'équipe ?
- Quelles attitudes adopter ?
- Comment poser son leadership ? Etre leader. Eviter les pièges.
- Etre coach, gestionnaire, agent de changement.
- Principes de dynamique de groupe. Que dire pour s'intégrer ?
- Forces et faiblesses de l'équipe, fonctionnements et dysfonctionnements au sein de l'équipe au travers des :
  - Comportements et attitudes adoptés
  - Compétences réelles et requises
  - Difficultés relationnelles ou communicationnelles
- Comment faire évoluer l'équipe ?

(\*) A la fin de cette première journée, faisant suite à ce chapitre qui envisage le métier de manager à la lumière d'un modèle de personnalité, nous pouvons proposer, à ceux qui le souhaitent, le débriefing complet d'un test individuel et l'obtention d'un rapport personnalisé, au prix de 180€ HTVA.

#### Deuxième jour

- Les différents styles de management
- Manager en fonction des profils des collaborateurs: s'adapter
- Comprendre ce qui motive et motiver
- Déléguer
- Fixer des objectifs
- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Ecouter activement, être empathique, reformuler
- Etre assertif
- Suivre et donner du feed-back, réprimander et féliciter, évaluer

### Informations pratiques

#### DATE ET HORAIRE

Les lundis 20 et 27 mai 2019 de 9h à 17h

#### LIEU

Château de Colonster  
Allée des Erables  
4000 Liège

#### TARIF

450€/jour/participant (lunch et boissons compris)

Prix dégressif à partir de 2 participants (400€/jour/participant)

Nous limitons la formation à une dizaine de participants.

## Design Thinking

### Expérimentez la méthode des entreprises innovantes !

#### Présentation

Chaque entreprise cherche à innover et garder sa pertinence pour ses clients. La prise en compte de l'expérience utilisateur et les dynamiques créatives ne sont plus réservées uniquement aux designers ! Le Design Thinking est une méthode centrée sur l'humain et le collectif. C'est la démarche idéale d'innovation car elle est menée pour et avec les utilisateurs. Si vous vous sentez perdus parmi tous ces concepts, et que vous avez envie de l'expérimenter, cette formation est faite pour vous !

#### Objectif(s)

Cette formation a pour objectif de vous faire découvrir pas à pas les bases de la méthode « Design Thinking » et de vous faire expérimenter le processus collectivement !

Pour atteindre cet objectif, dans cette formation à la fois créative et rigoureuse, chaque participant sera amené à :

- S'approprier les outils du Design Thinking
- Comprendre et appliquer la méthodologie Design Thinking en entreprise
- S'exercer à la créativité en équipe
- Intégrer les fondamentaux de la posture de facilitateur

#### Informations pratiques

2 jours en mode "bootcamp" pour expérimenter la méthode dont tout le monde parle, en petit groupe, dans un espace propice à la créativité

## Evaluer ses équipes

### Objectifs, indicateurs de mesure, entretiens

#### Présentation

L'entretien annuel d'évaluation représente un exercice difficile. Il faut choisir les bons indicateurs pour dresser un bilan fidèle de ce qui a été fait, fixer des objectifs ambitieux mais qui restent motivants et présenter le tout en adoptant une attitude favorable au dialogue.

#### Objectif(s)

Cette formation apprend à faire de l'évaluation de ses collaborateurs un véritable outil de management et d'implication.

#### Programme

Un jour

##### 1. Quels outils pour dresser un bilan d'activité ?

- Passage en revue des dispositifs d'évaluation des participants Objet et contenu de l'évaluation

- Référentiels
- Indicateurs
- La fonction de l'entretien d'évaluation individuel

- Les outils d'évaluation pour faciliter le bilan d'activité

- Les diagnostics clients/produits/fournisseurs
- Les référentiels
- Les critères d'évaluation de l'activité

##### 2. Fixer des objectifs motivants

- L'intérêt managérial de la fixation d'objectifs

- Principes et définitions
- Utilité pour l'équipe et pour le collaborateur
- Conditions d'efficacité

- L'articulation des objectifs collectifs et individuels

- Les règles de formulation et de fixation

- SMART
- Précision
- Quantité et hiérarchisation
- Que peut-on négocier ou pas ?
- Indicateurs de mesure
- Responsabilité et autonomie du collaborateur

##### 3. Bien conduire l'entretien individuel d'évaluation

- Les différentes phases d'un entretien d'évaluation
- Les méthodes et attitudes favorables à la bonne conduite du dialogue

##### 4. La préparation d'un entretien d'évaluation

- Les informations à rassembler
- Les conditions matérielles à préparer
- La mise en condition émotionnelle
- La préparation de l'équipe

##### 5. Mettre en place un plan d'action



## Prévenir le burn-out

### Comment mettre en place cette obligation légale au sein de votre entreprise ?

#### Présentation

Dans le cadre de la loi Burn out en vigueur depuis 2014, Progress Consulting vous propose une formation destinée à l'accompagnement des managers dans la prévention des risques psychosociaux au sein de votre entreprise.

En effet, d'après le SPF emploi, 19000 cas de burn-out ont été diagnostiqués en Belgique en 2010.

C'est pourquoi la loi du 28 février 2014 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, impose à l'entreprise la prise de mesures de prévention des risques psychosociaux dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

En voici quelques extraits significatifs :

- *Dans la loi, par risques psychosociaux, on entend la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs(s) ne subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.*
- *L'employeur identifie les situations qui peuvent mener à des risques psychosociaux au travail et il en détermine et évalue les risques. Il tient notamment compte des situations qui peuvent mener au stress au travail.*
- *L'employeur doit prendre les mesures de prévention nécessaires, pour prévenir les dommages et les limiter.*
- *Le travailleur peut demander une intervention informelle d'une personne de confiance ou d'un conseiller en prévention ou une intervention formelle.*
- *Les personnes qui font partie du personnel de direction ne peuvent exercer la fonction de conseiller en prévention.*

#### Objectif(s)

A l'issue de la formation, les participants :

- auront une vue claire de leur rôle dans le cadre de la loi du 28 février 2014
- comprendront ce que sont le stress et le burn-out
- connaîtront des techniques de management visant à limiter le stress négatif au travail
- pourront identifier les signaux avant-coureurs du burn-out
- auront défini et pratiqué des actions à prendre lorsque les « cas » rencontrés restent dans leurs zone d'influence
- auront défini les actions à prendre lorsque les « cas » rencontrés sont en dehors de leur zone d'influence directe

En résumé, les participants :

- auront mis en œuvre un plan d'action à leur échelle concernant leur rôle quant à la prévention des risques psychosociaux
- disposeront d'outils pratiques et concrets pour jouer leur rôle au mieux

#### Programme

##### Séquence 1

###### Définitions et clarifications

- Qu'est-ce que la loi du 28 février 2014 ?
- Quelles conséquences pour l'entreprise et pour les participants à la formation ?
- Quelle différence entre les notions de burn-out, stress, dépression, démotivation ?
- Le burn-out est-il toujours lié au travail ?
- Définitions, explication du mécanisme, modèle clinique et signes, diagnostics, les stades évolutifs.

##### Séquence 2

###### Quels mécanismes sous-tendent le burn-out ?

- Quels sont les facteurs à risques à titre individuel/collectif ?
- Comment détecter ce fléau actuel, qui met parfois des années à s'installer ?
- Quels sont les signes avant-coureurs de (pré) burn-out ?
- Liens avec le type de travail (secteur, fonction, volume, exigences, rythme, horaires...), les facteurs organisationnels et relationnels, les facteurs liés à l'environnement professionnel.
- Importance de l'environnement social et familial.
- Comment diagnostiquer le burn-out ?
- Approche pragmatique de la détection pour les participants et éléments à observer. Application éventuelle à l'équipe de chacun.

##### Séquence 3

###### Comment prévenir un burn-out ?

- Prévention individuelle (application à chaque participant)
- Prévention collective et organisationnelle. Quel type de prévention mettre en place au sein de l'entreprise et de votre équipe en particulier ? (application à l'équipe des participants)
- Quels moyens d'action entreprendre pour garantir la performance de l'entreprise en limitant les risques psychosociaux ?

#### Séquence 4

Comment réagir en cas de burn-out avéré ?

- Actions à prendre par le participant
- Interaction entre le manager, le département des ressources humaines, les syndicats...
- Quizz permis pas permis
- Comment gérer le retour au travail ? (exercice pratique)

#### Séquence 5

Plan d'action de fin de formation

- Synthèse des points clés (feuille de route)
- Plan d'action individuel
- Evaluation de l'action de formation

## Maintenir la motivation

### Les actions efficaces à mener en période de crise

#### Présentation

Quelle attitude adopter pour continuer à motiver et maintenir l'implication des collaborateurs ? Quelle assistance fournir aux managers de proximité ? Sur quels leviers d'implication est-il possible de s'appuyer ? Comment repenser la relation avec les collaborateurs pour renforcer le lien avec l'entreprise ?

#### Objectif(s)

Fournir des réponses pratiques et des actions concrètes à mener

#### Programme

Premier jour

##### 1. Ajuster sa communication pour éviter la sinistrose

- Communiquer pour fédérer et développer le sentiment d'appartenance : les leviers sur lesquels agir.
- Valoriser l'individu au sein de l'entreprise.
- Les actions de rassurance à mener.
- Donner de la résonance aux succès collectifs sans masquer les difficultés rencontrées.
- Montrer l'engagement de l'entreprise dans une démarche responsable et citoyenne.

##### 2. Aider les managers de proximité à jouer un rôle moteur

- Relayer l'information auprès des managers et les aider dans le discours à tenir auprès de leurs équipes.
- Les soutenir sur les étapes clés.
- Valoriser leur rôle tout en favorisant la délégation et la responsabilisation de chacun au sein de leurs équipes.
- Favoriser la convivialité et augmenter les créneaux réservés à un management personnalisé.
- Repenser l'organisation pour éviter les situations de sous-effectif.

Deuxième jour

##### 3. S'appuyer sur d'autres leviers que le salaire pour motiver

- Sensibiliser les salariés à leurs sources de rémunération indirectes.
- Envisager d'autres formes de rémunération que le salaire.
- Faire des primes aux objectifs de vrais leviers d'implication.
- Proposer un dispositif d'épargne salariale source d'avantages fiscaux.
- Motiver en développant le transfert de compétences.
- Favoriser la mobilité interne.
- Les atouts d'une bonne politique de formation.
- Soigner les conditions de travail.

##### 4. Repenser la relation avec les salariés

- Associer les collaborateurs dans une réflexion générale sur la réduction des coûts.
- Donner la parole aux équipes.
- Veiller à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- Développer l'approche conseil de l'entreprise sur les questions de pouvoir d'achat.

##### 5. Mettre en place un plan d'action

## Travailler avec la génération Y

### Les clés d'une collaboration efficace

#### Présentation

L'arrivée massive des jeunes gens nés après 1980 dans l'entreprise bouscule les codes de conduite et laisse sans réponse organisations et managers. Enfants gâtés, rois, des générations précédentes, c'est tout naturellement qu'ils remettent les choses en cause : hiérarchie, système de valeurs, temps/horaire, priorités dans les tâches, zapping comportemental, allergies aux règles...

Les baby-boomers et la génération qui les suit, les X, sont démunis et supposent que ces jeunes gens vont vieillir et « devenir comme eux, quand ils seront mariés, quand ils auront des enfants, quand ils devront assumer des responsabilités »...

Les Y arrivent en masse et vont remplacer les baby-boomers qui partent à la retraite. Ces jeunes ont de nombreuses qualités et voici le temps de comprendre et d'agir.

#### Objectif(s)

- connaître les différentes générations
- améliorer le transfert intergénérationnel des savoirs
- découvrir les conditions de succès (recrutement, intégration, motivation et cohabitation)

#### Programme

Un jour

##### 1. Le modèle « BYX »

Créé par Progress Consulting, le modèle « BYX » décrit les 3 générations qui occupent actuellement le marché de l'emploi :

- Les baby-boomers (nés entre 1946 et 1963)
- Les X (nés entre 1964 et 1978)
- Les Y (nés entre 1979 et 1994)

Description :

- des spécificités et caractéristiques de chaque génération
- du contexte culturel dans lequel ces générations ont vu le jour et évolué
- de leurs valeurs
- de leur rapport au travail

##### 2. Générations et transfert des compétences

- Quelles sont les différentes formes de savoirs ?
- Quelles sont les différences entre savoirs tacites et explicites ?
- Comment transférer les savoirs tacites/explicites aux nouvelles générations ?

##### 3. Générations et motivation

- Quels sont les facteurs de motivation des différentes générations ?
- Comment motiver un Y ou un baby-boomer ?
- Comment la démotivation se concrétise-t-elle chez les X, Y et baby-boomers ?
- L'absentéisme est-il plus important dans certaines générations que dans d'autres ?
- Les absences diffèrent-elles suivant les générations ?
- Comment faire face aux absences ?

##### 4. Générations et project management

- Quelles sont les compétences requises pour être un Project Manager ?
- Les techniques d'animation de groupe, de gestion d'équipe, de persuasion traditionnelle suffisent-elles à rassembler des collaborateurs de générations différentes autour d'un projet commun ?
- Comment chaque génération peut-elle prendre part utilement à la conception, à la planification et à la communication d'un projet ?
- Comment utiliser les compétences et les orientations naturelles de chaque génération dans la réalisation d'un projet ?

##### 5. Mettre en place un plan d'action

## Maîtriser son temps et ne plus le subir

### Les méthodes pour être plus efficace

#### Présentation

Apprenez à vous organiser autrement et gagnez du temps !

#### Objectif(s)

- hiérarchiser ses priorités
- planifier ses activités au quotidien
- mieux s'organiser pour travailler en équipe et atteindre ses objectifs à long terme
- envisager une réflexion de fond sur sa relation au temps

#### Programme

Premier jour

##### 1. Mieux s'organiser pour atteindre ses objectifs

Un cadre s'engage souvent à atteindre des objectifs dans un temps donné. Pour y parvenir, il doit s'appuyer sur des méthodes lui permettant d'identifier ses guides dans le feu de l'action et gérer cette tension constante entre l'urgence et l'importance :

- Clarifier sa fonction et ses objectifs.
- Hiérarchiser les priorités.
- Distinguer urgence et importance.
- Planifier et préparer.

##### 2. Piloter ses équipes et gérer efficacement le temps

Le temps du manager est en grande partie consacré à préparer le travail et les échanges avec ses collaborateurs. Des guides concrets apportés dans cette séquence, à travers quatre rôles du manager, permettent d'identifier clairement les situations, les enjeux et d'aller efficacement à l'essentiel :

- Mise en œuvre du rôle d'autorité.
- Mise en œuvre du rôle de communication.
- Mise en œuvre du rôle d'évolution.
- Mise en œuvre du rôle d'animation.

Deuxième jour

##### 3. Remettre en cause ses comportements dans sa relation au temps

Les freins à la gestion du temps se glissent souvent à notre insu. Notre relation personnelle au temps et nos comportements à risque sont alors en jeu :

- Les lois du temps.
- Le 'détaillisme', la procrastination, le perfectionnisme.
- Les messages inconscients.

##### 4. La relation aux autres et les situations chronophages

La relation aux autres est une composante de notre gestion du temps. Une multitude de situations méritent vigilance et volonté de résolution afin de ne pas se laisser déborder :

- 10 situations chronophages et leur traitement.
- Outils personnels de gestion du temps et de gestion des activités.
- Vers des engagements personnels concrets.

##### 5. Mettre en place un plan d'action

## Utiliser le Mind Mapping®

### Les techniques pour être plus performant

#### Présentation

Structurez les idées et informations visuellement avec le Mind Mapping® et favorisez l'implication de vos collaborateurs. Ce outil leur permettra de travailler plus efficacement, d'exprimer leur créativité et de gagner du temps.

#### Objectif(s)

- optimiser ses compétences pour acquérir la méthodologie de la carte mentale
- s'entraîner à la réalisation de cartes mentales
- utiliser la carte mentale dans ses applications professionnelles

#### Programme

Un jour

##### 1. Les fondements de la carte mentale

- Les principes essentiels du fonctionnement cérébral.
- Apprendre à la façon du cerveau en exploitant l'ensemble du cerveau.
- La synergie entre le cortex droit et le cortex gauche (analyse et synthèse).
- L'alphabétisation mentale ou l'attitude mentale face à l'apprentissage.

##### 2. Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes

- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action.
- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale.
- Définir l'objectif de l'action.
- Préparer l'organisation de travail.

##### 3. Utiliser la carte mentale pour augmenter sa productivité

- Gérer ses priorités avec la carte mentale.
- Définir les tâches.
- Médiatiser les actions.
- Ordonner les priorités.
- Animer des réunions avec la carte mentale.
- Médiatiser l'avancement.
- Formaliser les idées.
- Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale.
- Structurer son intervention.
- Etre précis et concis.
- Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale.
- Noter l'essentiel.
- Rester disponible pour écouter et intervenir.
- Gérer une décision avec la carte mentale.
- Rédiger rapidement et facilement un arbre de décision.
- Mobiliser sa mémoire sans effort.

##### 4. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

Travaux pratiques :

- test de positionnement
- jeux de rôle basés sur des cas professionnels
- élaboration de cartes mentales

## Gérer ses e-mails

### L'outil au service de l'utilisateur

#### Présentation

Les e-mails ont complètement changé les modes de communication, avec des avantages certains si l'outil est bien maîtrisé, mais de plus en plus d'inconvénients. Leur gestion peut devenir problématique et générer des tensions et du stress. Parfois, par manque d'organisation dans le flux des courriers électroniques, des informations ou des demandes importantes restent lettre morte et peuvent donner une image négative de l'entreprise.

#### Objectif(s)

Cette formation vise à donner aux participants les techniques spécifiques à la gestion des courriers électroniques, tant dans la rédaction que dans l'organisation de la boîte mail.

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de rédiger les messages sortants et gérer les messages entrants de manière efficace.

#### Programme

1/2 jour ou un jour

- Problèmes rencontrés lors de la gestion des e-mails (les participants seront consultés à ce sujet préalablement à la formation pour gagner en efficacité)
- Connaître et utiliser les règles de rédaction d'un message clair (objet, pièces jointes et contenu)
- Structuration du message
- Trucs et ficelles pour être lu et ne pas être un mangeur de temps pour les autres
- Communiquer un message difficile par e-mail
- Organisation de la boîte mail
- Trucs et ficelles pour mieux maîtriser le flux des e-mails entrants dans son organisation
- Plan d'action individuel

Possibilités de suivi

En fonction des publics cibles, différents types de suivi sont envisageables :

- Web conférence (classe virtuelle)
- Module de rapid learning
- Suivi par e-mail par le formateur
- Suivi par la hiérarchie
- Atelier d'une demi-journée quelques semaines après la formation

## Développer une attitude positive

### Vers plus de bien-être au quotidien

#### Présentation

Faire preuve d'une attitude positive peut influencer la relation avec soi-même et avec les autres. En effet, elle dynamise l'esprit d'équipe et mène ainsi à de meilleurs résultats. Bonne nouvelle : l'attitude positive est à la portée de tout le monde et peut être développée !

#### Objectif(s)

- prendre du recul
- développer une attitude positive par rapport à soi, ses collègues, son entreprise

#### Programme

##### Premier jour

##### 1. Introduction

- Les objectifs
- Prendre du recul
- Premier bilan
- La zone de confort

##### 2. Agir dans sa zone d'influence

- Qu'est-ce qui fonctionne ? Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?
- Définition de la zone d'influence
- Agir dans sa zone d'influence
- Mieux accepter les contraintes

##### 3. Développer une image positive de soi et des autres

- Mieux se connaître : son profil naturel
  - Réflexion sur son mode de fonctionnement
  - Mes forces et mes axes de développement
- Voir les autres plus positivement
- Profil des autres personnes
- Développer un plan d'action pour évoluer

##### Deuxième jour

##### 4. Développer une attitude positive par rapport à l'extérieur

- Définition d'une croyance
- Les croyances par rapport à l'extérieur
- Les croyances par rapport à soi (film)
- Développer une attitude évolutive
- Tirer les leçons de ses échecs
- Construire sur ses réussites

##### 5. Agir plus positivement

- Mettre ses comportements en lignes avec ses valeurs
- Application des principes vus lors d'un exercice : le jeu des couleurs
- Communiquer plus positivement

##### 6. Mettre en place un plan d'action



## Devenir formateur

### Animer une session

#### Présentation

Cette formation se fonde sur l'acquisition de techniques pédagogiques, mais aussi sur la prise de conscience de l'importance d'une communication performante pour favoriser l'acquisition de nouvelles connaissances chez l'autre.

#### Objectif(s)

- concevoir, animer et évaluer une formation
- développer une progression pédagogique par objectif
- intégrer pleinement la notion d'empathie dans une action de transfert de savoir

#### Programme

Premier jour

##### 1. Construire un objectif pédagogique

- Etudier la meilleure démarche pour élaborer une action de formation.
- Savoir découper une session en modules qui intègrent la durée et le type d'activités à mettre en place : pédagogie par objectif.
- Exercice : rédaction et validation d'objectifs pédagogiques.

##### 2. Bâtir une progression pédagogique

- Définir une progression adaptée aux objectifs professionnels des participants.
- Repérer et choisir les méthodes appropriées : exposé, exercice en ateliers, mise en situation...
- Exercice : élaborer en sous-groupes la progression et les supports types d'une séance de formation, puis en animer la présentation.

##### 3. Animer un exposé

- Construire un exposé : plan, contenu, forme.
- Etre sensibilisé à l'importance de la communication non verbale et paraverbale.
- Exercice : simulations de séance d'animation (vidéo). Chaque participant prépare un exposé et l'anime devant le groupe. Au fur et à mesure des simulations, le groupe est conduit à identifier les règles de l'exposé et les styles personnels.

##### 4. Se présenter et présenter la formation

- Réussir une ouverture et une clôture de stage.
- Donner aux participants « l'envie d'être là ».
- Exercice : simulations et jeux de rôles sur l'ouverture de stage utilisant la vidéo.

Deuxième jour

##### 5. Réguler le groupe

- Faire connaissance avec le groupe : les règles de structuration du groupe.
- Savoir écouter et faire preuve d'empathie.
- Apprendre à reformuler et faire reformuler pour vérifier le degré de progression.
- Gérer les situations délicates : conflits entre participants ou avec le formateur.
- Exercice : jeux de rôles filmés suivis d'un débriefing personnalisé.

##### 6. Utiliser les aides pédagogiques

- Choisir des supports pédagogiques utiles pendant et après le stage.
- Manipuler avec aisance les aides visuelles en salle.
- Exercice : concevoir, préparer et mettre en œuvre des supports.

##### 7. S'appropriier les techniques d'évaluation

- Distinguer les notions de satisfaction et d'efficacité d'une formation.
- Comment réaliser un tour de table profitable.
- Elaborer un bilan du formateur : points incontournables et dimension éthique.
- Exercice : créer un questionnaire d'évaluation et le tester en direct.

##### 8. Mettre en place un plan d'action

## Mieux connaître le burn out

### Les clés pour en venir à bout

#### Présentation

Quelques chiffres : 72 % des employés déclarent ressentir du stress ; 86 % des cadres se disent de plus en plus tendus ; 50 % des versements INAMI pour des incapacités de travail primaires sont liés aux stress et burn out ; en moyenne, la période d'incapacité de travail pour burn out dure 8 mois ; 15 % des victimes du burn out ne reviendront jamais travailler dans l'entreprise ; 75 % en changeront. Outre son impact désastreux sur l'équilibre de l'être humain, et souvent des meilleurs collaborateurs, le burn out génère une perte de productivité pour l'entreprise.

#### Objectif(s)

Progress Consulting vous aide à répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que le burn out ?
- Quelle différence entre les notions de burn out, stress, dépression, démotivation ?
- Le burn out est-il toujours lié au travail ?
- Quels mécanismes sous-tendent le burn out ?
- Quels sont les facteurs à risques à titre individuel/collectif ?
- Comment diagnostiquer un burn out ? Comment détecter ce fléau actuel, qui met parfois des années à s'installer ? Quels sont les signes avant-coureurs de (pré) burn out ?
- Comment prévenir un burn out ?
- Quel type de prévention mettre en place au sein de l'entreprise ?
- Quels moyens d'action entreprendre pour garantir la performance de l'entreprise ?
- Quelles sont les pistes de solutions réalisables, spécifiques à l'environnement de travail ?

#### Programme

Un jour

##### 1. Comprendre le burn out

- Définitions, explication du mécanisme, modèle clinique et signes, diagnostics, les stades évolutifs.

##### 2. Les facteurs

- Liens avec le type de travail (secteur, fonction, volume, exigences, rythme, horaires...), les facteurs organisationnels et relationnels, les facteurs liés à l'environnement professionnel.
- Importance de l'environnement social et familial.

##### 3. Prévention individuelle

Fonction du stade d'évolution

- Travailler sur les causes : identifier les déclencheurs et les facteurs aggravants, réduire la « flamme », mieux se connaître, se prendre en charge, gérer ses émotions, communiquer son ressenti.
- Travailler sur le processus : développer l'intelligence émotionnelle, cultiver la prise de recul, donner et accepter des objectifs réalistes, préserver l'équilibre de vie, communiquer avec assertivité.

##### 4. Prévention collective et organisationnelle

- Travailler sur les causes : améliorer l'ambiance de travail, développer l'esprit d'équipe, l'autonomie des collaborateurs, clarifier l'organisation, attribuer les responsabilités et communiquer les attentes, développer les compétences relationnelles...
- Travailler sur le processus : développer une culture assertive, partager ses émotions, humaniser les relations, motiver les collaborateurs, mieux communiquer.

##### 5. Traiter et accompagner lors du retour au travail des collaborateurs

##### 6. Mettre en place des mesures au sein de mon entreprise ou département

- Diagnostic
- Constitution d'un plan d'action

##### 7. Mettre en place un plan d'action individuel

Possibilités de suivi

- Préparation :
  - Diagnostic de ce qui se passe au sein de l'entreprise en matière de stress et burn out. Cette étape se réalise sous forme d'entretiens en collaboration avec la direction et les ressources humaines.
  - Questionnaire préparatoire sur le stress, sur l'organisation de l'entreprise, sur le mode de communication interne...
  - Questionnaire d'évaluation pour l'équipe, pour les collaborateurs, pour le manager.
- Possibilité de diagnostic plus précis au sein de l'entreprise, permettant de définir des KPI pour mesurer l'impact des actions prises.

- Suivi des actions mises en place, accompagnement du changement.
- Organisation de conférences, formations et ateliers au sein de l'entreprise.
- Coachings individuels.

## Notaire : apprenez à mieux gérer votre temps

### ... et évitez les risques du métier

#### Présentation

Les notaires sont confrontés à de nombreux défis au quotidien. Le degré d'exigence des clients ne cesse d'augmenter, parallèlement à une concurrence accrue, générant davantage de pression sur les collaborateurs. Dans ce contexte, pouvoir gérer son temps efficacement devient primordial, afin de garantir un niveau optimal d'organisation et de communication en interne.

#### Objectif(s)

Que l'on ait à s'occuper de dossiers en équipe, à mener à bien des réunions, à décider des priorités en fonction du type d'acte ou de client, à dialoguer par téléphone, à rédiger des lettres ou des courriels, il convient d'adopter les bons réflexes, en toute bienveillance et efficacité.

Cette formation a pour objectifs :

- de faire le point sur ses savoir-être et de favoriser la réflexion sur ses pratiques en matière d'organisation et de gestion de son temps
- d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte d'étude de notaire :
  - apprendre à transmettre le message approprié via le meilleur canal
  - gagner en efficacité dans les situations à enjeu élevé (deadlines rapprochées, urgences...)
  - prendre conscience de l'impact que nous avons sur la gestion du temps de nos collègues, collaborateurs, clients et partenaires.

#### Programme

Une journée de formation

##### 1. Généralités

- La notion d'efficacité
- La jarre de vie
- Une question d'attitude avant tout

##### 2. Voleurs de temps

- Où perdons-nous du temps ?
- Où faisons-nous perdre du temps ?

##### 3. Gestion des priorités

- Les notions d'activités, de tâches, de durée et de marge de sécurité
- Modèle de gestion des priorités
- Les daltons du temps
- Le rétro-planning

##### 4. Gestion des médias de communication

- E-mail
- Téléphone
- Réunions
- Interruptions
- Organisation personnelle

##### 5. Outils interpersonnels

- Dire « non » constructivement
- Poser les bonnes questions
- Challenger les urgences

## Développez une stratégie de gestion du stress

### Améliorez votre maîtrise émotionnelle

#### Présentation

A travers notre formation, découvrez des clés pour éviter et gérer le stress au quotidien. Comprenez les mécanismes qui sous-tendent le stress et apprenez à faire face sereinement aux situations qui le génèrent. Enfin, apprivoisez votre stress pour en faire un allié dans votre développement personnel et professionnel.

#### Objectif(s)

A la fin de la formation, les participants :

- auront compris le mécanisme du stress
- pourront développer leur propre stratégie de gestion du stress et auront trouvé des remèdes pour faire face à leur stress
- pourront améliorer leur maîtrise émotionnelle en situation stressante
- pourront mobiliser leurs ressources individuelles
- auront appris des techniques de relaxation et de respiration

#### Programme

Premier jour

Introduction

- Présentations
- Objectifs
- Plan de la formation
- Définition des règles de fonctionnement en formation

Séquence 1 - Le stress : éléments de définition

- Qu'est-ce que le stress ?
- Les causes de stress dans la vie quotidienne
  - Dans la vie en général
  - Au travail : situations vécues au quotidien
- Un facteur de stress au travail : le changement
  - Les changements : mythes et réalité
  - Les phases du changement
  - La résistance au changement
  - L'assimilation du changement
  - Pourquoi le changement est un « stresser » ?
  - Comment gérer son stress par rapport au changement ? Comment accompagner ses collaborateurs dans le changement ?
  - Comment réduire le stress provoqué par celui-ci ?

Séquence 2 - Le stress : fonctionnement et conséquences

- Le stress : comment cela fonctionne ?
- Les phases de réaction au stress : description d'un processus d'adaptation.
- Les réactions biologiques au stress
- Les conséquences physiques du stress : des troubles psychologiques aux maladies somatiques
- Les réactions psychologiques, émotionnelles et comportementales au stress
- Les conséquences organisationnelles, intellectuelles, relationnelles et comportementales du stress

Séquence 3 - Tous différents face au stress

- Vers un « stress optimal » pour chacun
- Les différences individuelles face au stress : les attitudes « externalistes » et « internalistes »

Deuxième jour

Séquence 4 - Gérer le stress en équipe

- Gestion du stress au travail dans l'équipe
  - Zones d'influence de chacun dans l'équipe
  - Tolérance et respect des droits
  - Critiques efficaces et renforcements positifs : utilisation de l'assertivité dans le respect des autres
  - Empathie et écoute active

Séquence 5 - Gérer le stress individuellement

- Gestion individuelle et stratégies de gestion de stress
  - Savoir gérer ses relations avec les autres

- S'affirmer face aux autres : changer ses relations avec soi-même !
- Mieux communiquer
  - Adopter un langage efficace
- Avoir une vraie philosophie de vie
  - Déterminer ses priorités de vie
  - Avoir une meilleure image de soi
  - Savoir gérer ses émotions en situation de stress
  - Générer des émotions positives
  - Raisonner différemment. Changer sa façon de voir le monde. Savoir positiver.
  - Rechercher le soutien social et l'aide morale de l'entourage
- Savoir se relaxer pour modifier ses habitudes comportementales et émotionnelles, pour prendre de la distance
  - Techniques de respiration
  - Utilisation des principes de la pleine conscience (ramener son attention à l'instant présent, examiner les sensations)
- Une meilleure hygiène de vie
  - Déjouer les faux remèdes
  - Les besoins du corps
  - Le sommeil
  - Une bonne alimentation
  - L'activité physique
  - Les hobbies

Séquence 6 - Mise en place d'un plan d'action

## Prevent & Care

### Prévenir le burn-out

#### Présentation

Cet atelier de 5 journées, étalées sur 8 à 10 semaines, est axé sur la **prévention individuelle du burn-out**.

Chaque participant est accompagné par 2 professionnels dans un chemin de prise de conscience de ses facteurs de fatigue et de stress et des risques qui en découlent.

Le programme combine un apport théorique, une réflexion approfondie sur son mode de vie, ses objectifs professionnels et privés et l'expérimentation.

Le participant constitue au fur et à mesure son éventail de solutions, sa « boîte à outils » personnelle pour gérer son stress et son énergie de manière efficace.

#### Objectif(s)

- Comprendre le mécanisme du stress et reconnaître ses propres symptômes.
- Définir le stress, le burn-out.
- Identifier ses facteurs de stress.
- Faire le point de sa situation globale, privée et professionnelle.
- Prendre du recul émotionnel et mental sur la situation vécue.
- Constituer sa boîte à outils en matière de gestion du stress et de l'énergie.
- Développer des compétences personnelles et relationnelles liées au bien-être : communication, assertivité, gestion du temps, gestion des conflits...
- Retrouver de l'énergie positive et de la motivation.
- Formuler et établir ses objectifs globaux à moyen terme.
- Se constituer un plan d'actions réaliste et durable.

#### Programme

--- Entretien individuel

Dès l'inscription, un questionnaire confidentiel est transmis au participant et un entretien de 1 h 30 avec un des animateurs est programmé.

L'objectif est de comprendre la situation de la personne, d'identifier ses attentes et d'en assurer la cohérence par rapport au contenu de l'atelier.

--- 5 journées d'ateliers

Programme de 8 heures d'animation guidée par jour, dans lequel chaque participant explore les pièces du puzzle de sa vie privée et professionnelle et la manière dont il organise son stress.

Ce parcours unique est l'occasion d'élever son niveau de conscience, de prendre du recul et finalement, de faire des choix porteurs pour soi.

Chaque participant reçoit une documentation complète contenant des informations théoriques, des outils et un cahier de travail.

--- Suivi individuel

En option après le séminaire.

#### Informations pratiques

- Dans un lieu inspirant et ressourçant, au milieu de la campagne, à moins d'une heure de Bruxelles, alimentation de qualité basée sur des produits locaux et bio.
- Tarif : sur demande, comprenant la participation aux 5 journées d'atelier, les déjeuners et pauses café, le matériel de support.
- L'inscription est effective à la réception d'un acompte de 50% du prix de l'atelier, le solde est payable 30 jours avant le 1er jour de l'atelier.

## Tirer le maximum de son portefeuille clients

### Suivre, animer, fidéliser sa clientèle

#### Présentation

Un relationnel de qualité est la clé d'une démarche de fidélisation de sa clientèle sur le long terme. Les meilleurs vendeurs sont capables d'analyser leur portefeuille clients, de déterminer son degré de maturité, comme de l'animer, pour construire un plan d'action commercial efficace et ciblé.

#### Objectif(s)

Chaque étape de cette formation opérationnelle fournit aux participants les clés pour gagner rapidement en performance.

#### Programme

##### Premier jour

##### 1. Analyser son portefeuille de clients

- Se donner une visibilité claire du « Combien » :
  - Représenter son portefeuille au plan quantitatif
  - Se doter d'une vision globale synthétique et factuelle
- Se donner une visibilité claire du « Quoi » :
  - Analyser la composition de son portefeuille
  - Établir une typologie de la clientèle
  - Identifier les spécificités de la relation client
- Appréhender la dimension qualitative de son portefeuille :
  - Représenter son portefeuille sur le plan qualitatif
  - Définir les priorités de développement
  - Classer les clients en fonction de leur potentiel

##### 2. Animer son portefeuille de clients

- Tisser des liens forts avec ses clients et les entretenir :
  - Mener des interviews client
  - Élaborer une grille des relations avec le client
- Modifier la perception de ses clients :
  - Passer de l'image de « Commercial » à celle de « Ressource » ou « Partenaire »
  - De la vente tactique à la vente stratégique
  - Créer des alliances fortes chez son client
- Élaborer un plan d'action, organiser ses priorités commerciales :
  - Définir les principes d'actions prioritaires à court, moyen et long terme
  - Définir les actions prioritaires au jour le jour
  - Générer des alertes au bon moment afin d'entretenir un relationnel distinct des opportunités commerciales
  - Mettre en place des indicateurs d'activité et de résultats
  - Analyser ses résultats et adapter son plan d'action

##### Deuxième jour

##### 3. Fidéliser sa clientèle

- Cultiver la qualité de la relation client :
  - Que valent les qualités d'interaction avec ses clients ?
  - Mettre en évidence les principaux leviers de la fidélisation
  - Mesurer la valeur des expériences vécues
  - Identifier les clients à renforcer
- Détecter de nouvelles opportunités chez des clients existants :
  - De la vente à la revente
  - Identifier des « champions » et consolider ses alliances

##### 4. Bâtir son plan de développement

Affiner son plan d'action commercial



- Amener son plan d'action commercial.
  - Optimiser l'exploitation de son portefeuille clients.
5. Mettre en place un plan d'action individuel

## Mieux prospecter pour mieux vendre

### Objectifs, cibles, planification des actions

#### Présentation

Pas de développement commercial sans prospection de clientèle bien organisée. Cette formation fournit aux participants les bases indispensables, une logique de raisonnement, ainsi que des outils directement exploitables pour optimiser leur activité de prospection et augmenter leurs chances de vendre.

#### Objectif(s)

- apprendre à fixer des objectifs clairs,
- à bien cerner ses cibles,
- et à construire un plan qui tienne la route dans le temps.

#### Programme

Premier jour

##### 1. Les bases d'une prospection efficace

- Les temps forts de la prospection.
- Les qualités à développer.

##### 2. Savoir se fixer des objectifs

- Poser des hypothèses :
  - Quels résultats obtenir ?
  - A quelle échéance ?
- Lister les actions que l'on va devoir mener :
  - Rechercher, sélectionner, segmenter une base de données
  - Préparer une présentation argumentée
  - Rédiger des supports de présentation écrits : courriers, e-mails
- Construire une grille de suivi d'activité et de résultats : mesurer l'efficacité de l'effort de vente.

##### 3. Bien choisir ses cibles : un élément déterminant

- Par mimétisme.
- Par extension.
- Par découverte.
- Étudier la concurrence et attaquer leurs clients.
- Où trouver les informations ?
  - Internet, revue de presse
  - Bases de données plus ou moins spécialisées

Deuxième jour

##### 4. Construire son plan de prospection

- Comment s'adresser efficacement à un prospect.
- Choisir les bons outils :
  - Phoning
  - Mailing / e-mailing
  - Newsletter
  - Salons
  - Le choix de l'accroche
- Apprendre à bien se présenter.

##### 5. Organiser sa prospection dans le temps

Le temps à consacrer à la prospection dépend du cycle de vente d'un marché précis.

- Gérer son temps en fonction des étapes de la prospection.

- Mesurer les résultats.
  - Adapter son plan d'action.
6. Mettre en place un plan d'action

## Conclure une vente en face à face

### Se préparer, établir le contact, écouter et conclure

#### Présentation

Quand un client se présente, c'est une première victoire. Reste à susciter son intérêt et à répondre à sa demande. Notre formation vous propose des clés pour vous préparer à cet exercice et conclure des ventes de manière efficace.

#### Objectif(s)

Cette formation permet de développer des moyens et des techniques simples pour faire parler son prospect et cerner sa demande ; lui offrir une solution adaptée avec un argumentaire pertinent ; contourner ses demandes de coût ; annoncer un devis et conclure de manière constructive.

#### Programme

Premier jour

##### 1. Bien se préparer

- Définir les différents niveaux d'objectifs.
- Collecter les informations sur l'entreprise et son représentant.
- Préparer son mental et son apparence.
- Affiner la préparation matérielle et celle de l'offre.

##### 2. Réussir le premier contact

- La chaleur d'un sourire, d'un regard.
- La présentation, l'impact d'une tenue soignée et de la gestuelle.
- Le lieu et le positionnement.
- Le vocabulaire de l'accueil, l'intonation, les tournures de phrase et expressions à éviter et à employer.

##### 3. La force de l'écoute

- L'art du questionnement.
- Comprendre la demande du client.
- S'approprier la logique du client ou du prospect.
- Établir un climat fondé sur la compréhension des besoins du client.
- Obtenir l'adhésion du client à ses propositions.

Deuxième jour

##### 4. Formuler des propositions adaptées et convaincantes

- Savoir proposer une offre adaptée, concrète et précise.
- Présenter le produit ou service de façon percutante et avec conviction.
- Exprimer les caractéristiques de l'offre en bénéfices pour le client.
- Annoncer son prix sans le complexe de l'argent.

##### 5. Vivre l'objection comme un pas en avant vers un accord

- Connaître les différents types d'objections et leur signification.
- Anticiper les objections et éviter les questions pièges.
- Maîtriser les techniques de réfutation des objections.
- Vendre son prix : éviter de marchander et de se positionner par rapport à la concurrence.
- Gérer les situations difficiles ou de blocage pendant la négociation.

##### 6. Arriver à la conclusion positive

- Identifier les signaux d'achat.
- Les comportements qui influencent la décision du client.
- Les mots pour conclure efficacement.

##### 7. Mettre en place un plan d'action

## Vendre au téléphone

### Vaincre les barrages, emporter la décision

#### Présentation

Le téléphone se montre toujours l'outil le plus efficace pour joindre un prospect, un client dans un délai très court. Mais l'utiliser pour conclure une vente nécessite de maîtriser un certain nombre de techniques spécifiques : la capacité à convaincre rapidement et à parer les objections s'avère capitale.

#### Objectif(s)

S'appuyant sur des exercices pratiques et une forte interactivité avec les participants, cette formation opérationnelle fournit les clés pour améliorer son efficacité commerciale au téléphone.

#### Programme

##### Premier jour

##### 1. Les particularités de la communication téléphonique

Cette partie présente les principes pour bien communiquer au téléphone :

- Communiquer dans un contexte « invisible ».
- Les canaux de communication en activité.
- Stimuler l'interactivité, créer un dialogue plutôt qu'un interrogatoire.

##### 2. Se préparer et s'organiser

Cette partie détaille comment perfectionner son organisation personnelle afin d'être plus efficace et limiter le stress en phase de négociation :

- Organiser son « territoire de chasse ».
- Structurer ses informations, production et archivage.
- Moral, mental et performance.

##### 3. Vaincre le barrage des secrétaires

Tout secrétariat de direction est un allié en puissance : comment valoriser sa démarche auprès de ce public et minimiser les risques de filtrage ?

- Filtrages, barrages, se faire éconduire : les clés pour réagir.
- Trouver le bon interlocuteur, le qualifier.
- Les situations possibles et les trucs et astuces à connaître.

##### Deuxième jour

##### 4. Structurer son entretien de vente

Les phases cruciales de l'entretien de vente et comment les aborder :

- L'entretien de vente au téléphone : des techniques à structurer.
- Les différents scripts possibles selon les interlocuteurs et les phases d'un entretien.
- Les fondements d'un guide d'entretien.

##### 5. Parer les objections

Sans objections, pas de vente, particulièrement au téléphone : comment les reconnaître, les anticiper et surtout les traiter ?

- Décrypter la psychologie de son interlocuteur.
- Rester maître de la conversation.
- Inventaire et parades aux objections.

##### 6. Prendre la commande

Stimuler la prise de décision de façon assertive :

- Les indices collectés pour mieux conclure.
- Présenter et valoriser son offre.
- Finaliser la vente avec professionnalisme.

##### 7. Mettre en place un plan d'action

## Savoir négocier

### Traiter avec efficacité

#### Présentation

Interactive, cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent développer leur potentiel de négociateur. Il propose une méthode efficace et éprouvée pour réussir ses négociations aussi bien commerciales qu'internes à l'entreprise.

#### Objectif(s)

- Découvrir les différents types de négociation et leur stratégie propre
- Aborder des méthodes et outils pour préparer et conduire la négociation
- Mettre en place des réflexes utiles à la conclusion d'accords durables et profitables

#### Programme

Premier jour

##### 1. Introduction

- L'approche pédagogique centrée sur des cas pratiques permettra à chacun d'apprendre à se situer dans toutes les situations, de mieux les affronter et de devenir un véritable négociateur.

##### 2. Négocier : les enjeux actuels

- Les différences entre vendre, négocier et résoudre un conflit.
- Pourquoi négocier ?
- Les différents types de négociation et leurs caractéristiques.

##### 3. Maîtriser la psychologie de la négociation

- Faire face aux tentatives de déstabilisation.
- Les techniques de marchandage.
- Les transactions psychologiques.
- Le non-verbal dans la négociation.
- Les attitudes clés en négociation.

##### 4. Savoir analyser les rapports de force

- Quelles sont les variables de la négociation (que négocier) ?
- Délimiter le champ de la négociation.
- Qu'est-ce qui fonde les rapports de force ?
- Présentation d'une grille d'analyse des rapports de force.

##### 5. Savoir construire sa stratégie

- Les stratégies directes ou indirectes.
- Le choix d'une stratégie : gagnant-gagnant, donnant-donnant, conciliation, affrontement ou évitement.
- La règle des 3 objectifs.
- Savoir toujours garder une alternative.
- La proactivité et l'anticipation.
- « Probabiliser » ses chances de succès.

Deuxième jour

##### 6. La mission du négociateur

- Manager les acteurs de la négociation.
- Utiliser la socio-dynamique.
- La négociation horizontale.
- La négociation verticale.
- Travaux pratiques : identifier tous les vecteurs et les acteurs de son environnement direct.
- Construire un plan d'action intégrant toutes ces dimensions.

##### 7. Savoir argumenter pour gagner au cours d'une négociation

- Connaître ses points différenciateurs.
- Structurer son argumentation.
- Utiliser le registre émotionnel.
- Le feed-back.

##### 8. Savoir conclure une négociation

- Les moments et les signes pour conclure.

- La formalisation d'un accord.
- Le suivi et l'éventuelle renégociation.
- Faire vivre un accord.
- Après : la « lecture » d'une négociation.

#### 9. Se préparer à négocier

- Construire une check-list des questions à se poser.
- Tester son style personnel de négociation.

#### 10. Mettre en place un plan d'action

Méthodologie spécifique

- **Jeu** : rouge/bleu

#### - **Exercices** :

- training-vidéo permettant de connaître et d'utiliser les concepts de base de la communication, et savoir prendre ainsi l'ascendant sur son interlocuteur.
- mesurer à partir de trois situations clefs les rapports de force en présence et les possibilités d'action.
- construire un scénario pour atteindre des objectifs prédéterminés.
- un participant fait face à un groupe qui objecte : l'exercice du gendarme...
- reprendre sa dernière négociation, repérer et formaliser les différents points d'accord et de désaccord, et les avancées obtenues.
- préparer et valider son mémento personnel de négociation.

## La vente pour les non-commerciaux

### Les outils de mise en route

#### Présentation

Nombre de collaborateurs techniques habitués à gérer la relation clients sur un mode « produit » doivent aujourd'hui, crise faisant, développer le côté proactif de la relation et être source de nouvelles opportunités, voire de nouveaux clients pour leur organisation. Avocat, juriste, ingénieur technicien... chacun a un rôle commercial et peut (ou doit ?) apporter sa pierre à l'édifice du développement.

Bien qu'intéressant, l'exercice oblige à sortir de sa zone de confort et pousse à remettre en question des routines de travail bien rodées. Par ailleurs, ce changement de posture peut engendrer des frustrations classiques en situation de changement et provoquer stress et tensions.

#### Objectif(s)

Cette formation commerciale pour les non-commerciaux donne l'énergie nécessaire à la mise en route et les outils nécessaires au résultat.

#### Programme

Premier jour

##### 1. Introduction

- Partage de la vision du développement de chacun
- Présentation d'une photo représentant la vision du développement

##### 2. L'attitude développement

- Le développement : freins-stimuli
- Travailler les croyances restrictives et en faire des croyances évolutives
- Sortir de sa zone de confort et percevoir le développement comme un progrès collectif et individuel
- Savoir agir dans sa zone d'influence

##### 3. Mon profil et celui des clients : le DiSC

- Découverte du modèle au travers d'exercices et de films
- Prise de connaissance d'un court rapport rendant compte des résultats du questionnaire reçu par le web

Deuxième jour

##### 1. Influencer les cycles de décision des clients et prospects

- Le cycle de décision d'un client
- Les différents rôles
- Tactique de compte : application à 2 clients existants

##### 2. Développer les comptes existants

- Echange de bonnes pratiques pour partir de l'existant
- Modèle SPID pour arriver à développer l'offre de services de l'entreprises chez les clients existants
- Plan d'action très concret sur 2 comptes existants

##### 3. La force du réseau

- Le networking : freins – stimuli : la chance est une compétence qui se travaille !
- Les différents réseaux : clients, connaissances, partenaires
- Développer les réseaux chez ses clients : comment ?
- Parler de l'entreprise rapidement en toutes circonstances : Elevator Pitch
- Le référencement : un outil de développement qui présente le meilleur R/E : bon marché et efficace !
- Engagement d'action : « activer la boîte à opportunités »

##### 4. Mettre en place un plan d'action

Possibilité de suivi

Une journée est définie à l'issue des premières journées consécutives de formation et sera programmée séparée de celles-ci de quelques semaines (2 au maximum) :

*Pistes :*

- Retour d'expériences
- Le premier entretien : « approfondissement »
- Répondre aux objections et aux inquiétudes
- Discuter le prix et négocier



- ...

#### Méthodologique spécifique

- Exercices d'appropriation du modèle DiSC
- Application pratique :
  - Motiver un client à faire confiance
  - Rédiger un mail de référencement
- Exercice : utilisation de l'outil DiSC pour être plus référencé

