

1 TECHNIQUES LUDIQUES DE BRAINSTORMING

DURÉE :

- En présentiel : 1 demi-journée (de 3h00).
- En visio : 1 séance d'1h30.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC REQUIS : Responsables de service.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis.

OBJECTIF : Identifier les outils pour développer sa créativité.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports d'outils pratiques.
- Echanges.
- Expérimentation.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

INTERVENANT : Anne KEISER, formatrice en communication.

CONTENU :

Préparer sa séance de brainstorming.

1. Public.
2. Environnement et outils.

Entraîner le potentiel de créativité de son équipe :

3. Pratiquer des exercices stimulants :
 - Jeu d'échauffement.
 - Jeu d'associations.
4. Rechercher de nouvelles idées :
 - Méthode du lotus.
 - Méthode Spider.
 - Méthode brainwriting.
 - Techniques : storyboarding.
 - L'appel à un héros
5. Relancer son imagination.
6. Jouer avec les mots.
7. Technique d'animation : relancer, recentrer, questionner...

Training :

8. Concevoir et animer une séance de brainstorming.
9. Débriefing du formateur.

2-3 PROGRAMME : PILOTEZ LE CHANGEMENT

DURÉE : 2 jours.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC REQUIS : Manager concerné par tout projet de changement, du groupe FM LOGISTIC.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître la courbe du deuil et mettre en œuvre les actions propres à aider les collaborateurs à passer chacune des étapes.
- Positiver le changement, et préciser les gains et opportunités offertes par la nouvelle situation aux collaborateurs concernés.
- Renforcer mes compétences managériales afin de soutenir le projet de transformation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports méthodologiques.
- Jeu pédagogique.
- Mises en situations.
- Exercices pratiques.
- Ancrage de connaissances post-formation.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire et mises en situation à l'aide d'une grille d'évaluation.

CONTENU :

Jour 1 : Comprendre le changement pour mieux s'adapter :

- Acquérir des clés de compréhension du changement.
- Comprendre l'influence de sa personnalité sur sa manière d'appréhender le changement.
- Développer ses capacités à changer

Jour 2 : Mobiliser ses compétences de manager, communiquant et inspirant

- S'adapter à ses interlocuteurs.
- Développer une communication douce et positive et obtenir l'adhésion par une communication efficace.
- Identifier les moyens d'action pour mieux accompagner ses collaborateurs.
- Gérer les situations difficiles.
- Rester positif.

4 Programme : « Parcours en management »

DURÉE :

- Formation collective : par groupe et par personne : 4 journées de 7 heures.
- Formation individuelle : 8 séances d'1h15 par personne.

PUBLIC-REQUIS : Managers opérationnels.

PRÉREQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

OBJECTIFS DE FORMATION :

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de connaître les techniques managériales.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Découvrir des outils concrets pour assurer son poste de manager.
- S'auto-évaluer dans son style de management, se fixer des points de progrès réalistes.
- Savoir gérer les situations difficiles.
- Faire face aux changements : savoir transformer les contraintes en opportunités.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- **80% de pratique.**
- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Auto-évaluation des modes de management.
- Identification et pratique des différents positionnements managériaux.
- Méthodes interactives : jeux de rôles, mises en situations, quizz.

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz des compétences visées en amont et en aval de la formation.
- Évaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation en fin de formation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

INTERVENANTS : Anne KEISER et Vincent NALESSO, formateurs en management.

TRAVAIL PREPARATOIRE :

Passation de l'inventaire de personnalité.

CONTENU :

Journée 1 : développer sa posture managériale

- Définir le rôle d'un manager
- Connaître son style managérial
- S'affirmer
- Développer le courage managérial
- Mieux comprendre son fonctionnement
- Gérer ses priorités.
- Préparer « l'après-formation » : rédiger son plan d'actions personnel.

Travail entre 2 journées de formation

- Réaliser les actions transmises par le formateur.
- Réaliser les actions mentionnées dans le plan d'action personnel.

2 séances d'accompagnement individuel

- 2 séances par personne.
- Travailler sur des problématiques individuelles.
- Mise en place de solutions applicables.

Journée 2 : mener des entretiens individuels

Individualiser la relation avec la méthode process com®

Savoir mener les entretiens individuels :

- Feedback.
- Entretien de remotivation.
- Entretien de recadrage.
- Entretien de délégation.
- Entretien annuel.
- [Mises en situations individuelles + feedback des participants et du formateur.](#)
- Préparer « l'après-formation » : rédiger son plan d'actions personnel.

Travail intersession

- Réaliser les actions mentionnées dans le plan d'action personnel.

2 séances d'accompagnement individuel

- 2 séances par personne.
- Travailler sur des problématiques individuelles.
- Mise en place de solutions applicables.

Journée 3 : communiquer efficacement auprès de son équipe

- Communiquer avec clarté.
- Créer un climat positif.
- Savoir mener un top 5.
- Savoir mener une réunion d'équipe.
- Préparer « l'après-formation » : rédiger son plan d'actions personnel.

Travail intersession

- Rendez-vous avec son N+1 pour présenter son plan d'actions (dans les 15 jours suite à la journée de formation).
- Réaliser les actions mentionnées dans le plan d'action personnel.

1 séance d'accompagnement individuel

- Une séance par personne.
- Travailler sur des problématiques individuelles.
- Mise en place de solutions applicables.

Journée 4 : développer son leadership

- Développer son identité de leader.
- Prendre le leadership.
- Renforcer sa capacité à convaincre, à entraîner.
- Gérer les conflits.
- Préparer « l'après-formation » : rédiger son plan d'actions personnel.

Suivi

- RDV de suivi entre le manager et le formé.
- 1 séance d'accompagnement individuel et bilan avec le N+1 et le formateur.

5 PROGRAMME : TUTEUR EN ENTREPRISE

DURÉE : 1 jour, 7 heures de formation.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC-REQUIS :

Personnel amené à accompagner sur le terrain des stagiaires, des salariés en période de professionnalisation, transmettre un savoir, développer des compétences, suivre les liens avec les écoles.

OBJECTIF OPÉRATIONNEL : Accompagner et former des tutorés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier et définir les missions du tuteur.
- Structurer et conduire une action de tutorat dans la durée et mesurer la progression.
- Transmettre savoirs et savoir-faire dans un contexte de travail.
- Produire et utiliser des outils adaptés au tutorat.
- Mesurer les acquis et évaluer la progression.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Apports et outils du formateur.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Etude de cas.
- Exercices.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Situer le rôle du tuteur :

- Identifier les enjeux liés au développement du tutorat.
- Définir le rôle des autres acteurs : service RH, manager, centre de formation...
- Définir, dans son contexte propre, les conditions de réussite.

La transmission des connaissances :

- Les outils de communication adaptés.
- Les principes de pédagogie.

- S'appuyer sur la motivation.

Méthodes et outils propres au tutorat :

- L'accueil dans l'entreprise.
- La définition des besoins et des motivations.
- Organiser le positionnement du tuteur.
- Fixer des objectifs et installer un mode de suivi et d'évaluation.
- Réalisation d'outils spécifiques.

Accompagner l'acquisition des compétences :

- Identifier les différentes formes de savoir.
- Définir des objectifs pédagogiques.
- Etablir un parcours d'acquisition de compétences.
- Construire les outils :
 - Le programme d'apprentissage.
 - Le livret d'accompagnement.
 - Travaux pratiques : réalisation du plan d'apprentissage et personnalisation du livret d'accompagnement spécifiques.

Etablir une relation de confiance :

- Profil du tuteur et maturité du tuteur.
- Utiliser les techniques de communication, adapter son comportement au profil de l'apprenant.
- Gérer l'erreur et les blocages.
- Prendre en compte l'intergénérationnel.

Evaluer l'apprenant :

- Utiliser différentes formes d'évaluation.
- Savoir positionner la relation avec l'apprenant par le système d'évaluation.
- Construire des supports d'évaluation.
- Les recadrages.
- La gestion des dysfonctionnements et des découragements.
- Réalisation d'outils d'évaluation.

6 Déléguer efficacement

DURÉE : 1 jour, 7 heures.

LIEU : Dans vos locaux.

OBJECTIFS :

- Intégrer les techniques clés de délégation et de responsabilisation.
- Maîtriser la fixation d'objectifs et les attitudes de délégation.

PUBLIC-REQUIS : Responsable souhaitant maîtriser l'art de la délégation pour gagner du temps et motiver.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Identification et pratique des différents positionnements managériaux.
- Jeux de rôles.

PRÉREQUIS : Aucun.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Les points clés à maîtriser pour une délégation réussie :

- Adapter son style de management en fonction de l'autonomie des collaborateurs : comprendre les différents stades de l'évolution de la personne.
- Définir quoi et à qui déléguer, ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas.
- Faire réussir ses collaborateurs en définissant des étapes et un suivi adéquat.
- Responsabiliser ses équipes.
- Cas pratiques.
- Renforcer la motivation et l'estime de soi des collaborateurs.
- Communiquer efficacement.
- Suivre et évaluer les missions et objectifs : définir des indicateurs.
- Mises en situations.

7 Accompagnement : vision stratégique

ENTRETIEN PRÉALABLE :

Entretien avec l'intervenant pour comprendre votre contexte et **définir vos critères majeurs** de résultats à atteindre.

DURÉE : 3 demi-journées de 3 heures, soit 9 heures au total.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC REQUIS : Responsable de service.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis.

OBJECTIFS :

- Connaître les méthodes pour développer la vision de l'entreprise et sa stratégie.
- Utiliser des outils de prise de décision.
- Développer son influence.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Auto-évaluation.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Outils d'aide à la prise de décision

- Matrices décisionnelles.
- Méthodes pour la prise de décision.
- Prise de recul.

Mise en place de la stratégie :

- Démarche stratégique.
- Utiliser des cartes stratégiques comme outil de traduction de la vision stratégique.
- Utiliser des méthodes, outils, modèles.
- Utiliser les outils de pilotage de projets.
- Connaître les outils pour l'analyse de concurrence, la mise en place concrète.

Manager et piloter le changement :

- Transmettre sa vision stratégique.
- Gestion de la complexité.
- Impacter, faire adhérer, fédérer.

8 Formation collective : les fondamentaux du management

LIEU : Dans vos locaux

DURÉE : 1 jour, 7 heures.

PUBLIC REQUIS : Managers.

PRÉREQUIS : Aucun.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les outils d'animation d'équipe.
- Communiquer efficacement.
- Identifier et formaliser les bonnes pratiques managériales.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Auto-évaluation des modes de management.
- Identification et pratique des différents positionnements managériaux.
- Jeux de rôles.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PRÉPARATOIRE :

- Entretien avec le N+1 pour définir les objectifs et les attentes de la formation.
- Réalisation d'un auto-diagnostic.

CONTENU :

Rôle du manager et les missions du manager:

Importance de son rôle de manager.

Être le relais de la politique générale de son entreprise :

Travailler sa posture managériale :

- Travailler sa posture face à d'ancien(ne)s collègues et/ou des collaborateurs plus âgés :
 - Les messages à transmettre.
 - Les éléments à prendre en compte : l'expérience, le savoir-faire des collaborateurs.
 - Stop à la critique.
 - Les pièges à éviter.
 - [Mise en situation](#)
- Savoir prendre du recul.

Motiver l'équipe :

- Donner du sens.
- Communiquer efficacement : retransmettre efficacement des informations ascendantes ou descendantes (briefing, top 5, réunions hebdomadaires, réunions mensuelles...).
- Fédérer et développer la cohésion dans son équipe.
- Développer la culture du feedback :
 - Faire preuve de courage managérial.
 - Etablir un mode de reconnaissance des collaborateurs (signes de reconnaissance : les stroke positifs).
- Individualiser son management.
- Faire progresser ses collaborateurs : évaluer et développer les compétences.
 - Susciter l'engagement des personnes.

Diriger l'équipe :

- Définir des objectifs.
- Organiser le travail.
- Suivre l'activité.
- Définir des indicateurs de performance de son service.

Lister et formaliser les bonnes pratiques à mettre en place.

REUSSIR SES RECRUTEMENTS

DURÉE : 7 heures, 1 jour.

LIEU : Dans vos locaux.

OBJECTIFS :

- Connaître les fondamentaux pour mener un entretien de recrutement.
- Savoir rester positif et amener des avantages aux postes proposés.
- Savoir donner envie au candidat de rejoindre les équipes.

PUBLIC-REQUIS : Managers amenés à mener des entretiens (téléphoniques ou en présentiel) de recrutement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- 80% de pratique.
- Apports méthodologiques.
- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Jeux de rôles et cas pratiques basés sur les cas concrets des participants

PRÉREQUIS : Aucun.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Exercices, jeux de rôles filmés et évalués.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Les différentes étapes d'un recrutement :

- La définition de poste.
- La définition de fonction.
- La définition de profil.

Déterminer le mode de recrutement :

- L'identification des sources.
- Le lancement et le suivi de la campagne.
- Le mode de sélection des candidatures.
- La planification des entretiens et des tests.

Les techniques de l'entretien de recrutement :

- Détecter le fonctionnement du (de la) candidat(e).
- Les questions à poser, celles à éviter.
- L'écoute active : la reformulation.
- Les principales difficultés rencontrées et leurs solutions.
- La gestion du (de la) candidat(e) timide ou bavard(e).
- Exercices de simulations filmées et analysées.

Choisir les tests les mieux appropriés.

La décision d'embauche.

L'intégration dans l'organisation :

- Réflexions sur les processus existants dans son organisation.

Atelier pratique :

- Exercices et simulations d'entretiens avec mise en application des techniques acquises.
- Se fixer des axes d'amélioration et réaliser son plan d'action.

11 Formation : élaborer sa stratégie globale

DURÉE : 7 heures, 1 jour..

LIEU : à l'extérieur de l'entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Définir ou adapter une stratégie globale pour son entreprise.
- Piloter et coordonner les objectifs stratégiques.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Analyse et recherche de solutions.
- Apports et outils du formateur.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Savoir analyser la situation de l'entreprise et l'évaluer pour identifier les risques et les opportunités.

Définir les objectifs à court, moyens, long terme.

Définir ses tactiques et plan d'actions concrets.

Savoir élaborer un business plan :

- Définir sa stratégie :
 - Ses produits.
 - Ses clients.
 - Ses concurrents.
 - Ses forces/Ses faiblesses.
- Se projeter à Court Terme, Moyen Terme et Long Terme :
 - Ses prévisions de chiffres d'affaires, de coûts, de résultats.
 - Ses investissements.
 - Ses financements.
- Maîtriser la présentation et la négociation de son Business Plan :
 - Construction de son BP.
 - Présentation de ses arguments.

Créer ou optimiser les outils de pilotage de la stratégie (tableaux de bord...).

12 PROGRAMME : s'affirmer face à un fournisseur

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE : 7heures, 1 jour.

PUBLIC REQUIS : Service approvisionnements.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Développer ses capacités à prendre des initiatives et sa capacité d'action.
- Développer sa force de conviction.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- **80% de pratique.**
- Apports méthodologiques.
- Méthodes interactives : jeux de rôles, mises en situations, quizz.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.

SANCTION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

*Nous vous proposons plusieurs axes de travail **qui sont modifiables et ajustables à vos exigences.***

Faire preuve d'initiative :

- Être pro-actif : anticiper pour mieux agir.
- Décider en mettant en parallèle ses alternatives et son objectif : matrice décisionnelle.
- Prendre ses responsabilités : matrice des responsabilités.
- **Cas Pratique : mesurer les enjeux de son poste : mapping de leur poste : périmètre, missions, responsabilités, autonomie...**
- Savoir prendre des risques mesurés et agir avec conviction.
- **Cas pratique : préparer sa road-map pour agir avec pertinence, impact ... et constance.**

Renforcer sa force de conviction

Convaincre et persuader :

- Maîtriser les techniques d'argumentation :
 - Les techniques de raisonnement : méthode FAP.
 - Les techniques de persuasion.
 - Les techniques de réponse aux objections.
- **Atelier pratique : préparer une argumentation.**
- Développer son esprit de répartie.
- **Atelier pratique : exercice d'improvisation pour « convaincre et persuader ».**

Lever les blocages :

- Rester focus sur ses objectifs.
- Ne pas s'arrêter à un « non » du fournisseur.
- Répondre aux objections.
- Trouver les points d'accords.
- **Mises en situation.**

14L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT : SAVOIR DONNER ENVIE AUX CANDIDATS

DURÉE : 7 heures, 1 jour.

LIEU : Dans vos locaux.

OBJECTIFS :

- Connaître les fondamentaux pour mener un entretien de recrutement.
- Savoir rester positif et amener des avantages aux postes proposés.
- Savoir donner envie au candidat de rejoindre les équipes.

PUBLIC-REQUIS : Cadres des établissements amenés à mener des entretiens (téléphoniques ou en présentiel) de recrutement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- 80% de pratique.
- Apports méthodologiques.
- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Jeux de rôles et cas pratiques basés sur les cas concrets des participants

PRÉREQUIS : Aucun.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Exercices, jeux de rôles filmés et évalués.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Lire et analyser les CV :

- Atelier pratique : comment décrypter un CV ?
- A faire, à ne pas faire.

Rappels sur les fondamentaux de l'entretien de recrutement :

- Challenge en équipe : lister les comportements à adopter et ceux à éviter lors d'un entretien de recrutement.
- Challenge en équipe : lister les questions à poser et celles à éviter lors d'un entretien de recrutement (d'après votre guide de l'entretien).
- A faire, à ne pas faire.
- Rappel du cadre légal.

Donner envie de rejoindre le groupe Saint Sauveur :

- Tenir compte de son interlocuteur : faire preuve d'écoute active.
- Comprendre les principaux leviers de l'influence.
- Avoir envie de convaincre.
- Développer un état d'esprit positif dans un contexte difficile :
 - Savoir rester orienté solutions.
 - Accepter et non subir la situation.
 - Vouloir sortir d'une situation difficile : développer la résilience.
- Des mots, des gestes, une voix... pour convaincre.
- Lister les bénéfices et avantages de l'établissement et du poste (d'après votre plaquette).
- Anticiper les objections et questions du candidat.
- Atelier en équipe : préparer une argumentation.
- Les techniques oratoires pour convaincre.
- Ateliers pratiques :
 - Mise en situation lors d'un entretien téléphonique.
 - Mise en situation lors d'un entretien en face à face.

15 PROGRAMME : MENER L'ENTRETIEN ANNUEL

LIEU : En intra-entreprise : dans vos locaux.

DUREE : 7 heures, 1 jour.

PUBLIC REQUIS : Managers amenés à réaliser des EAP.

OBJECTIFS :

- Déterminer sa méthode de préparation et de conduite de l'entretien annuel en accord avec la politique du groupe.
- S'adapter aux phénomènes qui affectent le déroulement de l'entretien.
- Remédier à des situations concrètes délicates ou difficiles.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Apports méthodologiques et outils concrets.
- Travaux en sous-groupes.
- Mises en situations.
- Exercices.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations analysées à l'aide d'une grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Les étapes de l'entretien :

- Préparer son entretien.
- Développer une **attitude positive**.
- Conduire l'entretien :
 - Créer un climat favorable.
 - Faire le bilan de l'année écoulée.
 - Evaluer les résultats et compétences : indiquer si le collaborateur est sur la bonne voie ou non.
 - L'analyse de la maîtrise du poste et de la fonction, des indicateurs de performance.
 - Formuler des attentes claires et définir ses engagements.
 - Fixer les objectifs de performance : méthodes SMART, CQCOCP.
 - Rédiger des objectifs annuels et tenir les gens responsables.
 - Développer les talents.
 - Evaluer de manière pertinente les besoins en formations (et non pas comme une liste de souhaits).

Outils et méthodes pour maîtriser les savoirs indirects :

- Evaluer les faits et non des jugements subjectifs :
 - Se baser uniquement sur des faits : exercice.
 - Garder son objectif final en tête.
 - Sortir des réflexes exprimant des opinions, des généralisations ou des accusations.
 - Savoir encourager et donner des signes de reconnaissance : exercice.
- Faire preuve de courage managérial :
 - Savoir formuler une critique, avoir le courage de dire :
 - Exercice applicatif : chaque manager doit établir une critique à son collaborateur (qui émet des objections soutenues). Le manager doit adopter la bonne position assertive et dénouer la situation.
- Gérer le face à face :
 - Maîtriser sa communication verbale et non verbale.
 - Développer son écoute lors de l'entretien.
- Techniques pour faire parler son collaborateur : l'art des différents types de questionnement : exercices.
- Prévenir et gérer les tensions :
 - Déceler les craintes et les dépasser.
 - Gérer ses émotions.
 - Gérer les émotions de son collaborateur.
 - Savoir recadrer.
 - S'orienter vers le futur et conclure positivement.

Mises en situation : gérer les situations difficiles en entretien

- Objectif : vérifier la capacité des managers à appliquer les principes vus lors de la formation.
- Les managers listent des situations rencontrées lors d'entretien annuel vécu.
- Chaque manager mène un entretien.
- Débriefing collectif.

16 Management transversal

DURÉE :

- Formation en présentiel : 14 heures, 2 jours.
- Formation à distance (rendez-vous téléphonique individuel) : 30 minutes par personne.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC-REQUIS : Toute personne amenée à animer un groupe de projet, à présenter des projets ou à réaliser des missions transverses.

PRÉREQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

OBJECTIFS DE FORMATION : Être capable d'animer un groupe de projet, à présenter des projets.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Renforcer sa légitimité et sa crédibilité en tant que manager transverse.
- Mettre en œuvre les leviers d'influence en cohérence avec sa mission transverse.
- Animer les relations en management transverse.
- Connaître les techniques pour fédérer et convaincre.
- Apprendre à gérer les situations et personnalités des acteurs du projet.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

70% de pratique :

- Challenges.
- Exercices.
- Apports et outils.

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz des compétences visées en amont et en aval de la formation.
- Évaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation en fin de formation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

INTERVENANT : Anne KEISER, formatrice en management.

CONTENU :

Stratégie d'influence du manager transversal :

- Analyser ses relations professionnelles actuelles.
- Évaluer son influence : travail personnel dessiner sa carte d'influence.
- Déterminer son style de leadership.
- Exercer son leadership pour mettre les acteurs en mouvement.

Promouvoir une dynamique de coopération :

Mobiliser les acteurs (sponsor, contributeur, expert métier) sur la durée :

- Donner du sens au projet.
- Gagner le respect.
- Définir un cadre.
- Motiver régulièrement.
- Fédérer.
- Valoriser.

Communiquer clairement.

Faire adhérer : Atelier pratique : Training filmé et analysé.

Savoir donner un feedback.

Savoir réagir en fonction des personnes :

- Prendre du recul.
- Analyser les comportements et décoder les réactions.
- S'adapter aux réactions.
- Rester sur l'objectif, ne pas dévier du sujet.
- Faire face aux réactions et objections des interlocuteurs.
- Gérer les comportements.
- Gérer ses émotions.
- Improvisation : s'entraîner à réagir aux situations imprévues : mises en situations définies par le coach et les participants.
- Atelier pratique : Training filmé et analysé.

Formation à distance : rendez-vous téléphonique individuel (30 minutes) :

- 1 mois après le 2^{ème} jour de la formation en présentiel (J+ 1 mois).
- Durée : 30 minutes.
- Entre le formateur, le manager et le participant.
- Reprendre les éléments du plan d'actions et exposer les réussites et difficultés rencontrées.

17 PROGRAMME : FORMATION DE FORMATEUR INTERNE

DURÉE : 2 jours, 14 heures.

LIEU : En intra-entreprise : dans vos locaux.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

PUBLIC REQUIS : Toute personne en charge d'animer des formations en interne.

OBJECTIFS :

- Intégrer les principes de pédagogie.
- Développer les techniques et comportements (comprendre, intégrer, retransmettre).
- Maîtriser les techniques de gestion de groupes.
- Savoir transmettre les compétences.
- Par l'entraînement progressif, être en mesure de préparer et d'animer une formation en utilisant les supports mis à disposition.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

Apports et outils du formateur.

80% de pratique :

- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices et mises en situation.
- Ludo-pédagogie.

METHODES MOBILISEES :

Exercices de rédaction d'objectifs pédagogiques et de construction de supports. Mises en situation d'animation de groupe. Echanges de pratiques.

MOYENS D'ÉVALUATION :

Mises en situations filmées avec débriefing et grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

INTERVENANT :

Formateur expert en communication de groupe.

PROGRAMME :

Concevoir et bâtir une action de formation :

- **Challenge 1 : Qualités d'un bon formateur**
- **Exercice individuel :**
 - Identifier les compétences clés à transmettre à partir des spécificités de son poste (process, méthodes, mesures de sécurité...).
 - Déterminer les objectifs.

- Comprendre les processus d'apprentissage des adultes.
- Définir une progression pédagogique.
- Identifier les différentes parties de l'action (introduction, action, conclusion).
- Sur la base des supports existants et spécifiques à NTL :
 - Expliquer et illustrer :
 - Atelier pratique : déterminer comment expliquer et illustrer les points à aborder.
 - Questionner :
 - Atelier pratique : préparer des questions ouvertes permettant de valider la compréhension.
 - Vérifier les acquis et encourager la progression :
 - Atelier pratique : chaque participant choisit et rédige ses méthodes de vérification des acquis.
- 1^{ère} mise en situation : tester sa pédagogie lors d'un jeu de rôles de 10 minutes + Feed-back des participants et du formateur.

Techniques d'animation de formation : comment rendre la formation vivante et participative :

- Principes de communication efficace.
- Travailler sa posture de formateur et sa communication non verbale.
- Développer ses qualités de pédagogue : comment dire, montrer et faire expérimenter.
- S'adapter à chaque personnalité.
- Capter l'attention.
- Motiver le groupe (jeux, animation...).
- **Challenge : Impact de sa formation**
 - Répondre à la question :
 - Equipe 1 : Comment rendre sa formation motivante ?
 - Equipe 2 : Comment s'assurer de l'intégration des éléments par le formé ?
 - 15 minutes pour le réaliser et 2 minutes pour restituer à l'autre équipe de manière vivante et ludique (ex : sketches, recette, dessins...).
 - Débriefing collectif.
- Gérer les situations difficiles :
 - Un formé ne comprend pas.
 - Un formé n'arrive pas à reproduire.
 - Lors de formations en salle : gestion des retardataires, timides, des personnes opposées....
 -
 - Mises en situation.

Mises en situations finales :

- Mise en situation : chaque stagiaire animera tout ou partie d'une formation (session de 20 à 30 minutes).
- Feed-back des autres participants (selon les règles de bienveillance) + feed-back du formateur.

20 Formation individuelle : développer sa posture managériale

DURÉE :

- En présentiel : 2 demi-journées (de 3h00).
- En visio : 4 séances d'1h30.

LIEU :

- Formation en présentiel : dans vos locaux.
- Formation en distanciel : en visio.

PUBLIC REQUIS : Manager souhaitant travailler sa posture managériale.

OBJECTIFS CLÉS :

- Développer l'affirmation de soi.
- S'auto-évaluer dans son style de management, se fixer des points de progrès réalistes.
- Renforcer ses compétences managériales.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Échanges de pratiques.
- Réflexions et recherches de solutions.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PRÉPARATOIRE : Passation de l'inventaire de Personnalité : connaître et analyser son profil de personnalité.

CONTENU :

Se connaître pour prendre du recul :

- Inventaire de personnalité.
- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Analyser l'impact de son fonctionnement sur sa communication.
- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et mieux gérer son stress.
- Auto-diagnostic sur ses compétences en leadership, en communication.

S'affirmer en tant que manager :

- Mobiliser :
 - Donner du sens.
 - Mettre en avant les bénéfiques dans chaque action.
 - Définir des objectifs.
 - Responsabiliser.
 - Reconnaissance : remercier, féliciter, célébrer la réussite, récompenser.
 - Développer la confiance.
 - Être orienté solutions.
 - Être pro-actif : anticiper au mieux les problèmes et les prévenir.
- Développer son leadership :
 - S'adapter au profil de personnalité : outil Process Com®.
 - Savoir réagir aux objections de ses interlocuteurs : gérer son stress et répondre aux objections.
 - Gérer les fortes personnalités.
- S'affirmer au quotidien.
- Communiquer efficacement :
 - S'approprier les messages.
 - Retransmettre efficacement des informations ascendantes ou descendantes.
 - Personnalités et différences culturelles.
- Diagnostic : forces et points à améliorer.

Faire adhérer, convaincre :

- Techniques pour convaincre :
 - Trucs et astuces.
 - Faire valoir ses arguments.
 - Outil=méthode FAP. (Exercice personnel : rédiger son argumentaire).
 - Travailler son argumentation.
- Persuader.
- Apprendre à dire les choses, à exposer la situation de manière synthétique et factuelle, capter l'attention en 30 secondes
 - Préparer un discours clair et impactant.
 - Posture, intonation.
 - Supports visuels.

Gérer les situations difficiles :

- Gérer ses émotions.
- Identifier la problématique : analyse.
- Savoir présenter la situation et amener à des solutions.
- Savoir présenter sa méthodologie.
- Gérer les conflits.

Plan d'action personnel :

- Identifier ses axes à améliorer : actions, objectifs, résultats attendus, rétro planning.

21 PROGRAMME : Manager au quotidien

DURÉE : 2 jours, 14 heures.

LIEU : Dans vos locaux.

OBJECTIFS :

- Découvrir des outils concrets pour assurer son poste de manager.
- S'auto-évaluer dans son style de management, se fixer des points de progrès réalistes.
- Savoir gérer les situations difficiles.
- Faire face aux changements : savoir transformer les contraintes en opportunités.

PUBLIC-REQUIS : Manager (jusqu'à 8 participants).

PRÉREQUIS : Aucun.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- **80% de pratique.**
- Ateliers avec conseils personnalisés.
- Auto-évaluation des modes de management.
- Identification et pratique des différents positionnements managériaux.
- Méthodes interactives : jeux de rôles, mises en situations, quizz.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Exercices, mises en situation à l'aide d'une grille d'évaluation.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Rôles des managers et styles de management.

Animer son équipe :

- Le management bienveillant.
- L'exigence : établir des tableaux de bord opérationnels (exercices).
- Les entretiens de recadrage, de délégation, de motivation (simulations).
- Autres entretiens de management.
- Mises en situation.

Les clefs de la motivation :

- Les leviers de motivation.
- Exercice de découverte des leviers de motivation, jeux de rôles sur l'entretien de motivation.
- Développer la cohésion d'équipe.

La gestion des situations et des personnalités :

- Evaluer ses équipes.
- Adapter son management à ses collaborateurs (mises en situations).
- Gérer les conflits.
- Jeux de rôles.

Communiquer efficacement.

Boite à outils : recueillir et se construire des outils concrets pour manager son équipe.

Réussir dans un contexte de changement :

Comprendre la nécessité de changer.

Outils pour s'adapter au changement.

Mieux gérer ses émotions.

Se fixer des axes d'amélioration et réaliser son plan d'action.

22 PROGRAMME : BIEN VIVRE LE CHANGEMENT

DUREE : 1 jour, 7 heures.

LIEU : Dans vos locaux.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

PUBLIC REQUIS :

Tout collaborateur en situation de changement (personnel de production (agents de production et agents logistiques jusqu'au niveau gap leaders).

OBJECTIF STRATÉGIQUE :

Développer la culture du changement : être capable de s'adapter plus facilement au changement et positiver le changement.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Comprendre que le changement est permanent et nécessaire.
- Pourquoi on change, ce que ça a de positif.
- Comment s'adapter.
- Comment aider les autres à s'adapter.
- Trouver les ressources pour bien vivre le changement.
- Initier le changement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

80% de pratique :

- Mises en situations, exercices.
- Apports et outils du formateur.

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz des compétences visées en amont et en aval de la formation.
- Évaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation en fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Comprendre le changement et ses conséquences :

- Outils pour s'adapter au changement :
- Comprendre la nécessité de changer.
 - Identifier ses propres besoins, limites, valeurs, croyances et parasites.
 - Comprendre ses moteurs, ses ressources et ses zones de confort.

Rester positif, rechercher des solutions :

- Identifier les cas rencontrés et répondre aux questions.
- Développer ses capacités à changer :
 - Développer de la flexibilité dans ses attitudes et ses comportements.
 - Entretenir sa capacité de changement.
 - Anticiper les changements au lieu de les redouter.
- Mieux gérer ses émotions.
- Bénéfices du changement

23 Programme : Communication

DUREE : 1 jour, 7 heures.

LIEU : Dans vos locaux.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

PUBLIC REQUIS :

Personnel de production (agents de production et agents logistiques jusqu'au niveau gap leaders).

OBJECTIF OPÉRATIONNEL :

Être capable d'exprimer ses idées clairement et avec bienveillance.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Communiquer clairement et sans agressivité.
- Renforcer l'estime de soi, la confiance en soi, oser (quel que soit l'interlocuteur).
- Connaître son style relationnel.
- Ecouter activement.
- Dire non de manière assertive.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

80% de pratique :

- Mises en situations, exercices.
- Apports et outils du formateur.

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz des compétences visées en amont et en aval de la formation.
- Évaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation en fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Communiquer clairement et sans agressivité.

- Techniques de communication.
- Exercices.

Connaître son style relationnel.

Renforcer l'estime de soi, la confiance en soi, oser :

Développer l'estime de soi :

- Faire un auto-diagnostic de ses forces et faiblesses et lister comment ses forces peuvent aider à combattre les faiblesses.
- Savoir dire « oui », s'engager, faire confiance.
- Définir ses objectifs.
- Connaître ses valeurs.
- Savoir faire face à un reproche.

Analyser sa capacité à s'affirmer :

- Savoir demander, savoir énoncer les bénéfices pour l'autre ..

26 PROGRAMME : COMMERCE INTERNATIONAL

DURÉE : 7 heures.

LIEU : Sélestat.

OBJECTIFS :

- Être capable de comprendre la réglementation en matière de droit douanier et réglementation internationale.
- Maîtriser les procédures et les obligations douanières.
- Limiter les risques juridiques liés aux opérations d'import ou d'export.

PUBLIC-REQUIS : Aucun.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Apports méthodologiques.
- Études de cas
- Cas concrets.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Exercices.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Les documents d'accompagnement :

- La chaîne documentaire dans l'exécution d'une exportation
- La réglementation des pays étrangers (hors Asie)
- Les spécificités sanitaires par pays ou l'adresse d'un organisme qui peut nous renseigner à ce sujet

La maîtrise des documents :

- Liées aux formalités douanières à l'export
- D.E.B
- Le support de la déclaration
- Les imprimés de circulation des marchandises : EUR1, ATR
- B.L. express

La maîtrise de la facture Export

- Connaître les exigences du pays de destination

L'utilisation des factures douanières pour réduire les coûts logistiques

- Comprendre les règles de base de l'organisation mondiale des douanes

Connaître et limiter les risques d'une offre à l'international

- Connaître les risques inhérents à une opération internationale

27 Intégrer et former son nouveau personnel

DURÉE : 2 jours, 14 heures.

LIEU : Dans vos locaux.

PUBLIC-REQUIS : Managers.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

OBJECTIFS : Construire une méthode d'intégration pour les nouveaux collaborateurs de l'entreprise.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

70% de pratique :

- Challenges.
- Exercices.
- Apports et outils.

MOYENS D'ÉVALUATION : QCM d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

INTERVENANT : Formateur expert en Ressources Humaines.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Préparer les documents :

- Etablissement du cahier des charges de l'intégration pour le collaborateur recruté et le manager.
- Etablissement du document de suivi.
- Etablissement du manuel interne.

Mettre en place un dispositif d'intégration dans le management au quotidien :

- Mobiliser et sensibiliser l'équipe :
 - Informer de l'arrivée d'un nouveau collaborateur.
 - Définir les missions et l'environnement du poste.
 - Former l'équipe aux techniques d'accueil afin de faciliter l'intégration.
 - Identifier un parrain, tuteur, maître d'apprentissage en fonction du statut.
- Aménager le poste de travail :
 - Préparer les documents d'accueil.
 - Préparer la partie administrative de l'accueil.

Evoquer la formation occasionnelle et le tutorat.

Suivre et contrôler les résultats pour valider la période d'essai : les outils modernes d'accélérateur de réussites.

29 PROGRAMME : Accompagnement individuel : management en production

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE : 8 séances de 2 heures.

PUBLIC REQUIS : Chef d'atelier.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Travailler sa posture managériale.
- Apprendre à gérer les situations difficiles.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Mises en situations filmées et analysées.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations avec grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PREPARATOIRE :

- Entretien avec le N+1 pour définir les objectifs et les attentes de la formation.
- Réalisation d'un auto-diagnostic.
- Passation d'un inventaire de personnalité.

CONTENU :

Se connaître pour prendre du recul :

- Inventaire de personnalité.
- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Analyser l'impact de son fonctionnement sur sa communication.
- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et mieux gérer son stress.
- Auto-diagnostic sur ses compétences en leadership, en communication.

S'affirmer en tant que manager :

- Faire vivre les valeurs de PCB Création en production.
- Mobiliser :
 - Donner du sens.
 - Mettre en avant les bénéfices dans chaque action.
 - Définir des objectifs.
 - Responsabiliser.
 - Reconnaissance : remercier, féliciter, célébrer la réussite, récompenser.
 - Développer la confiance.
 - Être orienté solutions.
 - Être pro-actif : anticiper au mieux les problèmes et les prévenir.
- Développer son leadership :
 - S'adapter au profil de personnalité : outil Process Com®.
 - Savoir réagir aux objections de ses interlocuteurs : gérer son stress et répondre aux objections.
 - Gérer les fortes personnalités.
- S'affirmer au quotidien.
- Faire preuve de courage managérial : dire les choses clairement avec bienveillance.
- Diagnostic : forces et points à améliorer.

Faire adhérer, convaincre en management transverse ou auprès de la hiérarchie :

- Apprendre à dire les choses, à exposer la situation de manière synthétique et factuelle, capter l'attention :
 - Préparer un discours clair et impactant.
 - Posture, intonation.
 - Supports visuels.
- Techniques pour convaincre.
- Persuader.

Animer une réunion :

Préparer sa réunion :

- Identifier les objectifs et le cadre (message, timing, contexte, etc.)
- Adapter son briefing en fonction des circonstances (rythme, nombre de personnes...).
- Impacter.
- Tenir compte de ses interlocuteurs : adapter sa communication.
- Gérer le timing : commencer à l'heure, finir à l'heure.

Gérer les situations difficiles lors de réunions :

- Savoir réagir aux objections de ses interlocuteurs : gérer son stress et répondre aux objections.
- Gérer les comportements : le contre, le timide, le retardataire....
- Gérer les conflits en réunion.
- Gérer les caractères forts.
- Gérer les situations difficiles :
 - Gestion de la critique.
 - Gestion de la frustration.
 - Gestion des comportements déviants.
- Atelier pratique : entraînement filmé et analysé.

30 PROGRAMME : Parcours en management : formation niveau 1

LIEU : A l'extérieur de l'entreprise.

DUREE : 2 jours, 14 heures.

PUBLIC REQUIS : Chefs d'équipe PCB Création.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier le rôle du manager et les missions du manager.
- Travailler sa posture managériale.
- Connaître les méthodes pour mener son équipe au quotidien.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Mises en situations filmées et analysées.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations avec grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Identifier le rôle du manager et les missions du manager :

Prendre conscience de l'importance de son rôle en tant que manager :

10. Définir ce qu'est un bon manager.
11. Être force de proposition : développer la pro-activité.
 - S'engager et assumer ses responsabilités.
 - Être exemplaire.

Etre le relais de la politique générale de son entreprise :

- Porter les valeurs de PCB Création : en fonction de la charte des valeurs PCB Création.
- Fédérer son équipe : entraîner son équipe autour d'une «vision» partagée.
- Donner du sens.

Travailler sa posture managériale :

- Travailler sa posture face à d'ancien(ne)s collègues et/ou des collaborateurs plus âgés.
- Savoir prendre du recul.
- Distinguer les faits, éviter l'affect.
- Faire preuve de courage managérial : dire les choses clairement avec bienveillance.
- Fédérer et développer la cohésion dans son équipe, favoriser l'entraide.
- Susciter l'engagement des personnes.
- Communiquer efficacement.
- Etablir un mode de reconnaissance des collaborateurs (signes de reconnaissance).
- Briefing / Débriefing.
- **Mises en situations.**

Mener son équipe au quotidien :

12. Gérer et encadrer son équipe dans un bon climat relationnel.
13. Gérer les priorités du service.
14. Savoir fixer des objectifs.
15. Motiver les membres de l'équipe, encourager, féliciter / sanctionner.
16. Faire évoluer les compétences de son équipe :
 - Evaluer.
 - Former.
 - Déléguer.
- Les entretiens de délégation, de motivation.
- **Mises en situations.**
17. **Exercices.**
 - **Atelier pratique : étude de cas rencontrés par les participants :**
 - Apports de méthodes et outils en lien avec la problématique.
 - Le groupe participe à la recherche d'options applicables.

Gérer les conflits.

Plan d'action personnel à l'issue de chaque journée de formation :

- Définir ses priorités opérationnelles et ses engagements.
- Définir les actions à mettre en œuvre pour gagner en efficacité dans son management.

31 PROGRAMME : Parcours en management : formation niveau 2

LIEU : A l'extérieur de l'entreprise.

DUREE : 2 jours, 14 heures.

PUBLIC REQUIS : Chefs d'équipe PCB Création.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Savoir adapter son management.
- Connaître les méthodes pour mener l'entretien annuel.
- Savoir gérer les situations difficiles.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Mises en situations filmées et analysées.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations avec grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Manager c'est s'adapter :

Mieux comprendre son fonctionnement :

- Découvrir les différents profils de personnalités.
- Identifier son profil de personnalité.
- Analyser l'impact de son fonctionnement sur la relation avec les autres.
- Définir des objectifs personnalisés pour travailler sur son management.

Individualiser la relation :

- Comprendre la manière de fonctionner des autres profils pour développer une approche bienveillante.
- S'adapter à ses collaborateurs.
 - **Exercice pratique : apprendre à détecter le type de personnalité de son interlocuteur**

- Travail personnel : analyse de son équipe : diagnostic du type de personnalité de chaque collaborateur.
- Adapter sa communication et son style de management à la personnalité de chacun :
- Exercice : exprimer son message sur le registre approprié.
- Donner des signes de reconnaissance et des feed-back constructifs.
- Atelier pratique : étude de cas rencontrés par les participants :
 - Apports de méthodes et outils en lien avec la problématique.
 - Le groupe participe à la recherche d'options applicables.

Mener l'entretien annuel :

- Préparer son entretien.
- Développer une **attitude positive**.
- Conduire l'entretien.
- Evaluer les faits et non des jugements subjectifs :
- Faire preuve de courage managérial.
- Gérer le face à face :
- Techniques pour faire parler son collaborateur : l'art des différents types de questionnement : exercices.
- Prévenir et gérer les tensions.
- Mises en situations.

Gérer les situations difficiles :

18. Gérer ses émotions
19. Impact de ses émotions sur sa communication.
20. Mener un entretien de recadrage : chaque participant prépare un entretien de recadrage (situations vécues ou potentielles) puis mise en situation. Débriefing collectif.
21. Gérer les conflits.
22. Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs :
 - Atelier pratique : étude de cas rencontrés par les participants :
 - Apports de méthodes et outils en lien avec la problématique.
 - Le groupe participe à la recherche d'options applicables.
23. Mise en application par un jeu de rôles : 3 personnes mettent en scène une situation conflictuelle : un participant remplit le rôle du manager, les 2 autres remplissent le rôle des collaborateurs.
 - Débriefing collectif.
 - Outils apportés par le formateur.

32 PROGRAMME : Gestion de projets

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE : 14 heures, 2 jours.

PUBLIC REQUIS : Toute personne amenée à piloter un projet.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Piloter un projet.
- Cadrer et sécuriser chaque étape de la mise en œuvre du projet.
- Fédérer l'équipe projet.
- Mettre en œuvre les principes de communication efficace.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Mises en situations.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.

SANCTION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

S'approprier l'outil interne de pilotage, de suivi, de contrôle et d'évaluation du projet :

- **Cas pratique : sur la base d'un exemple client, définir les différentes étapes du projet et les actions menées à chaque étape du projet.**
- Utiliser l'outil interne WIF : étapes, actions, rétroplanning, priorités, indicateurs...
- Anticiper et être pro-actif.
- Penser « global » : prendre du recul et analyser.
- Contrôler l'état d'avancement du projet : mesurer l'évolution des tâches effectuées.
- Evaluer les actions menées à chaque étape du projet.
- Analyser les risques liés à la mise en œuvre de son projet (retards, coûts de dépannage, manque d'approvisionnements, insatisfactions, stress...).
- **Cas pratique : sur la base d'un exemple client, identifier les risques.**

Stratégie d'influence :

- Identifier les acteurs du projet.
- Mobiliser les commanditaires et managers hiérarchiques.
- Analyser ses relations professionnelles actuelles.
- Renforcer sa légitimité et sa crédibilité.
- Evaluer son influence : [travail personnel dessiner sa carte d'influence](#).

Promouvoir une dynamique de coopération :

- Mobiliser les acteurs sur la durée :
 - Donner du sens au projet.
 - Gagner le respect.
 - Définir un cadre.
 - Motiver régulièrement.
 - Fédérer lors de réunions collectives.
- Faire adhérer :
 - Définir son objectif.
 - S'adapter à ses interlocuteurs.
 - Convaincre et persuader.
 - [Mise en situation : « 3 minutes pour convaincre »](#).
- Développer les bons réflexes lors de réunions :
 - Conditions organisationnelles pour une réunion efficace et impactante.
 - Insuffler une énergie positive.
 - Faire preuve de concision.
 - Illustrer ses propos : [exercice](#).
 - [Mise en situation : introduire une réunion](#).
- Encourager et donner du feedback :
 - Faire un feedback à chaque réunion.
 - Méthode SID.
 - [Atelier pratique : préparer un feedback sur un projet en cours + mise en situation](#).

Plan d'action personnel :

- Définir ses priorités opérationnelles et ses engagements.
- Définir les actions à mettre en œuvre pour gagner en efficacité.

36 PROGRAMME : TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS EFFICACES

LIEU : Dans vos locaux.

DURÉE : 1 + 1 jour, 14 heures.

PUBLIC-REQUIS : Toute personne souhaitant gagner en impact dans leurs communications.

PRÉ-REQUIS : Aucun pré-requis.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situation filmées et analysées à l'aide d'une grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

OBJECTIFS :

- Mettre en œuvre les principes de communication efficace.
- Faire passer ses messages : être percutant.
- Savoir convaincre et obtenir l'adhésion.
- Savoir adapter sa posture aux personnes.
- Savoir réagir face aux situations difficiles.

OBJECTIFS OPERATIONNELS :

- Communiquer et expliquer lors de prises de paroles.
- Annoncer les points de travail, trouver les bons mots.
- S'adapter aux réactions.
- Savoir débriefer avec des personnalités difficiles (le « sanguin », le contre...).
- Trouver les leviers de coopération avec des personnes souhaitant garder le contrôle.

CONTENU :

Communiquer de manière impactante et percutante

Communiquer clairement :

- Faire passer ses messages clés : exercice en équipe : annoncer la notation, savoir expliquer les points à travailler, trouver les bons mots.
- Les composants du langage verbal / corporel.
- Ecouter et reformuler : exercices.
- Demander confirmation ou clarification de sa perception.

Faire adhérer :

- Définir son objectif.
- S'adapter à ses interlocuteurs :
 - Adapter ses arguments.
 - Adapter sa posture.

- Exercice.
- Développer les bons réflexes :
 - Insuffler une énergie positive.
 - Faire preuve de concision.
 - Illustrer ses propos : [exercice](#).
- Boite à outils pour convaincre :
 - Méthode FAP.
 - Anticiper les objections.

Gérer les situations difficiles

Savoir réagir en fonction des personnes :

- Prendre du recul.
- Analyser les comportements.
- S'adapter aux réactions.
- Rester sur l'objectif, ne pas dévier du sujet.
- Faire face aux réactions et objections des interlocuteurs.
- Gérer les comportements.
- Ne pas réagir à chaud : éviter les échanges par mail avec des jugements, accusations ou interprétations.
- Gérer ses émotions.

[Atelier pratique : Training filmé et analysé.](#)

37 Formation : gérer les situations difficiles avec plus de sérénité

LIEU : à l'extérieur de l'entreprise.

DURÉE : 9 heures, 1 jour et demi.

PUBLIC REQUIS : Equipe d'encadrement LJP.

PRÉREQUIS : Aucun.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Faire un bilan d'expérience.
- Oser dire les choses en toute bienveillance.
- Gérer son stress et celui de son équipe.
- Gérer les conflits entre responsables.
- Piloter le changement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Ateliers.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE : Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PRÉPARATOIRE :

- Entretien avec le N+1 pour définir les objectifs et les attentes de la formation.
- Réalisation d'un auto-diagnostic.

CONTENU :

Bilan d'expérience suite à la formation « développer la qualité de service » :

- Retours sur les actions planifiées : réussites et axes d'amélioration.
- Oser dire les choses en toute bienveillance.
- Rester assertif.

Savoir gérer les conflits entre services :

- Identifier le type de conflit.
- Savoir résoudre les conflits : être orienté solutions et plan d'actions.

Gérer son stress et celui de son équipe :

- Définir une structure.
- Poser ses limites.
- Être proactif : décider d'agir en anticipant.

Piloter le changement :

- Donner du sens.
- Lister les pertes et les bénéfices du changement.
- Identifier ses propres résistances.
- Identifier les résistances de l'équipe.

38 PROGRAMME : Techniques de vente et gestion du conflit client par téléphone »

LIEU : A l'extérieur de l'entreprise.

DUREE : 1 jour (6 participants par groupe).

PUBLIC REQUIS : Equipe commerciale interne PCB Création.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Enrichir et développer ses aptitudes commerciales au téléphone.
- Gérer les appels satisfaction suite à un litige.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports méthodologiques.
- Echanges de pratiques et des réflexions communes.
- Mises en situations.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations enregistrées avec grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE : Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Techniques de vente complémentaire par téléphone :

- Moyens pour développer les ventes.
- Comprendre que la vente complémentaire est un service rendu au client.
- Préparer son argumentation de vente complémentaire.
- Développer un état d'esprit positif : la force du mental.
- Gérer les refus : savoir retourner les objections en sa faveur.

Développer les appels satisfaction suite à un litige :

- Bénéfices de la démarche.
- Utiliser l'appel pour comprendre les problématiques et améliorer la qualité de service.
- Utiliser l'appel pour fidéliser et renforcer la confiance.
- Gérer le client mécontent.
- Boite à outils :
 - Phrases type pour calmer le client.
 - Apprendre à évacuer les situations de tensions.
 - Prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes.

41 PROGRAMME : gérer son stress et ses priorités

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE : 7 heures, 1 jour.

PUBLIC REQUIS : Service approvisionnements.

PRÉ-REQUIS : Aucun prérequis.

OBJECTIFS : Disposer d'outils et de méthodes pour gérer ses priorités pour gagner en sérénité.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- **80% de pratique.**
- Apports méthodologiques.
- Méthodes interactives : jeux, exercices, quizz.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.

SANCTION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Leviers pour sortir du stress :

- Gérer son stress face à l'agressivité ou l'insatisfaction de ses interlocuteurs.
- Apprendre à prendre de la distance.
- Modifier ses pratiques :
 - Prendre quelques minutes pour évacuer son stress.
 - Prendre soin de soi : définir individuellement les actions à entreprendre.

Prioriser pour gagner en sérénité :

- Changer ses pratiques pour optimiser son temps.
- Agir pour ne pas subir :
 - Comprendre le sens et enjeux des demandes/actions/tâches.
 - Faire remonter les dysfonctionnements et solutions proposées.
 - Proposer des améliorations.
- Prendre le temps de faire le point régulièrement : investir du temps pour en gagner.
- Savoir faire les choix indispensables pour accroître sa disponibilité et ses performances, se focaliser sur l'essentiel.
- Identifier ses voleurs de temps.
- Anticiper, planifier, organiser : réactivité et proactivité.
- Identifier les outils organisationnels.

43 PROGRAMME : LES LEVIERS D'ACCEPTION DU CHANGEMENT

DUREE : 1 jour, 7 heures.

LIEU : A l'extérieur de l'entreprise.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis n'est demandé pour cette formation.

PUBLIC REQUIS : Manager en production.

OBJECTIF STRATÉGIQUE :

Développer la culture du changement.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les phases du changement.
- Trouver des solutions pour aider son équipe à s'adapter.
- Initier le changement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

80% de pratique :

- Mises en situations, exercices.
- Apports et outils du formateur.

MOYENS D'ÉVALUATION DES ACQUIS :

- Quizz des compétences visées en amont et en aval de la formation.
- Évaluation de la formation par les participants.
- Remise d'une attestation en fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Comprendre le changement et ses conséquences :

- Connaître les phases du changement.
- Enjeux temporels : comprendre que l'acceptation du changement prend du temps.
- Identifier ses propres besoins, limites, valeurs, croyances.
- Comprendre ses moteurs, ses ressources et ses zones de confort.

Rechercher des solutions :

- Comprendre les résistances de chacun et savoir accompagner son équipe.
- Identifier les pertes perçues par ses collaborateurs (perte de compétences, pertes de connaissances, de temps, de repères, d'habitudes...).
- Mettre en avant les bénéfices du changement pour chacun.
- S'adapter aux profils de personnalité.

Cas pratiques : identifier les cas rencontrés et trouver des solutions.

44 PROGRAMME : négociation fournisseurs (perfectionnement)

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE : 14 heures, 2 jours.

PUBLIC REQUIS : Acheteur.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Rappel sur les incontournables de la préparation.
- Prendre en compte des enjeux stratégiques pour l'entreprise.
- Adapter son comportement en fonction de ses leviers et de ceux de son interlocuteur.
- S'approprier les techniques d'écoute et de communication lors de l'entretien de négociation.

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- **80% de pratique.**
- Apports méthodologiques.
- Méthodes interactives : jeux de rôles, mises en situations, quizz.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.

SANCTION DELIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Préparer son rendez-vous :

- L'importance de la préparation et de la communication inter-services.
- Identifier le sens au projet, prendre en compte l'impact sur le client.
- Penser « global » : comprendre le projet global lié aux achats à effectuer : enjeux stratégiques, impacts.
- Analyser ses fournisseurs :
 - Analyser les données.
- **Atelier pratique : construire son outil d'analyse.**
- Analyser les enjeux de votre négociation : étudier les risques encourus et la nature des rapports de force.
- Rappels sur les stratégies de négociation.
- Identifier les tactiques.

Rester focus sur ses objectifs :

- La force du mental.
- Rester leader de l'entretien.

Mener l'entretien de négociation et argumenter :

- Etapes de l'entretien de négociation : de l'accueil et l'entrée en matière jusqu'à la conclusion.
- Identifier les points de convergence et de divergence.
- Examiner la validité des arguments et objections.
- Analyser le profil de personnalité de son interlocuteur.
- Convaincre et persuader : techniques.
- Gérer les situations de blocage, l'agressivité ou la manipulation.
 - **Mise en situation filmée et analysée.**
- Evaluer les résultats obtenus et les risques liés à l'exécution du contrat.
- Conclure.
- **Mise en situation filmée et analysée.**

Plan d'action personnel à l'issue de chaque journée de formation :

- Définir ses priorités opérationnelles et ses engagements.
- Définir les actions à mettre en œuvre pour gagner en efficacité.

45 PROGRAMME : Accompagnement individuel en management

LIEU : Dans vos locaux.

DUREE :

- En présentiel : 1 jour de 6h00.
- En visio : 4 séances d'1h30.
- Au total : 12 heures au total.

PUBLIC REQUIS : Futur manager.

PRE-REQUIS : Aucun pré-requis nécessaire.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Connaître les outils d'animation d'équipe.
- Communiquer efficacement.
- Identifier et formaliser les bonnes pratiques managériales.
- Apprendre à gérer les situations difficiles.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Echanges de pratiques.
- Réflexions communes et recherches de solutions.
- Exercices.
- Mises en situations filmées et analysées.

MOYENS D'EVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situations avec grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de fin de formation.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PREPARATOIRE :

- Entretien avec le N+1 pour définir les objectifs et les attentes de la formation.
- Réalisation d'un auto-diagnostic.
- Passation d'un inventaire de personnalité.

CONTENU :

Se connaître pour prendre du recul :

- Inventaire de personnalité.
- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Analyser l'impact de son fonctionnement sur sa communication.

- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et mieux gérer son stress.
- Auto-diagnostic sur ses compétences en leadership, en communication.

Rôle du manager et les missions du manager :

Importance de son rôle de manager.

Être le relais de la politique générale de son entreprise :

Travailler sa posture managériale :

- Travailler sa posture face à d'ancien(ne)s collègues et/ou des collaborateurs plus âgés :
 - Les messages à transmettre.
 - Les éléments à prendre en compte : l'expérience, le savoir-faire des collaborateurs.
 - Stop à la critique.
 - Les pièges à éviter.
 - **Mise en situation**
- Savoir prendre du recul.

Motiver l'équipe :

- Donner du sens.
- Communiquer efficacement : retransmettre efficacement des informations ascendantes ou descendantes (briefing, top 5, réunions hebdomadaires, réunions mensuelles...).
- Fédérer et développer la cohésion dans son équipe.
- Développer la culture du feedback :
 - Faire preuve de courage managérial.
 - Etablir un mode de reconnaissance des collaborateurs (signes de reconnaissance : les stroke positifs).
- Individualiser son management.
- Faire progresser ses collaborateurs : évaluer et développer les compétences.
 - Susciter l'engagement des personnes.

Diriger l'équipe :

- Définir des objectifs.
- Organiser le travail.
- Suivre l'activité.
- Définir des indicateurs de performance de son service.

47 Formation : piloter le changement

LIEU : à l'extérieur de l'entreprise.

DURÉE : 2 jours, 14 heures.

PUBLIC REQUIS : Toute personne amenée à mettre en place un changement auprès de son équipe.

PRÉREQUIS : Aucun.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- mettre en œuvre les actions propres à aider les collaborateurs à passer chacune des étapes.
- Renforcer ses compétences managériales afin de soutenir le projet de transformation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Ateliers.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PRÉPARATOIRE :

- Entretien avec le N+1 pour définir les objectifs et les attentes de la formation.

CONTENU :

Acquérir des clés de compréhension du changement.

- Courbe du deuil.
- Rôles du manager pour accompagner les collaborateurs dans chaque étape.

Mobiliser ses compétences de manager, communiquant et inspirant :

- Donner du sens.
- Lister les pertes et les bénéfices du changement.
- [Cas pratique : travailler sur le changement Légo.](#)
- Identifier ses propres résistances.
- Identifier les résistances de l'équipe.
- Savoir lever les résistances et positiver le changement.
- S'adapter à ses interlocuteurs.
- Développer une communication douce et positive et obtenir l'adhésion par une communication efficace.
- Identifier les moyens d'action pour mieux accompagner ses collaborateurs.
- Gérer les situations difficiles.
- Rester positif.

51 Programme : développer la communication interservices

DURÉE : ½ journée, 3h30.

LIEU : à l'extérieur de l'entreprise.

OBJECTIFS :

- Mettre en œuvre les principes de communication efficace.
- Développer la communication interservices pour gagner en efficacité.
- Développer l'esprit collaboratif au sein de l'entreprise.

PUBLIC-REQUIS : Responsables de services.

PRÉ-REQUIS : Aucun pré-requis.

MOYENS D'ÉVALUATION :

- Questionnaire.
- Mises en situation analysées à l'aide d'une grille d'évaluation.

SANCTION DELIVREE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE : Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

CONTENU :

Communiquer clairement les objectifs, la vision de l'entreprise :

- Donner du sens.
- Faire passer ses messages clés.
- Les composants du langage verbal / corporel.
- Ecouter et reformuler : exercices.
- Demander confirmation ou clarification de sa perception.
- Développer les bons réflexes :
 - Insuffler une énergie positive.
 - Faire preuve de concision.
 - Illustrer ses propos : [exercice](#).
- Vérifier la compréhension des objectifs et du sens de votre demande.
- Utiliser des supports visuels pour faire passer ses messages.

Développer la communication interservices :

- Travailler ensemble vers une même direction : comment déployer l'esprit collaboratif au sein de tous les services.
- Comprendre le point de vue d'un autre service.
- Chercher ensemble des solutions au lieu de se faire des reproches.
- Définir l'intérêt commun.
- Définir une méthode pour renforcer les liens et la transmission des objectifs et des messages.

Atelier pratique :

- [Exercices de communication](#).
- [Brainstorming pour développer la communication interservices et déployer l'esprit collaboratif](#).

53 Formation : gérer ses émotions pour mieux communiquer

DURÉE :

- En présentiel : 2 demi-journées (de 3h00).
- En visio : 4 séances d'1h30.

LIEU :

- Formation en présentiel : dans vos locaux.
- Formation en distanciel : en visio.

PUBLIC REQUIS :

Toute personne souhaitant apprendre à gérer son stress et sa frustration face aux situations difficiles.

OBJECTIFS CLÉS :

- Savoir identifier et gérer ses émotions.
- Prendre conscience de l'impact de sa communication sur ses interlocuteurs.
- Apprendre à formuler ses propos de manière bienveillante lors de situations difficiles.
- Disposer d'outils et de méthodes pour apprendre à gérer son stress.

PRÉREQUIS : Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports et outils du formateur.
- Échanges de pratiques.
- Réflexions et recherches de solutions.

MOYENS D'ÉVALUATION : Questionnaire.

SANCTION DÉLIVRÉE EN FIN DE FORMATION : Attestation de stage.

ACCESSIBILITE :

Merci de bien vouloir signaler toute situation d'handicap.

TRAVAIL PRÉPARATOIRE :

Entretien préalable entre le formé et sa hiérarchie : définir les objectifs de l'accompagnement.

CONTENU :

Entretien tripartite pour définir les attentes et objectifs.

Leviers pour sortir du stress ou de la frustration :

- Comprendre son mode de fonctionnement.
- Repérer ses propres besoins essentiels pour apprendre à se ressourcer et mieux gérer son stress.
- Gérer son stress face à l'agressivité ou l'insatisfaction de ses interlocuteurs ou face à un conflit :
 - Comprendre ses émotions.

- Evacuer sa frustration.
- Évacuer son stress : exercices.
- Le refus du stress de l'autre.
- Apprendre à prendre de la distance :
 - Travailler le lâché prise : exercices.
 - Dédramatiser.
 - Savoir se protéger : barrières mentales.
- Modifier ses pratiques :
 - Prendre quelques minutes pour évacuer son stress.
 - Prendre soin de soi : définir individuellement les actions à entreprendre.
 - Mettre en place des rituels dans son quotidien.

Communiquer efficacement :

- Apprendre à formuler ses besoins et problématiques rencontrées.
- Rester dans une communication bienveillante en cas de conflit.
- Savoir désamorcer un conflit.
- Savoir réagir face à un reproche.

Plan d'action personnel :

- Identifier ses axes à améliorer : actions, objectifs, résultats attendus, rétro planning.

Entretien de suivi :

- Lors de la dernière séance en visio.
- Entre le N+1, le formé et le formateur.