

Catalogue de formation

SOMMAIRE :

1. Fondamentaux du management	p 1 et 2
2. Perfectionner son management	p 3 et 4
3. Leader optimiste	p 5 et 6
4. Gagner en affirmation de soi	p 7 et 8
5. Renforcer la cohésion d'équipe	p 9 et 10
6. Communiquer et animer son équipe	p 11 et 12
7. Gérer les conflits avec sérénité	p 13 et 14
8. Le management intergénérationnel	p 15 et 16
9. Mener un entretien d'évaluation ou professionnel motivant	p 17 et 18
10. Réussir le changement	p 19 et 20
11. Concevoir une formation interne	p 21 et 22
12. Animer une formation interne	p 23 et 24
13. Créer une qualité de service inoubliable	p 25 et 26

Formation : les fondamentaux du management

Comment adopter les bons réflexes en tant que manager ou chef de projet lors de sa prise de poste pour garantir la performance et la motivation de son équipe ?

Public concerné : managers en prise de poste, chefs de projet

Pré requis : aucun

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les enjeux et le rôle de la mission de manager
- Adapter votre style de management en fonction de vos collaborateurs et des différentes situations au quotidien
- Fédérer votre équipe par des rituels de management collectifs
- Motiver chacun de vos collaborateurs par des rdv managériaux individuels

Programme :

1. Prendre conscience de son rôle de manager :

- Les 3 rôles fondamentaux d'un manager (test)
- Les bénéfices de chacun des 3 rôles pour l'équipe et pour le manager
- Les clés de la réussite

2. Adopter le bon style de management selon le profil de son collaborateur

- Les 5 profils de collaborateurs : leurs traits dominants
- Les actions spécifiques et la posture à adopter par le manager pour motiver chacun

3. Fédérer son équipe par des rituels collectifs

- Les 3 fondements du management collectif
- Les règles du jeu à poser avec son équipe pour asseoir son autorité
- Fixer un objectif commun (méthode SMART) et donner du sens à l'action

4. Motiver ses collaborateurs par des rituels individuels en management

- Les leviers motivationnels
- Les rituels individuels motivationnels : la délégation, la valorisation, le feedback constructif
- Le recadrage d'un collaborateur suite à un hors-jeu

Conclusion : à la fin de la formation, les participants définissent 3 engagements personnels en lien avec leurs attentes en début de formation

Pédagogie :

Test de prise de conscience sur son rôle dominant en tant que manager

Exercices en sous-groupes

Mises en situation sur les rituels managériaux sur la base de cas réels des participants et débriefing personnalisé (60% du temps de la formation)

Echanges d'expériences entre les participants

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- savoir s'adapter aux différents profils de collaborateurs,
- connaître les outils du management collectif et individuel
- connaître sa posture en tant que manager : ses forces et ses points de vigilance
- réussir leurs 100 premiers jours

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

Durée : 2 journées

✓ **Tarif :** 3200€ HT pour les 2 jours pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Perfectionner son management

Public : managers confirmés

Pré requis : aucun

Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience des enjeux du management d'équipe
- Affirmer sa posture pour garantir la confiance
- Adopter une vision globale et donner du sens
- Développer les compétences pour capitaliser sur ses collaborateurs et les fidéliser

Programme :

Introduction : tour de table sur les attentes des participants et sur leur représentation du leadership

1. Adopter la posture de leader :

- 1.1 Identifier la différence entre manager et leader
- 1.2 Ma posture au quotidien avec mon équipe

2. Porter la vision et donner du sens :

- 2.1 S'approprier et porter la vision de l'entreprise
- 2.2 Traduire la vision en objectifs opérationnels
- 2.3 Obtenir la confiance de l'équipe en donnant du sens à l'action

3. Développer les compétences et détecter les potentiels :

- 3.1 Les enjeux du développement des compétences
- 3.2 Définir la notion de Potentiel
- 3.3 Détecter vos potentiels
- 3.4 Fidéliser vos collaborateurs grâce à une délégation motivante

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

- Echange d'expérience
- Analyse de son propre mode de management : entre manager et leader : échanges et témoignages
- Entraînement filmé sur la manière de communiquer la vision, les objectifs et sur la délégation

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- développer son leadership
- définir une vision et des objectifs motivants et impliquants
- fidéliser ses potentiels

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée :** 1 journée

✓ **Tarif :** 1600€ HT pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée ou sur 1 journée
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Le leader optimiste

Comment réussir à cultiver le positivisme et la confiance en soi pour renforcer votre posture de leader ?

Cible : manager et toute personne souhaitant développer son optimisme

Pré requis : avoir suivi une formation sur les fondamentaux du management

Objectifs pédagogiques :

1. Prendre conscience des enjeux de l'optimisme en tant que manager
2. Affirmer sa posture de leader auprès de son équipe
3. Communiquer positivement en toutes circonstances

Programme :

1. Comprendre les effets de l'optimisme :

- 1.1 Les différentes théories sur l'optimisme : **Dr Ilona Boniwell, Yves Alexandre Thalmann, Tal Ben Sharhar**
- 1.2 Pourquoi voit-on plutôt le verre à moitié vide ou à moitié plein ?
- 1.3 Les bénéfices de l'optimisme : longévité, réussite, performance, relationnel...

2. Adopter la posture de leader positif :

- 2.1 Développer la confiance en soi et l'estime de soi (tests)
- 2.2 Cultiver l'optimisme au quotidien avec votre équipe
- 2.3 Passer d'une posture de manager à une posture de leader

3. Communiquer positivement et garantir une qualité relationnelle

- 3.1 Définir votre quotient relationnel (test)
- 3.2 Développer l'assertivité (test)
- 3.3 Recevoir une critique de manière constructive
- 3.4 Formuler une demande de manière constructive

Pédagogie :

Partage d'expériences positives et négatives

Autodiagnostic sur le positivisme et l'assertivité

Exercices de communication positive

Mises en pratiques pour s'entraîner à devenir plus optimiste au quotidien

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- être dans une posture plus confiante et plus positive
- connaître les qualités d'un leader
- savoir communiquer avec assertivité

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée** : 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif** : 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Gagner en affirmation de soi

Public : tout public

Pré requis : réaliser l'autodiagnostic sur l'assertivité avant la formation

Objectifs pédagogiques :

- Développer son assertivité et une position de vie +/+
- S'affirmer dans sa posture de leader en situation professionnelle
- S'entraîner à s'exprimer et défendre ses positions

Programme :

Introduction : tour de table sur les attentes des participants et définition de l'assertivité

1. Identifier son profil ses forces et ses faiblesses pour mieux s'affirmer en situation professionnelle :

- 1.1 Analyser des situations délicates,
- 1.2 Autodiagnostic de l'assertivité : sa tendance naturelle
- 1.3 Comprendre les 4 comportements stratégiques :(passivité, agressivité, manipulation et assertivité)

2. Développer un comportement affirmé :

- 2.1 Poser des limites et savoir dire "non" à la demande avec diplomatie et détermination,
- 2.2 S'engager et faire confiance,
- 2.3 Savoir donner et recevoir des signes de reconnaissances,
- 2.4 Savoir demander, savoir exprimer et recevoir une critique

3. S'affirmer en situation difficile :

- 3.1 Savoir faire face à un interlocuteur agressif, passif ou manipulateur
- 3.2 Entraînement sur chacun des profils d'interlocuteur

4. Savoir s'exprimer positivement et défendre ses positions :

- 4.1 Faire passer son message,
- 4.2 Communiquer de façon constructive et positive, vendre ses idées, et convaincre son interlocuteur

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

- Autodiagnostic sur son affirmation et ses stratégies spontanées
- Echange d'expérience et analyse des situations conflictuelles
- Entraînement sur des situations concrètes professionnelles en adoptant la technique de la communication positive (face à un client, face à un manager)
- Exercices décalés filmés.

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Etre assertif en toute circonstance
- Poser des limites et dire non
- Communiquer efficacement quelque soit son interlocuteur

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée :** 1 journée

✓ **Tarif :** 1600€ HT pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Renforcer la cohésion d'équipe

Public : managers confirmés

Pré requis : aucun

1. Objectifs pédagogiques :

1. Créer une équipe performante dans la durée
2. Fédérer l'équipe autour d'objectifs et d'un projet commun
3. Adopter une posture managériale favorisant la confiance, la collaboration et la solidarité

2. Programme de la formation :

1. Connaître son équipe pour développer la cohésion :

- 1.1 Identifier les facteurs clés de succès de la cohésion d'une équipe
- 1.2 Analyser les forces et les axes de progrès de son équipe (sur la base du modèle de Hersey et Blanchard)
- 1.3 Définir un plan d'actions de progrès collectif et individuel

2. Fédérer son équipe pour une efficacité collective :

- 2.1 Définir les valeurs et le projet de l'équipe
- 2.2 Traduire votre projet en objectifs individuels et collectifs SMARTS
- 2.3 Piloter et suivre les objectifs grâce à des feedbacks individuels et collectifs

3. Impliquer et responsabiliser son équipe :

- 3.1 Adopter une posture managériale garantissant la confiance et l'implication
- 3.2 Développer son rôle de manager coach
- 3.3 Renforcer l'intelligence collective

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

70% de mises en pratiques sur les feed backs
Exercices individuels sur les forces et faiblesses de mon équipe
Exercices en sous-groupes sur les objectifs SMARTS
Partage d'expériences

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- adopter une posture de manager coach
- instaurer la confiance et l'implication de leur équipe
- piloter un projet et des objectifs individuels ou collectifs

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée** : 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif** : 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Communiquer et animer son équipe

Public concerné : managers en prise de poste ou confirmés, chefs de projet

Pré requis : réalisation de l'autodiagnostic sur l'assertivité

Objectifs pédagogiques :

- Gagner en leadership en communiquant avec assertivité et en développant la dimension collective et coopérative
- Animer des réunions permettant de développer la cohésion et le partage d'idées
- Gagner en efficacité dans l'animation des rituels collectifs

Programme :

1. Préparer une réunion d'équipe participative et impliquante :

- 1.1 Préparer le contenu de la formation : sur la base du MOI (Message, Objectif, Intention)
- 1.2 Préparer la pédagogie et le mode d'animation de la réunion
- 1.3 Préparer le support et le matériel de la réunion

2. Animer une réunion collaborative :

- 2.1 La phase de lancement
- 2.2 La phase d'animation : posture d'écoute, de facilitateur et de guide
- 2.3 La phase de clôture
- 2.4 La gestion du groupe en réunion

3. Adopter une communication assertive :

- 3.1 Gérer le groupe pendant la réunion en développant une communication assertive
- 3.2 Savoir affirmer sa position et son point de vue en collectif tout en étant bienveillant

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

Autodiagnostic sur l'assertivité
Partage d'expériences
70% de mises en pratiques
Exercices individuels et en sous-groupes

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- préparer une réunion pour qu'elle soit efficace
- connaître les techniques d'animation d'une réunion collaborative
- adopter la bonne posture en animation d'une réunion
- gérer le groupe en toute circonstance

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif :** 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Gérer les conflits avec sérénité

Public : tout public

Pré requis : aucun

Objectifs pédagogiques :

1. Comprendre ce qu'est un conflit
2. Comprendre mon regard sur les conflits et mon positionnement
3. Connaître et s'entraîner à la gestion de conflits sans violence et sans perdant

Programme :

Introduction : tour de table sur les attentes et sur la représentation que se fait chacun d'un conflit

1. Clarifier ce qu'est un conflit pour mieux le gérer

- 1.1 Ma vision et mon approche des conflits
- 1.2 Définition du conflit
- 1.3 Comment je me situe dans un conflit

2. Les différents niveaux et types de conflits

- 2.1 Situer le niveau de conflit : de la simple divergence à l'affrontement
- 2.2 Détecter les signaux d'alarmes afin de désamorcer le conflit
- 2.3 Identifier les types de conflit pour mieux les gérer

3. Les étapes clés pour gérer un conflit sans violence et sans perdant

- 3.1 L'écoute : Les différents types d'écoute et ceux que j'utilise le plus facilement
- 3.2 Les registres de communication pour savoir les repérer et réagir en fonction. Comprendre les erreurs d'interprétation pour les éviter au maximum
- 3.3 La reformulation et le questionnement : Avoir des informations justes et validées
- 3.4 La gestion des objections et des remarques : Faire face à l'agressivité et désamorcer
- 3.5 Le compromis : Négocier et trouver des solutions justes pour chacun

4. Le médiateur au cœur d'un conflit

- 4.1 La posture à adopter : Rester tiers dans le conflit
- 4.2 Les actions concrètes à mettre en place

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

- Echange d'expérience et analyse des situations conflictuelles
- Analyse de son propre mode de fonctionnement et découverte des autres types de réaction : échanges et témoignages
- Entraînement filmé sur des situations conflictuelles en adoptant la technique de la communication positive (face à un client, face à un collaborateur)

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- comprendre les différents types de conflit pour mieux les appréhender
- adopter une posture de médiateur
- respecter les étapes pour gérer un conflit

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée** : 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif** : 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée ou sur 1 journée
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Le management intergénérationnel

L'enjeu actuel des managers est de s'adapter aux exigences de leurs collaborateurs ayant des codes de référence et des aspirations différentes afin de garantir la performance de son équipe

Public : Managers et équipes RH

Pré requis : connaître les fondamentaux du management

Objectifs :

- Comprendre les spécificités de chaque génération pour mieux s'adapter au quotidien
- Adapter son mode de management à une équipe intergénérationnelle et capitaliser sur cet atout
- Garantir la performance de l'équipe en utilisant les bons leviers motivationnels et en capitalisant sur les savoir-faire

Programme :

Introduction : tour de table sur les attentes des participants et réflexion sur les enjeux du management intergénérationnel

1. Les codes et modes de fonctionnement des différentes générations :

- 1.1 Dans la relation au travail
- 1.2 Dans la relation à l'autorité
- 1.3 Dans la relation avec l'apprentissage

2. Motiver chaque génération selon ses besoins

- 2.1 Conseils pour motiver les baby boomers
- 2.2 Conseils pour motiver la génération X
- 2.3 Conseils pour motiver la génération Y

3. Communiquer en situation intergénérationnelle

- 3.1 Donner du sens aux actions
- 3.2 Adopter une communication constructive
- 3.3 Favoriser les échanges entre générations

4. Manager au quotidien une équipe intergénérationnelle

- 4.1 S'affirmer en tant que manager quelle que soit la génération (test sur le rôle du manager)
- 4.2 Développer la coopération entre les générations (créativité ↔ expériences)
- 4.3 Accompagner la transmission du savoir et savoir-faire (tutorat)

Conclusion : à la fin de la formation chaque participant définit 3 engagements personnels pour garantir la mise en œuvre de ce qu'il a appris en cohérence avec ses attentes

Pédagogie :

Partage d'expériences,
Test sur les 3 rôles du manager
Exercices en sous-groupes sur les conseils à apporter à chaque génération
Etudes de cas et mises en situation sur les actes de management à adopter

- ✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**
 - comprendre comment s'adapter aux spécificités de chaque génération,
 - manager une équipe multi générationnelle
 - communiquer en donnant du sens

- ✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

 - un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
 - la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

- ✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

- ✓ **Tarif :** 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

- ✓ **Formation dispensée :**
 - en présentiel
 - en intra entreprise
 - en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
 - en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

- ✓ **Financement de la formation :**
 - par le plan de formation
 - par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
 - par une période de professionnalisation
 - dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Mener un entretien d'évaluation et professionnel motivant

Public : managers devant réaliser des entretiens d'évaluation et/ou professionnels

Pré requis : venir avec la trame de l'entretien d'évaluation ou professionnel

Objectifs pédagogiques :

4. Prendre conscience des enjeux de l'entretien d'évaluation et professionnel,
5. Acquérir une méthode de conduite de l'entretien pour motiver, valoriser et faire progresser ses collaborateurs tout en leur fixant des objectifs individuels
6. Dépasser ses craintes, s'entraîner aux situations clés de l'entretien d'évaluation et professionnel

Programme :

1. Les objectifs de l'entretien d'évaluation et professionnel :

- 1.1 un levier incontournable en management
- 1.2 les attentes du collaborateur et du manager
- 1.3 le process de l'entretien d'évaluation et professionnel

2. Les grandes étapes de l'entretien d'évaluation et professionnel

- 2.1 les conditions de réussite
- 2.2 la préparation
- 2.3 l'animation de l'entretien d'évaluation: l'introduction, le bilan de l'année, les objectifs de performance, la conclusion
- 2.4 l'animation de l'entretien professionnel : bilan sur ses formations, ses compétences, son projet professionnel, ses attentes pour l'année à venir, conclusion
- 2.5 le suivi de l'entretien.

3. Adopter la bonne posture pendant l'entretien

- 3.1 la posture managériale à adopter pour motiver le collaborateur :
 - faire dire plutôt que dire,
 - l'écoute active,
 - l'objectivité,
 - le questionnement
- 3.2 la gestion des différents profils de collaborateurs pendant l'entretien

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie utilisée :

Partage d'expériences

Exercices individuels et en sous-groupes

70% de mises en pratiques filmées sur la manière de mener un entretien

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- préparer un entretien d'évaluation et professionnel pour qu'ils soient motivants
- connaître les techniques d'animation d'un entretien d'évaluation et professionnel
- adopter la bonne posture pour animer un entretien
- gérer les différents profils de collaborateur pendant l'entretien

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe et s'il faut aborder un seul entretien ou les 2 entretiens : évaluation et professionnel

✓ **Tarif :** 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journée avec 1 mois d'intervalle
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Réussir le changement

Comment s'adapter à un environnement en perpétuelle mutation et garantir la réussite des changements internes auprès des collaborateurs ?

- ✓ **Public** : Managers et chefs de projets ayant à conduire le changement
- ✓ **Pré requis** : connaître les fondamentaux du management ou la conduite de projet

Objectifs :

- Comprendre les étapes clés du changement et son propre fonctionnement face au changement
- Identifier et manager les émotions et les résistances liées au changement
- Apprendre à travailler dans l'imprévu et s'adapter en réactivité
- Vivre le changement permanent positivement et en faire une source d'opportunité

Programme :

Introduction : tour de table pour identifier les attentes des participants et définir leur représentation du changement (+ ou -)

1. Comprendre les clés du changement

- 1.1 Qu'est-ce que le changement ?
- 1.2 Les enjeux du changement
- 1.3 La courbe du changement : phase descendante et ascendante

2. S'adapter aux différentes phases du changement et aux différents interlocuteurs

- 2.1 Comprendre les différents besoins des interlocuteurs : décisionnaires et collaborateurs
- 2.2 Communiquer en s'adaptant à ses interlocuteurs : le SCORE
- 2.3 Gérer les émotions et résistances face au changement : la colère, la peur, le déni... (OSBD)

3. Mobiliser ses ressources et être acteur du changement :

- 3.1 Les leviers du changement personnel
- 3.2 Les acteurs du changement
- 3.3 Les clés de succès du changement : la communication, l'action, l'encouragement

Conclusion : à la fin de la journée chaque participant définir 3 engagements personnels suite à la formation pour garantir la mise en œuvre de ce qu'il a appris en cohérence avec ses attentes

Pédagogie :

Partage d'expériences,
Autodiagnostic par rapport au changement,
Exercices en sous-groupes sur la base du score
Etudes de cas et mises en situation

- ✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**
 - comprendre les étapes d'un changement,
 - de mettre en œuvre les actions nécessaires pour accompagner le changement à chaque étape.
 - s'adapter aux différentes réactions au changement pour fédérer autour du changement

- ✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

 - un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
 - la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

- ✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

- ✓ **Tarif :** 1600€ HT pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

- ✓ **Formation dispensée :**
 - en présentiel
 - en intra entreprise
 - en ½ journée, 1 journée ou 2 jours consécutifs ou 2x1 journée
 - en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

- ✓ **Financement de la formation :**
 - par le plan de formation
 - par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
 - par une période de professionnalisation
 - dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Concevoir une formation interne

Comment concevoir une formation afin de garantir l'apprentissage et l'acquisition des participants ?

Public concerné : toute personne amenée à concevoir une formation interne

Pré requis : préparer un sujet de formation à concevoir

Objectifs pédagogiques :

- Apprendre à construire une formation répondant aux objectifs recherchés
- Structurer une formation en respectant une progression pédagogique
- Garantir l'apprentissage des participants

Programme :

Introduction :

Tour de table pour connaître les attentes des participants ainsi que les thèmes de formation qu'ils ont à concevoir

- 1. Maîtriser les pré requis de la conception d'une formation :**
 - 1.1 la formation au service des compétences
 - 1.2 l'analyse de la demande et du contexte de la formation
 - 1.3 la définition des objectifs opérationnels et pédagogiques de la formation
- 2. Créer la progression pédagogique de la formation :**
 - 2.1 les méthodes et techniques pédagogiques en cohérence avec les objectifs définis
 - 2.2 l'organisation de la formation selon des contraintes prédéfinies
 - 2.3 le synopsis de la formation
- 3. Concevoir le support de la formation :**
 - 3.1 le support du formateur
 - 3.2 le support d'animation
 - 3.3 le support des participants

Conclusion :

A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation.

✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- définir les objectifs et méthodes pédagogiques d'une formation
- créer un synopsis de formation
- construire les supports de la formation

✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif :** 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ **Formation dispensée :**

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée ou sur 1 journée
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ **Financement de la formation :**

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Animer une formation interne

Public concerné : toute personne amenée à animer une formation interne

Pré requis : préparer un sujet de formation à animer

Objectifs pédagogiques :

1. Connaître les techniques et méthodes à adopter pour développer les compétences des collaborateurs
2. Adopter la posture d'un formateur exigeant et bienveillant
3. S'exercer à l'animation des différentes phases de formation en salle ou sur le terrain

Programme :

Introduction : tour de table sur les attentes des participants et définition des enjeux de la formation

1. Maîtriser les différentes phases du processus d'apprentissage : de l'incompétence inconsciente à la compétence consciente

2. Adopter la posture de formateur : organisateur, facilitateur, entraîneur

3. Animer les différentes étapes d'une formation :

3.1 La préparation de la formation

3.2 Le lancement de la formation

3.3 Le déroulement avec la méthode des 3^E et la méthode TWI

3.4 La conclusion

4. Gérer et dynamiser efficacement le groupe:

4.1 gérer la dynamique et les différents comportements des participants

4.2 répondre aux questions et objections en s'appuyant sur la dynamique de groupe

Conclusion :

A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

Partage d'expériences entre les participants et avec le formateur
Exercices en sous-groupes à chaque étape de l'animation
Entraînement filmé de chaque participant sur l'animation d'une formation

✓ A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- adopter la bonne posture du formateur selon la situation
- animer les différentes séquences d'une formation tant sur le fond que sur la forme
- gérer un groupe et des cas un peu plus complexes

✓ Evaluation de la formation :

A la fin de la journée est prévu :

- un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
- la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

✓ **Durée** : 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

✓ **Tarif** : 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

✓ Formation dispensée :

- en présentiel
- en intra entreprise
- en demi- journée, sur 1 journée ou 2 jours consécutifs ou 2x1j
- en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

✓ Financement de la formation :

- par le plan de formation
- par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
- par une période de professionnalisation
- dans le cadre d'un parcours diplômant

Formation : Créer une qualité de service inoubliable

Public concerné : toute personne amenée à être en contact avec un client B to B ou B to C

Pré requis : aucun

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre la qualité de service
- Adopter la bonne posture pour faire vivre la qualité de service au quotidien
- Instaurer des rituels incontournables sur la qualité de service

Programme :

Introduction : les enjeux de la qualité de service

1. les attentes de nos clients

- 1.1 Découvrir les principales attentes d'un client
- 1.2 Définir la promesse client de l'entreprise

2. La qualité de service au quotidien

- 2.1 Les valeurs de l'entreprise
- 2.2 Les incontournables de la qualité de service
- 2.3 Les attitudes à adopter
- 3.4 La gestion d'un client difficile

Conclusion : A la fin de la formation, chaque participant se fixe 3 engagements personnels afin de garantir la mise en œuvre d'actions concrètes suite à la formation

Pédagogie :

- Exercices en sous-groupes
- Echanges et partage d'expériences
- Mises en situation et entraînement

- ✓ **A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**
 - comprendre ce qu'est la qualité de service pour leur entreprise
 - adopter le regard client et comprendre leurs spécificités et leurs attentes
 - garantir une qualité de service irréprochable tant dans la posture que dans les actes de vente réalisés

- ✓ **Evaluation de la formation :**

A la fin de la journée est prévu :

 - un exercice de remémorisation de l'ensemble des points clés de la formation
 - la définition de 3 engagements concrets de la part de chaque participant validés à travers un tour de table

- ✓ **Durée :** 1 à 2 journées selon la demande du client et la taille du groupe

- ✓ **Tarif :** 1600€ HT / jour pour un groupe de 4 à 10 participants maximum

- ✓ **Formation dispensée :**
 - en présentiel
 - en intra entreprise
 - en demi- journée ou sur 1 journée, 2 jours consécutifs ou 2x1 journées
 - en salle : la salle doit être équipée du matériel nécessaire pour garantir la formation : vidéo projecteur, paper board, écran, tables disposées en U, éclairage adapté à la salle

- ✓ **Financement de la formation :**
 - par le plan de formation
 - par le CPF si la formation répond aux critères de la branche
 - par une période de professionnalisation
 - dans le cadre d'un parcours diplômant