

YourOwnWay François TRAN

Organisme de formation – Management & Soft skills

Catalogue de formation 2024

Apprivoiser et utiliser ses émotions.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Connaître ses émotions et leurs impacts
- Découvrir le rôle des émotions dans ses relations.
- Identifier et hiérarchiser ses besoins derrière ses émotions
- Comprendre l'impact des émotions pour passer à l'action
- Canaliser son stress émotif
- Décrypter sa colère et l'apprioyer
- Sortir des situations de tension émotionnelle grâce à la communication positive

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Mécanisme et fonctionnement des émotions

Objectif : Être à l'aise, verbaliser et décrypter ses propres émotions

- Les bases
- Le fonctionnement des émotions
- Les 4 émotions de bases

Module 2 : Les 4 dimensions de l'intelligence émotionnelle

Objectif : Impacter positivement ses propres émotions et celles des autres

- L'intelligence émotionnelle
- Les 4 dimensions
- Le bien-être

Module 3 : L'équilibre émotionnel

Objectif : Intégrer le développement personnel pour faciliter l'utilisation de ses émotions

- La stabilité et l'alignement
- L'estime de soi
- La pensée positive

Module 4 : Le climat de confiance

Objectif : Etablir une relation de confiance pour favoriser et préserver les émotions agréables dans le temps

- Les leviers de confiance
- L'attitude empathique
- Les situations déstabilisantes

Communiquer avec efficacité.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Développer son intelligence relationnelle
- S'approprier les fondamentaux de la communication
- Identifier son profil de communicant
- Adapter son discours et ses comportements aux situations professionnelles.
- Convaincre et faire adhérer
- Développer des relations professionnelles, harmonieuses et efficaces.
- Anticiper les situations difficiles et les dépasser

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 – Les bases de la communication

- Communiquer pour créer une relation
- Transmettre un message
- Les bruits
- Les composantes de la communication

Module 2 – La dynamique relationnelle

- Les styles de communication
- Apprendre à se connaître
- Apprendre à reconnaître
- S'adapter à son interlocuteur
- S'adapter à la situation

Module 3 – Établir une relation positive

- La nature de la relation, identifier son interlocuteur et éviter les pièges
- L'écoute active
- La communication positive
- L'estime de soi, créer un climat de confiance
- L'assertivité
- Les émotions

Module 4 – Communiquer en situations déstabilisantes

- Recentrer son objectif
- Communiquer en situation d'urgence
- Communiquer en situation de risque
- Communiquer en situation de problème
- Communiquer en situation de conflit

Intelligence relationnelle.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Comprendre les bases de l'intelligence relationnelle et son impact sur la communication.
- Découvrir et utiliser le modèle DISC pour identifier les styles comportementaux.
- Développer des compétences d'agilité relationnelle pour mieux interagir avec des profils divers.
- Savoir adapter sa communication en fonction des comportements DISC.

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Introduction à l'intelligence relationnelle et l'agilité comportementale

- Définition de l'intelligence relationnelle et son importance dans les interactions professionnelles.
- Concept d'agilité relationnelle : savoir s'adapter à des environnements et interlocuteurs divers.
- Présentation de situations relationnelles complexes en milieu professionnel.

Module 2 : Découverte du modèle DISC

- Test rapide DISC : évaluation personnelle pour identifier son propre style.
- Les 4 profils comportementaux du modèle DISC :
 - D : Dominant
 - I : Influent
 - S : Stable
 - C : Conscienctieux
- Comprendre les forces, les motivations et les défis de chaque profil.

Module 3 : Atelier pratique : identifier les profils DISC

- Exercices d'observation des comportements pour identifier les profils DISC dans les interactions courantes.
- Cas pratiques : Analyse de personnalités à partir d'exemples concrets.
- Partage en groupe sur les expériences vécues et l'impact des différents profils sur la dynamique d'équipe.

Module 4 : Adapter sa communication en fonction des profils DISC

- Techniques de communication pour chaque type de profil DISC.
- Savoir ajuster son style de communication selon le profil de son interlocuteur.
- Cas pratiques : simulations d'entretiens avec différents profils DISC pour s'entraîner à adapter son discours.

Module 5 : Agilité relationnelle et gestion des conflits

- Comment utiliser le modèle DISC pour prévenir et résoudre des conflits.
- L'agilité relationnelle face aux tensions ou incompréhensions entre différents profils comportementaux.

Module 6 : (Atelier) Mise en pratique de l'agilité comportementale

- Simulations de situations professionnelles avec différents scénarios : réunions, entretiens, négociations.
- Exercice de mise en situation où chaque participant joue un profil DISC spécifique.
- Feedback collectif et analyse des comportements observés.

Créer un environnement de motivation et de bien-être.

Durée de la formation : 14h

Objectif de la formation

- Orienter les stratégies de l'entreprise sur une vision long terme
- Optimiser les relations interpersonnelles
- Développer le potentiel et les compétences des équipes
- Développer le rendement et la productivité des équipes
- Améliorer ses indicateurs bien-être où il fait bon vivre
- Impacter la motivation des collaborateurs
- Gagner en efficacité sur du long terme

Modalité pédagogique

- Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.
- Combinaison entre des exposés théoriques en plus de méthodes et d'outils, des temps d'échanges, des études de cas, des expériences permettant aux stagiaires d'être acteurs de la séance de formation.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation (annexe mises en situation)
- En présentiel (Intra) : Salle de formation avec Écran, vidéo-projecteur, tableau ou paper-board, table et chaises
- A distance en ligne : connexion sur plate-forme professionnelle

Contenu de la formation

> Développer le bien-être en entreprise

- C'est quoi le bien-être
- La qualité de vie au travail
- Équation Employé motivé = Productivité en hausse
- La prévention et la gestion des risques psychosociaux
- Les leviers de motivation

> Un mode de management efficace

- La création de valeur bien-être
- Mode de management et vision leader
- Le sentiment d'appartenance
- Le développement personnel
- La culture du feedback
- Les signes de reconnaissances
- L'autonome et la responsabilisation
- Fixer des objectifs et construire un plan de développement

> La communication au service du bien-être

- Le système de communication en interne
- Les styles de communication
- L'écoute active
- Une interaction bienveillante
- Développer une relation de confiance

> La gestion des émotions

- Gérer ses émotions
- L'intelligence émotionnelle
- La gestion du stress
- Gérer les situations déstabilisantes

Cultiver la cohésion et le travail d'équipe.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Adhérer au groupe par les valeurs, le cadre et les objectifs
- Impacter positivement ses relations au sein d'un groupe
- Développer la confiance au sein d'une équipe par l'ouverture et la bienveillance
- Adopter une communication positive pour renforcer les liens
- Maîtriser ses émotions, faire face à un mécontentement, une insatisfaction, un comportement agressif
- Analyser le problème, prendre en compte la demande et désamorcer les tensions
- Adopter les bonnes attitudes pour éviter l'escalade et apaiser la tension

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 : Introduction à la notion de groupe et d'équipe

- L'équipe - Le travail d'équipe - L'esprit d'équipe
- La cohésion d'équipe
- L'intelligence collective

Module 2 : L'identité collective

- Les valeurs de l'équipe
- Le cadre commun
- Les objectifs individuels et collectifs
- Les cartes du monde et la diversité

Module 3 : Développer la confiance en sein d'un groupe

- Les signes de reconnaissances et les feedbacks pour impacter positivement les relations
- La communication positive pour l'ouverture et la bienveillance
- L'écoute active pour s'intéresser aux autres
- Les réflexions collaboratives et participatives pour faire adhérer le groupe
- Les soft skills à porter au sein d'un groupe

Module 4 : Les situations déstabilisantes

- Les différents types de conflit
- Le mécanisme émotionnel en situation de conflit
- Décoder les situations conflictuelles : Origines, conséquences, alignement, comportements
- Les clés de la résolution : Écoute, communication non-violente, attitude spontanée
- Les techniques de prévention

Développer la confiance en soi.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Limiter les effets des fausses croyances et des sentiments négatifs
- Travailler sur les émotions impactant le niveau d'estime de soi
- Développer l'affirmation de soi et une communication assertive
- Dire non de manière assertive
- Gérer les critiques et les conflits

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Introduction – L'ouverture au changement

- La responsabilisation
- La zone de confort
- La mise en action et l'expérimentation

Module 1 – Se connaître et s'accepter

- Mon style de personnalité
- Mes caractéristiques personnelles
- Mes processus internes
- Valeurs croyances et besoins
- Messages contraignants et critique intérieur
- Mes émotions

Module 2 - Développer l'estime de soi

- Qu'est-ce que l'estime de soi
- La pensée positive
 - Identifier ses points forts
 - Activer ses leviers de motivation et satisfaire ses besoins
 - Savoir accepter les compliments
 - Célébrer ses succès et être fier de soi
 - Se projeter positivement

Module 3 – Être assertif

- S'affirmer positivement avec assurance
- Communiquer avec un langage valorisant
- Savoir accepter la critique
- Exprimer son ressenti
- Oser refuser, savoir dire non ou demander
- Développer son autonomie, le triangle dramatique

Faire preuve d'assertivité.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Développer son intelligence relationnelle
- S'exprimer avec bienveillance
- Ecouter l'autre avec respect
- Distinguer assertivité, agressivité, manipulation et passivité
- Renforcer l'estime et la confiance en soi
- Maîtriser et utiliser ses émotions
- Faire preuve d'affirmation de soi et oser dire non
- Gérer les critiques et les conflits

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Les bases de l'assertivité

- Définition et compréhension
- Les valeurs à respecter dans les principes d'une posture assertive

Module 2 : Mon style de personnalité et les interactions avec les autres

- Une question d'estime de soi : les composantes avec la confiance en soi, l'image de soi et l'amour de soi
- Utiliser les principes de la pensée positive pour limiter l'impact des croyances limitantes
- L'analyse transactionnelle avec les positions de vie
- L'intelligence émotionnelle : impacter son niveau de bien-être et celui des autres de manière positive
- L'instabilité : le risque de laisser l'agressivité, la manipulation ou la passivité prendre le dessus
- La zone de confort

Module 3 : Les compétences de Communication Assertive

- Communication positive
- Écoute active et empathie dans la communication assertive
- Communication verbale et non verbale assertive
- Techniques de reformulation et de clarification pour une communication claire et précise

Module 4 : Gérer les situations déstabilisantes : oser dire non, faire face aux critiques et aux conflits

- Définir le cadre et ses limites et évaluer les conséquences
- Préserver une relation de confiance
- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- Gérer les critiques justifiées et injustifiées
- Réagir à la critique avec objectivité par les faits
- Principe d'évolution par les valeurs d'humilité et d'écoute
- Formuler des critiques constructives par la communication non violente et la méthode OSBD
- Formuler des critiques constructives par la recherche d'action avec la méthode DESC

La gestion de conflit.

Durée : 7h

Objectifs :

Identifier et comprendre la naissance d'un conflit
Déterminer votre comportement à adopter face au conflit
Maîtriser les outils de la communication pour prévenir et gérer un conflit
S'adapter à son interlocuteur pour résoudre un conflit
Comprendre et gérer ses émotions en situation de conflit
Faire preuve d'assertivité

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Qu'est-ce qu'un conflit

- Définition d'un conflit
- Les types de conflit
- Les origines et les conséquences d'un conflit
- Le comportement à adopter en cas de conflit

Module 2 : Les techniques de prévention et de résolution de conflit par la communication

- La dynamique relationnelle : les comportements par le modèle DISC
- L'intelligence émotionnelle : Le fonctionnement de nos émotions
- L'écoute active et la communication positive
- L'assertivité : l'affirmation de soi dans le respect de l'autre
- La communication non violente
- La méthode DESC
- Les autres techniques de prévention

- La méthode CADOPA -

Les softs skills indispensables pour gagner en efficacité dans votre environnement professionnel.

Formation :

La méthode CADOPA : Les softs skills indispensables pour gagner en efficacité dans votre environnement professionnel.

Durée : 7h

Objectifs :

- Développer des compétences comportementales pour appréhender positivement son environnement
- Mieux se connaître pour renforcer son estime de soi
- Se fixer des objectifs justes pour évoluer et assurer une progression constante
- Développer son assertivité pour assurer des interactions bienveillantes
- Développer son intelligence relationnelle pour faciliter la confiance et le travail d'équipe
- Développer son intelligence émotionnelle pour impacter positivement ses relations
- Intégrer la créativité comme mode d'évolution permanent

Modalité pédagogique :

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques :

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation :

Introduction : La méthode CADOPA

- Découverte de la méthode CADOPA
- Point de départ
- Cadre : Prise de conscience et responsabilisation
- Résultat : Mise en action et progression constante

Module 1 : La créativité

- Pas besoin d'être un artiste pour être créatif
- Pourquoi et comment stimuler sa créativité ?

Module 2 : L'authenticité

- Mieux se connaître : analyse de sa carte du monde
- Mieux se connaître : analyse de sa personnalité
- Gagner en confiance en soi
- Gérer et utiliser ses émotions

Module 3 : Le dépassement

- Préserver sa motivation sur la durée
- Se fixer et atteindre des objectifs
- L'auto-évaluation pour assurer une progression constante

Module 4 : L'optimisme

- La pensée positive
- Le droit à l'erreur
- La reconnaissance

Module 5 : Le partage

- La prise de parole en public : maîtriser le principe des 3V (verbal, voix, visuel)
- Développer son intelligence relationnelle
- Développer une relation de confiance
- Développer son empathie avec l'écoute active
- Faire preuve d'assertivité
- Intégrer les signes de reconnaissance
- Gérer les situations de conflit

Module 6 : L'agilité

- Développer son leadership
- Appréhender efficacement son environnement
- Intégrer la remise en question pour assurer une progression constante

La prise de parole en public.

Durée : 14h

Objectifs de la formation

- Construire et structurer son message
- Adopter un comportement et une gestuelle appropriés
- Maîtriser les techniques d'expression orale pour capter l'attention et convaincre
- Maîtriser son trac par la respiration, le souffle et la voix
- Rythmer et construire votre présentation pour être écouté, compris et gérer son temps
- Savoir gérer les interruptions et les perturbations sans vous laisser déstabiliser

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 – Les bases de la communication

- Communiquer pour créer une relation
- Transmettre un message
- Les bruits
- Les composantes de la communication

Module 2 – Se préparer efficacement pour maîtriser son trac en public

- Maîtriser ses émotions comme technique de communication
- Déterminer son objectif principal et identifier les messages essentiels.
- Hiérarchiser l'argumentation de son intervention.
- Appliquer en toutes situations la technique de la respiration diaphragmatique.

Module 3 – Travailler sa voix, son corporel et son image

- Trouver son style et gagner en naturel.
- Identifier les points forts de son image et les points à améliorer.
- Créer sa boîte à outils du non-verbal : les mains, le regard, le visage, le sourire, l'attitude.
- Jouer de sa voix : intonation, modulation, articulation.
- Jouer avec les silences.

Module 4 – Gagner en assurance devant son auditoire

- S'informer sur son public pour mieux l'aborder.
- Adapter son vocabulaire au public.
- Affirmer sa posture de communicant
- Remporter l'adhésion de son auditoire.
- Développer la confiance en soi
- Créer un climat de confiance

Module 5 – Mise en pratique finale

- 2 sujets selon des cas fréquents à interpréter 2 fois (avant et après feedback)
- Passage filmé

Manager et animer son équipe vers la performance.

Durée : 14h

Objectifs :

- Acquérir des connaissances, des méthodes et des outils pour animer efficacement son équipe au quotidien jusqu'à l'atteinte des objectifs fixés.
- Communiquer avec efficacité afin de fédérer son équipe autour d'un objectif commun
- Développer son intelligence relationnelle
- Faire le lien entre la stratégie d'entreprise et le travail au quotidien des collaborateurs
- Développer les compétences des collaborateurs sur la durée
- Optimiser ses relations avec l'ensemble des interlocuteurs pour renforcer l'intelligence collective

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation

Module 1 : Le rôle du manager dans l'entreprise

Objectifs : Maitriser son rôle et son environnement pour gagner en efficacité

Mieux se connaître pour développer son identité managériale

- Les bases
- Les compétences
- L'identité managériale

Module 2 : La relation : Le manager et son équipe

Objectifs : Construire une relation de confiance avec ses collaborateurs

Développer son intelligence relationnelle

- Mon collaborateur
- La communication
- Les émotions

Module 3 : Le cadre managérial

Objectif : Clarifier, communiquer et contrôler le cadre

- Le cadre

Module 4 : l'impact managérial

Objectif : Impacter la performance individuel et collective sur la durée

- Les leviers de motivation
- La feuille de route
- L'impact au quotidien
- Fixer et atteindre des objectifs
- Les rendez-vous managériaux
 - La culture du feedback
 - Les entretiens de recadrage
 - La délégation
 - Les briefings
 - Les réunions
 - Les entretiens de suivi
 - La formation
 - Le coaching
- Développer les compétences sur la durée

Module 5 : La création de la valeur bien-être

Objectif : Accompagner la création de la valeur bien-être

- La qualité de vie au travail
- La gestion des situations déstabilisantes

Manager l'intelligence collective.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Faciliter un groupe pour favoriser la réflexion collective
- Dynamiser son équipe autour de l'intelligence relationnelle
- Instaurer un climat de confiance au sein de son équipe
- Construire une équipe autour d'un cadre et d'un objectif commun
- Faire preuve d'agilité pour stimuler son équipe et cadrer les actions
- Mener des ateliers de co-construction pour créer du nouveau
- Favoriser et accompagner le leadership partagé au sein de son équipe

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 : Introduction à l'intelligence collective

- Renforcer la relation
- Définir et rassembler autour d'un objectif commun
- Proposer du nouveau
- Passer du groupe à l'équipe

Module 2 : Manager l'intelligence collective

- L'agilité managériale
- La posture du facilitateur
- Préserver un environnement sain

Module 3 : Des méthodes et des outils pour renforcer l'intelligence collective

- Stimuler l'état d'esprit
- Stimuler la réflexion et la prise de décision

La relation client.

Durée : 7h

Objectifs de la formation

- Adopter le bon comportement pour impacter positivement la relation
- Accueillir et être accueillant : réussir la “connexion” en face à face ou au téléphone
- Adopter une bonne communication pour transmettre un message efficacement
- Être disponible et à l’écoute : répondre aux exigences du client avec bienveillance et empathie
- Savoir questionner pour évaluer le besoin et reformuler pour sécuriser chaque échange
- S’adapter aux différentes situations et aux clients pour optimiser la relation

Modalité pédagogique

Alternance entre transfert de savoir-faire et d’attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation tout au long de la formation

Contenu de la formation

Module 1 : Mon rôle dans l’entreprise

- Mes missions, mes responsabilités
- Ce qu’on attend de moi / Ce dont j’ai besoin
- Les compétences nécessaires
- La culture d’entreprise : Valeurs, identité, sentiment d’appartenance

Module 2 : Ma personnalité

- Ma carte du monde
- Mes valeurs
- Ma personnalité et ma communication : La méthode DISC
- Mon estime de soi

Module 3 : La relation client : Être au service du client

- La satisfaction client
- La relation client en 3 phases : Contact – Partage – Fidélisation
- Les comportements à adopter
- La personnalisation

Module 4 : Application de la méthode CPF

- La phase de contact, les 20 premières secondes
- La phase de contact, la méthode 4A : Apparence / Attitude / Accroche / Accord
- La phase de partage, adapter sa communication avec la dynamique relationnelle.
- La phase de partage, s’intéresser au client avec l’écoute active
- La phase de fidélisation, l’addition
- La phase de fidélisation, la prise de congés

Manager de magasin / de boutique / de point de vente.

Formation :

Manager de magasin, de boutique, de point de vente

Durée : 3 jours (Module 1 : 2 jours / Module 2 : 1 jours)

Les deux modules peuvent être délivrés indépendamment

Public : Managers, futurs managers ou toute personne souhaitant ou venant de prendre la responsabilité d'une équipe ou d'un service.

Objectifs :

- Comprendre les bases du management pour une gestion d'équipe efficace
- Animer et stimuler son équipe pour la rendre autonome et performante sur la durée
- Développer son identité managériale pour animer efficacement son équipe
- Maitriser les différents leviers de motivation
- Développer son intelligence relationnelle pour fédérer son équipe
- Développer son intelligence émotionnelle pour améliorer ses relations
- Savoir gérer les conflits et les situations difficiles
- Intégrer les techniques dynamiques d'animation des ventes
- Fixer des objectifs clairs et précis et accompagner jusqu'à la réussite
- Coacher les équipes sur le terrain et assurer une progression constante

Modalité pédagogique :

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques :

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation :

MODULE 1 : Management, soft skills et performance (2 jours)

- Le rôle du manager :
Rôle, domaines d'action, compétences, carte du monde, style de personnalité
- La relation manager-collaborateur :
Besoins/attentes, communication, écoute active, intelligence relationnelle
- Le cadre managérial :
Méthode 3C, outil de management
- L'impact managérial :
Objectifs, progression constante, rendez-vous managériaux
- La valeur bien-être :
Développement personnel, intelligence émotionnelle, gestion de conflit

MODULE 2 : L'animation des ventes (1 jour)

- L'excellence, marqueur de différenciation
- La satisfaction client, l'approche émotionnelle
- Comment impacter les indicateurs commerciaux
- Fixer des objectifs individuels et collectifs
- Posture du manager pour animer, coacher et former
- L'animation terrain pour garantir un niveau de performance élevé

- L'expérience d'achat -

Rendre le métier de vendeur attractif et stimulant.

Formation :

Rendre le métier de vendeur attractif et stimulant

« Pour fidéliser vos collaborateurs et recruter les meilleurs profils ».

Public et durée :

Formation déclinée sous 2 formes

- Pour vendeur : 1 jour
- Pour manager : 2 jours

Objectifs :

- Redécouvrir le métier de vendeur et valoriser son rôle pour intégrer l'excellence au quotidien
- Responsabiliser le vendeur pour garantir une expérience d'achat unique
- Renforcer le sentiment d'appartenance pour gagner en efficacité
- Développer l'intelligence relationnelle pour dynamiser ses interactions
- Apprivoiser et utiliser ses émotions pour adopter la meilleure posture
- Développer son agilité et sa capacité à apprivoiser son environnement
- Créer un environnement de motivation et de bien-être
- Fidéliser et développer son engagement et sa performance sur la durée

Modalité pédagogique :

Alternance entre transfert de savoir-faire et d'attitudes, avec des exercices et des mises en situations concrets, des tests avec les participants et des analyses de situations. Cette méthode permet une appropriation rapide des sujets par les stagiaires.

Moyens techniques, moyens d'évaluation et pédagogiques :

- Outils techniques et méthodes professionnelles d'animation utilisés par le formateur
- Support pédagogique et document à disposition des stagiaires
- Test de positionnement
- Évaluation pendant et fin de formation
- Mise en situation (individuel ou groupe) tout au long de la formation

Programme de formation :

Module 1 : Le marché du commerce

- Etat actuel : Description du marché et du positionnement de l'entreprise
- La vision du métier de vendeur
- L'expérience client : Intégrer les facteurs d'excellence
- La fidélisation : Créer les marqueurs de différenciation

Module 2 : La culture d'entreprise

- Le sentiment d'appartenance : Rassembler autour de l'identité et des valeurs de l'entreprise
- Facteurs et conséquences du bien-être et la qualité de vie au travail

Module 3 : Le vendeur, poste clef et indispensable à la réussite de l'entreprise

- Redéfinir le rôle du collaborateur
- Être au plus près des besoins et des attentes
- La maîtrise des objectifs et des compétences associées
- La personnalité : Porter sa carte du monde avec l'approche DISC
- Gérer ses émotions et son stress pour apprivoiser son environnement
- Développer sa confiance en soi

Module 4 : Le groupe

- Ma place dans le groupe
- Etablir de bonne relation : les fondamentaux en communication
- Etablir de bonne relation : Les interactions interpersonnelles (l'approche DISC suite)
- Faire preuve d'assertivité
- Développer la confiance aux autres

Module supplémentaire pour Manager

- Porter la stratégie d'entreprise
- Développer son identité managériale
- Construire et animer une équipe pour renforcer la cohésion
- Inclure la diversité dans sa gestion d'équipe
- Stimuler la motivation du collaborateur : Les 12 leviers de motivation
- Etablir de bonne relation : Développer la confiance au sein du groupe (communication positive, écoute active, signes de reconnaissance)
- La culture du feedback : Offrir et recevoir du feedback
- Les principes de l'intelligence collective : Faciliter le mode collaboratif

