

Management

Communication orale

Efficacité relationnelle

Pour toute personne en situation de handicap, veuillez nous contacter via myriam.roland@reflex-rh.fr afin que nous puissions répondre de manière personnalisée à vos besoins.

MANAGEMENT COMMERCIAL

Dynamiser, motiver et piloter ses commerciaux

PROGRAMME

Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Créer un cadre bienveillant dans la relation avec ses collaborateurs

- La notion de filtre
- Les dimensions de la communication
- Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
- Les caractéristiques de l'écoute active : l'attitude / la force du silence
- La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur

2 | Définir et mettre en place son plan d'actions commerciales

- ▶ La transcription des objectifs de l'entreprise dans un plan d'actions commerciales Le contenu d'un Plan d'Actions Commerciales (PAC)
- L'organisation de l'action au quotidien

3 | Appliquer le management par objectifs dans son équipe

- Les critères d'un objectif opérationnel
- Les questions pour définir l'objectif

- ▶ La motivation à atteindre l'objectif
- ▶ L'entretien de définition d'objectif

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

4 | Stimuler la motivation de ses commerciaux

- Le motivomètre pour évaluer le niveau de motivation de ses collaborateurs
- Les symptômes de la démotivation et leurs causes
- L'identification et la répartition des tâches motivantes
- L'entretien de remotivation

5 | Utiliser l'entretien d'activité pour faire évoluer ses collaborateurs

- Les principes à respecter
- Les objectifs de l'entretien d'activité

6 | Communiquer sereinement ses décisions

- La trame en 7 étapes pour annoncer une décision difficile
- L'importance de la solidarité avec la Direction
- Le risque d'erreur du manager

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

7 | Accompagner efficacement ses commerciaux sur le terrain

- La posture de "coach"
- Les règles du jeu à définir avec le collaborateur pour les différents types de visites
- La construction d'une grille d'observation sur les critères de fond et de forme

8 | Donner un débriefing constructif à l'issue d'un accompagnement terrain

- Le recensement préalable des points forts et axes d'amélioration
- La trame d'un feedback "sandwich"
- ▶ L'avis du "coach"
- ▶ La synthèse et la définition correctives d'un plan

9 | Animer des réunions d'équipe commerciale productives

- La préparation de la réunion
- Les éléments d'une réunion productive et motivante
- Les différentes personnalités en réunion

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Créer un cadre bienveillant dans la relation avec ses collaborateurs
- 2 | Définir et mettre en place son plan d'actions commerciales
- 3 | Appliquer le management par objectifs dans son équipe
- 4 | Stimuler la motivation de ses commerciaux
- 5 | Utiliser l'entretien d'activité pour faire évoluer ses collaborateurs
- 6 | Communiquer sereinement ses décisions
- 7 | Accompagner efficacement ses commerciaux sur le terrain
- 8 | Donner un débriefing constructif à l'issue d'un accompagnement terrain
- 9 | Animer des réunions d'équipe commerciale productives

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leur collaborateurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

TARIFS

600 € TTC / participant

Tous nos tarifs sont NET : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)

CONTACTS

Responsable inter : Myriam Roland

Tél : +33 (0) 664094965

Email : contact@reflex-rh.fr

MANAGEMENT TRANSVERSAL

Impliquer et motiver sans lien hiérarchique

PROGRAMME

Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

- Mieux communiquer avec ses collaborateurs**
Le filtre ou la manière personnelle de "voir" la réalité
Les dimensions de la communication interpersonnelle
La notion de "rapport", ou l'art de créer un climat de confiance
- Clarifier sa position**
Les enjeux, défis et valeur ajoutée de la transversalité
L'analyse stratégique des acteurs : intérêts, enjeux et sources de pouvoir
La classification : alliés / opposants
Le savoir-faire politique
Les attentes de ses clients internes ou externes
- Mobiliser son équipe autour de principes communs**
La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
La condition de la confiance mutuelle

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

- Vendre ses idées**
L'équation du changement et l'importance de donner du sens
Le réflexe CAP pour parler en termes de bénéfices pour l'autre
L'identification des bons relais d'information : "les sponsors"
- Augmenter subtilement son influence**
Les principes de la psychologie de l'engagement
Les 6 techniques pour augmenter son pouvoir d'influence
- Valoriser les collaborateurs**
Les 2 leviers de la valorisation : efforts / résultats
Les critères d'une valorisation efficace

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

- Traiter les remarques désagréables et les objections sans être destabilisé**
Les 3 attitudes face à l'objection
La trame SARCAQ pour répondre aux objections sans être décrédibilisé
La transformation des objections en objectifs de progrès
- Traiter les premiers signes d'un conflit naissant avec un membre de l'équipe**
Les "non-dits" à l'origine des conflits
Les préalables à l'accord mutuel
Le modèle d'accord en 7 étapes
- Surmonter et réagir aux résistances**
L'identification du cercle vicieux à l'origine de la résistance
La notion de tentative de solution
La stratégie à 180°
L'application de la nouvelle stratégie et les conditions de réussite
Le risque d'erreur du manager

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience	Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations	Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- Mieux communiquer avec ses collaborateurs
- Clarifier sa position
- Mobiliser son équipe autour de principes communs
- Vendre ses idées
- Augmenter subtilement son influence
- Communiquer sereinement ses décisions
- Traiter les remarques désagréables et les objections sans être destabilisé
- Traiter les premiers signes d'un conflit naissant avec un membre de l'équipe
- Surmonter et réagir aux résistances

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Manager transversal - Manager non-hiérarchique
Prérequis : Aucun
Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

Responsable inter : Myriam Roland
Tél : +33 (0) 664094965
Email : contact@reflex-rh.fr

MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

Dynamiser, motiver et piloter ses commerciaux

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité
Les obstacles dans la communication
Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
L'impact du langage non-verbal

2 | Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs

La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées
La définition d'objectifs acceptables et acceptés
L'entretien de fixation d'objectif

3 | Activer les leviers de motivation individuel et collectif

Les besoins des individus
La recherche, la compréhension des besoins de l'autre
L'écoute de l'autre
L'adaptation aux besoins individuels et collectifs

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Initier l'animation de briefings et réunions

La position de relais de la hiérarchie
Les casquettes de l'animateur d'une réunion
La trame d'une réunion "descendante"

5 | Se positionner en tant qu'intermédiaire

Les conditions d'acceptation pour être le relais d'un de ses collaborateurs
Les 2 principes
La communication montante (avec son N+1) et descendante (avec son N-1)

6 | Optimiser ses relations avec sa hiérarchie

La bonne position
Le réflexe "force de proposition"
Les repères d'un entretien avec son N+1

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Mobiliser son équipe autour d'objectifs communs
- 3 | Activer les leviers de motivation individuel et collectif
- 4 | Initier l'animation de briefings et réunions
- 5 | Se positionner en tant qu'intermédiaire
- 6 | Optimiser ses relations avec sa hiérarchie

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Agents de maîtrise
- Chef d'équipe - Manager de proximité - tout secteur d'activité

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600€ TTC / participant

CONTACTS

responsable inter Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

Acquérir les savoir-faire essentiels du management au quotidien

PROGRAMME

JOUR 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

- 1 | Prendre conscience de l'impact de son propre comportement**
 Le filtre et ses obstacles dans la communication
 Le schéma de la communication
 Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
 Les 3 dimensions de la communication et leur impact dans la transmission
- 2 | Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité**
 L'importance de la communication non verbale
 Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur le fond
 Les 10 critères d'une intervention orale réussie sur la forme
- 3 | Mettre en place un dialogue avec le collaborateur**
 Le principe de la synchronisation pour établir la confiance
 Les caractéristiques de l'écoute active: l'attitude/la force du silence
 Les erreurs de langage classifiés selon la grille DOG et le jeu de questionnement
 Le mécanisme de l'empathie

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

JOUR 2 Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | Mettre en oeuvre un plan d'actions**
 Les 3 types d'objectifs
 Les critères SMART d'un objectif de résultat
 La construction du plan d'actions pour atteindre l'objectif fixé
 La trame en 5 étapes pour communiquer ses objectifs à un collaborateur
- 5 | Entretenir la motivation de chaque collaborateur**
 Les types de signes de reconnaissance
 Les deux paramètres d'une félicitation
 La délégation comme outil de motivation
- 6 | Donner une consigne / des instructions**
 La trame en 7 points clés
 La vérification de la bonne compréhension

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

JOUR 3 Réactivation des acquis du jour 2

- 7 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire**
 L'accusé-réception
 La logique additive du « et » pour introduire une contre-argumentation recevable
 L'argumentation à partir de la position de l'autre
 La trame du savoir dire non en 7 étapes
 Les techniques complémentaires pour résister
- 8 | Donner un feedback constructif**
 L'attitude première à adopter
 Le recueil d'informations : la méthode SPRI
 Les 4 étapes d'un bon feedback
- 9 | Mener un entretien de recadrage constructif**
 L'identification de l'écart par rapport à la "norme"
 La trame en 10 étapes pour obtenir un engagement de changement

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience	Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation
Expérimentation : jeux de rôles, mises-en situations	Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de son propre comportement
- 2 | Délivrer un message convaincant et assoir sa crédibilité
- 3 | Mettre en place un dialogue avec le collaborateur
- 4 | Mettre en oeuvre un plan d'actions
- 5 | Entretenir la motivation de chaque collaborateur
- 6 | Donner une consigne / des instructions
- 7 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- 8 | Donner un feedback constructif
- 9 | Mener un entretien de recadrage constructif

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Managers - futurs managers

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : A.cauchois

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Adopter une posture convaincante et crédible

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | S'affirmer naturellement dans son rôle de manager

Les 3 attitudes qui diminuent votre influence

L'attitude assertive

Les éléments de communication non verbale pour inspirer confiance aux autres

La posture à tenir pour montrer la direction et tenir le cap

2 | Augmenter sa force de conviction auprès de ses équipes

La pratique de l'écoute active

L'utilisation du silence pour stimuler le recueil d'informations

L'application du principe : "qui questionne dirige" et l'art de convaincre par la maïeutique

La trame pour donner une consigne/des instructions

3 | Formuler une critique constructive

La distinction entre faits et opinions

La trame de la méthode DESC

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Communiquer une décision en gardant la mobilisation

Les 4 modes de décision, caractéristiques, avantages et inconvénients

Le processus de recherche de consensus

L'annonce de décision : l'attitude «droit au but» et les critères d'une décision "bien" annoncée.

5 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire

L'accusé-réception

La logique additive du « et » pour introduire une contre-argumentation recevable

L'argumentation à partir de la position de l'autre

La trame du savoir dire non en 7 étapes

Les techniques complémentaires pour résister

6 | Développer sainement son pouvoir d'influence

Les principes de la psychologie de l'engagement

Les stratégies d'influence complémentaires

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | S'affirmer naturellement dans son rôle de manager
- 2 | Augmenter sa force de conviction auprès de ses équipes
- 3 | Formuler une critique constructive
- 4 | Communiquer une décision en gardant la mobilisation
- 5 | Traiter sereinement les objections et s'y opposer si nécessaire
- 6 | Développer sainement son pouvoir d'influence

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Cadres et managers désireux de s'affirmer sereinement au sein de leurs équipes

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

GESTION DU TEMPS POUR MANAGERS

Gagner en productivité entre priorités et sollicitations

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps

Les avantages cachés d'une mauvaise gestion du temps
L'analyse qualitative et quantitative de son journal de bord
La mise à jour des "voleurs de temps" personnels



2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de son temps

Les critères "Urgent" et "Important"
La notion de proactivité
La matrice d'Eisenhower de catégorisation des tâches
La priorisation des tâches



3 | Planifier ses tâches au quotidien

La notion de "poste fixe"
La liste des tâches et les principes d'utilisation
La bonne utilisation de son agenda
Les lois du temps et leurs conséquences sur la gestion des tâches
La planification hebdomadaire



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Traduire la gestion de son temps en actions concrètes

Le principe de l'action immédiate
Le travail en retard et comment en venir à bout
L'intérêt de séquences ininterrompues
L'optimisation des outils informatiques
La charte d'une réunion productive



5 | Faire face aux sollicitations et y mettre des limites sans brusquerie ou maladresse

La gestion des sollicitations et des imprévus : le réflexe questionnement
La trame pour dire "non" lorsque cela est nécessaire et sans couper la motivation du collaborateur
Les moyens pour résister à l'insistance
La méthode DESC pour faire une critique acceptable



6 | Déléguer une tâche à la bonne personne et en assurer le suivi

Les principes de la délégation : bénéfiques et risques à ne pas déléguer
La cartographie des compétences de son équipe
L'annonce de la délégation
Le suivi de la délégation



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps
- 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de son temps
- 3 | Planifier ses tâches au quotidien
- 4 | Traduire la gestion de son temps en actions concrètes
- 5 | Faire face aux sollicitations et y mettre des limites sans brusquerie ou maladresse
- 6 | Déléguer une tâche à la bonne personne et en assurer le suivi



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



PUBLIC

Personnes concernées : Managers - Cadres

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € TTC / participant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Apaiser et améliorer les relations de travail dans son équipe

PROGRAMME

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre
- 3 | Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe
- 4 | Mobiliser son équipe autour de principes communs
- 5 | Repérer et anticiper les situations conflictuelles
- 6 | Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Tout niveau de manager

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité

Les obstacles dans la communication

Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments

L'impact du langage non-verbal

2 | Se projeter à la place du collaborateur pour mieux le comprendre

Le principe de la synchronisation pour établir la confiance

Les caractéristiques de l'écoute active : l'attitude/la force du silence

La reformulation : utilisation et caractéristiques

La prise en compte des réactions émotionnelles d'un collaborateur

3 | Adapter sa communication aux différentes personnalités de son équipe

Les 4 profils comportementaux et leurs caractéristiques

L'utilisation de cet outil en équipe pour identifier les stratégies d'intervention adaptées

Le mapping de son équipe

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mobiliser son équipe autour de principes communs

Les 5 dysfonctionnements d'une équipe et leurs remèdes

La définition de "règles du jeu" explicitées et partagées

La mise en place de cette charte d'équipe

La communication autour de la charte

5 | Repérer et anticiper les situations conflictuelles

Les 4 signes d'identification des conflits

Les facteurs d'influence

Les processus d'évolution

6 | Gérer les désaccords entre 2 collaborateurs

Le rôle de médiateur

La recherche du besoin de chaque partie

La logique d'addition pour éviter d'alimenter les oppositions

Les 4 étapes de la médiation

Le collaborateur «hors-jeu» et le principe à faire respecter

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication

La notion de filtre ou la vision très personnelle de la réalité

Les obstacles dans la communication

Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments

L'impact du langage non-verbal



2 | Favoriser l'expression de ses collaborateurs et capter l'information utile

Les qualités d'écoute active

Les 3 temps de l'écoute, ou l'art d'obtenir la note finale

Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments

Les différents types de questions pour faire préciser



3 | Mener un entretien de suivi d'activité

Les principes de ce type d'entretien

La trame en 11 étapes



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mener un entretien de délégation

Les principes de la délégation

Les bénéfices et les risques à ne pas déléguer

Le choix du délégataire

L'annonce de la délégation

Le suivi de la délégation



5 | Mener un entretien de recadrage d'un collaborateur

Les éléments qui caractérisent le collaborateur "hors-jeu"

Le principe à faire respecter

L'adaptation de la trame si le manager n'a pas de faits précis

La trame pour opposer un refus



6 | Mener un entretien de remotivation

Les principes à respecter

La trame d'entretien selon les différents cas : le collaborateur parle / ne parle pas



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- 2 | Favoriser l'expression de ses collaborateurs et capter l'information utile
- 3 | Mener un entretien de suivi d'activité
- 4 | Mener un entretien de délégation
- 5 | Mener un entretien de recadrage d'un collaborateur
- 6 | Mener un entretien de remotivation



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



PUBLIC

Personnes concernées : Managers avec ou sans lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs - Chef de Projet

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € TTC / participant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Se conditionner et se préparer à l'entretien annuel

La place et la dimension de l'entretien dans un cycle annuel d'entretiens managériaux

Les étapes incontournables de l'entretien d'évaluation

La grille ICAR pour situer sa responsabilité

Le travail à faire par le manager et par le collaborateur

Le démarrage de l'entretien

2 | Impliquer le collaborateur dans son entretien d'évaluation

L'état d'esprit premier

La recherche des bénéfiques : pour le manager / pour le collaborateur.

La trame d'accueil d'un entretien annuel

3 | S'accorder sur le bilan

Les qualités d'écoute et la non-directivité à cette phase

Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments

Les questions de précision

Les 2 types de recadrage

La prise en compte des émotions du collaborateur

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Evaluer la performance du collaborateur

Les mauvaises réactions typiques du manager durant l'évaluation

Le positionnement sur une échelle d'évaluation des niveaux de performance

Le feedback avec la nécessité d'évoquer aussi le positif

L'attention au vocabulaire

5 | Faire un «pont» sur l'avenir du collaborateur

Le développement professionnel du collaborateur

Les 2 axes à explorer : mobilité et formation

La fixation d'objectifs mesurables et motivants : les 5 critères d'un objectif "smart"

La notion de valeur comme levier de motivation

6 | Faire valoir son rôle et son avis lors de la réunion de validation avec la DRH

Le rôle du manager vis-à-vis du collaborateur / de la DRH

La défense d'un collaborateur

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Se conditionner et se préparer à l'entretien annuel
- 2 | Impliquer le collaborateur dans son entretien d'évaluation
- 3 | S'accorder sur le bilan
- 4 | Evaluer la performance du collaborateur
- 5 | Faire un «pont» sur l'avenir du collaborateur
- 6 | Faire valoir son rôle et son avis lors de la réunion de validation avec la DRH

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique

PUBLIC

Personnes concernées : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire d'évaluation avant stage

1 | Anticiper ses propres réactions en fonction de l'état d'esprit de ses collaborateurs

Les 3 états du moi et son profil personnel
Les "petites voix" qui nous dirigent (inconsciemment)



2 | Optimiser l'utilisation de son temps

Les 3 cercles du management
La catégorisation de ses tâches en personnalisant la matrice d'Eisenhower
Les outils de la planification
L'utilisation et l'optimisation des outils de communication
La gestion des interruptions : les 3 réflexes de base



3 | Déléguer une tâche et assurer son suivi

Les principes de la délégation
Les bénéfices et les risques à ne pas déléguer
Le choix du délégataire
L'annonce de la délégation
Le suivi de la délégation



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mettre en place des réunions plus productives

La préparation de la réunion
Le rôle de l'animateur
Les règles de l'animation



5 | Diagnostiquer et résoudre un problème en remontant à sa source

L'arbre des causes pour identifier l'origine du problème
Les techniques individuelles de créativité au service de la résolution de problèmes
Les 4 règles de base de l'utilisation du brainstorming en équipe



6 | Initier la gestion du changement dans son équipe

Les 8 étapes du cycle du changement
L'analyse stratégique des acteurs : intérêts, enjeux et sources de pouvoir
L'équation du changement pour communiquer un changement
Le progrès continu avec la roue de Deming
Les sources de "mécommunication"
La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Anticiper ses propres réactions en fonction de l'état d'esprit de ses collaborateurs
- 2 | Optimiser l'utilisation de son temps
- 3 | Déléguer une tâche et assurer son suivi
- 4 | Mettre en place des réunions plus productives
- 5 | Diagnostiquer et résoudre un problème en remontant à sa source
- 6 | Initier la gestion du changement dans son équipe



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management, Coach ou étant qualifié en PNL, Analyse transactionnelle, Approche Systémique



PUBLIC

Personnes concernées : Agents de maîtrise - Chef d'équipe - Manager de proximité - tout secteur d'activité

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € TTC / participant

2 inscriptions > 10% de remise



CONTACTS

responsable inter : Roland

tel : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr



Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | **Intégrer les bases du coaching dans son style de management**
- 2 | **Sélectionner l'information utile dans le discours de ses collaborateurs**
- 3 | **Motiver l'expression de ses collaborateurs**
- 4 | **Donner des signes de reconnaissance à son équipe**
- 5 | **Transformer une difficulté/ un obstacle en objectif**
- 6 | **Contrer les obstacles à la réalisation d'un objectif**
- 7 | **Se créer des repères pour analyser la qualité des relations entre les membres de l'équipe**
- 8 | **Donner un feedback constructif**
- 9 | **Mener un entretien de recadrage constructif**



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et Coach certifié



PUBLIC

Personnes concernées : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leur collaborateurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (3 jours - 21h)



TARIFS

600 € TTC / participant



CONTACTS

responsable inter : Roland
tél : +33 662025229
email : contact@reflex-rh.fr



PROGRAMME



Jour 1 Questionnaire d'évaluation avant stage

- 1 | **Intégrer les bases du coaching dans son style de management**
 Les 6 niveaux logiques de G. Bateson
 La notion de croyance et leurs 2 dimensions : aidante / limitante
 Les 5 "croyances types" et leurs antidotes respectifs
- 2 | **Sélectionner l'information utile dans le discours de ses collaborateurs**
 Les 3 registres de la communication : faits, opinions, sentiments
 Les erreurs de langage classifiées selon la grille DOG
 Les différents types de questions pour y faire face
- 3 | **Motiver l'expression de ses collaborateurs**
 Les qualités d'écoute active
 Les 3 temps de l'écoute, ou l'art d'obtenir la note finale
 La pratique de l'empathie pour prendre en compte l'émotion de la personne



Ancrage des acquis Plan d'action individuel



Jour 2 Réactivation des acquis du jour 1

- 4 | **Donner des signes de reconnaissance à son équipe**
 Le besoin nécessaire de signes de reconnaissance
 Les types de signes de reconnaissance
 Les deux paramètres d'une félicitation
- 5 | **Transformer une difficulté/ un obstacle en objectif**
 La méthode en 6 points pour aboutir à la situation souhaitée
 Les critères d'un objectif opérationnel
 La nécessité de prendre en compte l'écologie de l'objectif
 La motivation à atteindre l'objectif
- 6 | **Contrer les obstacles à la réalisation d'un objectif**
 L'origine du comportement
 La prise de conscience des conséquences d'un comportement négatif
 L'identification de l'intention positive
 Les 2 types de recadrage : de sens et de contexte



Ancrage des acquis Plan d'action individuel



Jour 3 Réactivation des acquis du jour 2

- 7 | **Se créer des repères pour analyser la qualité des relations entre les membres de l'équipe**
 La typologie des "transactions" (relations) entre personnes au sein d'une équipe
 La qualité de ces "transactions"
 Les sources de "mécommunication"
 La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles
- 8 | **Donner un feedback constructif**
 L'attitude première à adopter
 Le recueil d'informations : la méthode SPRI
 Les 4 étapes d'un bon feedback
- 9 | **Mener un entretien de recadrage constructif**
 L'identification de l'écart par rapport à la "norme"
 La trame en 10 étapes pour obtenir un engagement de changement



Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Expérimentation : jeux de rôles, mises en

Production : exercices autour de son activité

“ Communication orale

Techniques d'animation de réunion

Créer, stimuler et maintenir la dynamique de groupe en réunion

Réussir ses présentations clients et soutenances commerciales

Faire la différence à l'oral avec des présentations convaincantes

Prise de parole en public - niveau 2

Faire passer un message fort à l'oral dans n'importe quelle situation

Prise de parole en public - niveau 1

Augmenter la force et l'impact de ses interventions orales

Concevoir et animer une présentation PPT

Mettre en scène l'information pour la rendre plus attractive

Préparer et conduire des réunions

Adopter une structure pour optimiser la productivité en réunion

Développer son leadership en réunion

Argumenter et défendre ses idées en réunion

TECHNIQUES D'ANIMATION DE RÉUNION

Créer, stimuler et maintenir la dynamique de groupe en réunion

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1| Optimiser le lancement de la réunion

Le rappel des objectifs, des étapes et du timing
Les revendications concernant l'ordre du jour
La définition des rôles

2| Accroître l'impact de son intervention

Les 10 critères sur la forme : le regard, la voix, les gestes, la voix...
Les 10 critères sur le fond : la structure, les phrases, le choix du vocabulaire selon le référentiel de l'autre...
La construction d'un message impact : la trame FOSIR
Les règles de construction d'une présentation Powerpoint

3| Favoriser et organiser le recueil d'informations

Le tour de table
Le plan de table
Le paperboard
Le métaplan
Le brainstorming

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4| Faciliter et gérer l'expression des participants

L'observation fine des réactions des participants
Les techniques de facilitation : Les questions / La distribution de la parole équitable
Les principaux moyens pour orienter les débats
Les recadrages possibles en cas de digression
La gestion des désaccords entre participants

5| Réguler les personnes difficiles

Les connaître pour les reconnaître
Les actions à mettre en place avec chaque type
Les différents profils sous la forme des "7 nains" : bavard, silencieux complice, silencieux absent, tacticien et méprisant...

6| Faire face aux remarques et objections des participants

La notion d'accusé de réception
La logique additive du ET
La méthode SARCAQ pour accuser réception, répondre, contre-questionner

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Optimiser le lancement de la réunion
- 2| Accroître l'impact de son intervention
- 3| Favoriser et organiser le recueil d'informations
- 4| Faciliter et gérer l'expression des participants
- 5| Réguler les personnes difficiles
- 6| Faire face aux remarques et objections des participants

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et efficacité professionnelle

PUBLIC

Personnes concernées : Manager - responsable d'équipe - chef de projet - toute fonction d'encadrement

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

SSIR SES PRÉSENTATIONS CLIENTS ET SOUTENANCES COMMERCIALES

Faire la différence à l'oral avec des présentations convaincantes

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Préparer efficacement son intervention

Le contexte défini par le client : objectif, format, participants...

Le recensement de ses arguments avec le schéma CAP

Le choix du plan et l'enchaînement des idées

L'introduction et la conclusion de sa présentation

L'anticipation des objections

L'adaptation du message au type de public

2 | Construire son pitch commercial de présentation

L'objectif et les points clés

La hiérarchisation de l'information

La structure de la présentation

La cohérence graphique

3 | Concevoir efficacement ses supports visuels

La conception d'une diapositive en 4 temps

L'enrichissement du texte par des visuels

L'utilisation des exemples, références, échantillons, études, tests, témoignages

La technique de "l'homme invisible" pour valider la pertinence des informations transmises

Les slides de back-up

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Animer efficacement sa présentation commerciale

La "saine curiosité" pour recueillir les attentes spécifiques du client

L'adaptation du déroulé aux imprévus et au timing

Le commentaire de chaque diapositive

La synchronisation visuel / narration

Les 20 critères de la communication orale en public à respecter

La gestion de l'espace orateur

5 | Gérer l'interactivité

Les moyens d'obtenir l'implication de l'auditoire et d'éviter l'indifférence

Le repérage et l'utilisation d'alliés

Les signes de lassitude et de déconcentration de l'auditoire

Les actions de relance de son auditoire

La trame SARCAQ pour traiter les objections

6 | Réussir la co-animation

Le partage des rôles

Les règles de fonctionnement explicites pour ne pas se contredire mutuellement

La répétition

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Préparer efficacement son intervention
- 2 | Construire son pitch commercial de présentation
- 3 | Concevoir efficacement ses supports visuels
- 4 | Animer efficacement sa présentation commerciale
- 5 | Gérer l'interactivité
- 6 | Réussir la co-animation



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Techniques de Ventes, et expert Prise de parole en public



PUBLIC

Personnes concernées : Tous commerciaux devant présenter des offres commerciales à des clients - des distributeurs - des prescripteurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € TTC / participant



CONTACTS

responsable inter Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - NIVEAU 2

Faire passer un message fort à l'oral dans n'importe quelle situation

PROGRAMME

JOUR 1 Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1| Optimiser sa communication non-verbale

Rappel des composants de la communication non-verbale dans son intervention
La maîtrise des micro-mouvements qui trahissent notre inconfort

2| Optimiser l'utilisation de sa voix

Rappel sur la codification rythmique d'un discours
La synchronisation des modulations de la voix en fonction de l'objectif voulu
La chasse aux tics verbaux et aux "euh..."

3| Lire un discours tout en gardant l'attention de l'auditoire

Les fiches de l'orateur
Les 3 + 1 temps de la lecture d'un discours

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

JOUR 2 Réactivation des acquis du jour 1

4| Utiliser les bonnes techniques pour improviser à l'oral

La peur du "blanc"
Les principes à respecter
Les techniques pour faire improviser sereinement
Les repères pour un discours improvisé

5| Établir un dialogue avec l'auditoire

La préparation de questions
L'utilisation des ressources du groupe
L'écoute, la reformulation et le questionnement pour répondre à l'auditoire
La prévention des questions délicates
L'amorçage pour inciter l'auditoire à poser des questions

6| Gérer les interruptions lors de son discours

La définition de "règles du jeu"
L'utilisation d'un accusé-réception
La gestion des provocations
Les participants difficiles et les moyens d'y faire face

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

JOUR 3 Réactivation des acquis du jour 2

7| Enrichir le contenu de son discours

Les différents plans d'exposés en fonction du choix de l'objectif : informer, persuader, motiver ou divertir
La trame FOSIR pour agrémenter son discours d'arguments impactants
Les méthodes d'argumentation analogique

8| Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation

Les spécificités des supports type : paperboard, vidéoprojecteur...
Les règles de base de construction d'un Powerpoint et les pièges à éviter
La gestion de l'espace orateur pour chaque type de support
Les problèmes techniques (micro, matériel...) et logistiques (retards, organisation...)

9| Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

Synthèse «training» de la formation autour d'une Intervention orale filmée de 3 à 5 minutes maximum. (contenu préparé à l'avance)
Débriefing personnalisé et plan d'actions

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types de training pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1| Optimiser sa communication non-verbale
- 2| Optimiser l'utilisation de sa voix
- 3| Lire un discours tout en gardant l'attention de l'auditoire
- 4| Utiliser les bonnes techniques pour improviser à l'oral
- 5| Établir un dialogue avec l'auditoire
- 6| Gérer les interruptions lors de son discours
- 7| Enrichir le contenu de son discours
- 8| Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation
- 9| Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste en prise de parole en public

PUBLIC

Personnes concernées : Dirigeants - Responsables Communication - Cadres et Managers de l'entreprise amenés à prendre la parole en public

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter **Roland**

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - NIVEAU 1

Augmenter la force et l'impact de ses interventions orales

PROGRAMME

- JOUR 1** Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement
- 1 | Prendre conscience de sa propre image et de la manière dont elle est perçue**
La présentation personnelle face au groupe en maximum 3 minutes (issu du travail préparatoire avant-stage)
La notion d'image véhiculée au regard notamment de l'intention première
 - 2 | Faire passer un message efficacement**
▶ La notion de filtre ou notre manière très personnelle de voir le monde ▶
Le schéma de la communication
▶ Les 3 dimensions de la communication et leur impact respectif sur la diffusion d'un message
 - 3 | Adopter un comportement en phase avec son discours**
I La posture, les déplacements et l'espace de l'orateur
Les gestes illustrateurs et rythmiques
Les gestes parasites et de réassurance
Le visage et les mimiques
Les 2 dimensions du regard
La cohérence de l'image

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

- JOUR 2** Réactivation des acquis du jour 1
- 4 | Capter l'attention en jouant sur la voix**
Le rôle de la respiration
La diction et l'articulation
Le volume de la voix
La prosodie et la scansion
L'utilisation des pauses
Le débit
Le bon usage de la répétition
La codification d'un texte
 - 5 | Valoriser le fond du message à transmettre**
L'utilisation des questions rhétoriques
Les 10 conseils sur le fond
Les éléments grammaticaux à privilégier
 - 6 | Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation**
Les spécificités des supports type : paperboard, vidéoprojecteur...
Les règles de base de construction d'un Powerpoint et les pièges à éviter
La gestion de l'espace orateur pour chaque type de support
Les problèmes techniques (micro, matériel...) et logistiques (retards, organisation...)

Ancrage des acquis Plan d'action individuel

- JOUR 3** Réactivation des acquis du jour 2
- 7 | Répéter son discours efficacement**
La sélection des informations utiles en fonction du temps disponible
Les trucs pour répéter utile
La prise en compte des remarques potentielles de l'auditoire dans la gestion du temps
 - 8 | Gérer son trac avant et pendant son intervention**
L'importance de la préparation
Les techniques pour gérer son stress en situation
Les techniques pour improviser sereinement
 - 9 | Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions**
Synthèse «training» de la formation autour des 20 critères d'une intervention réussie
Débriefing personnalisé et plan d'actions

Ancrage des acquis Plan d'action individuel, évaluation de l'atteinte des objectifs et remise des attestations

Types de training pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre conscience de sa propre image et de la manière dont elle est perçue
- 2 | Faire passer un message efficacement
- 3 | Adopter un comportement en phase avec son discours
- 4 | Capter l'attention en jouant sur la voix
- 5 | Valoriser le fond du message à transmettre
- 6 | Intégrer efficacement des supports visuels dans sa présentation
- 7 | Répéter son discours efficacement
- 8 | Gérer son trac avant et pendant son intervention
- 9 | Ancrer les bonnes pratiques pour ses prochaines interventions

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior spécialiste en prise de parole en public

PUBLIC

Personnes concernées : Dirigeants - Responsables Communication - Cadres et Managers de l'entreprise amenés à prendre la parole en public

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (3 jours - 21h)

TARIF

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

CONCEVOIR ET ANIMER UNE PRESENTATION PTT

Mettre en scène l'information pour la rendre plus attractive

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Intégrer les principes de conception graphique dans ses présentations

Les écueils à éviter

Les principes d'apprentissage et leur impact sur la construction de son PPT

Les 3 modes de présentation : diaporama, le téléprompteur, présentation

Les 8 principes graphiques à respecter

2 | Concevoir des supports visuels

Les éléments incontournables de la communication visuelle

La logique de conception d'une présentation Powerpoint

La conception d'une diapositive en 4 temps

La technique de "l'homme invisible" pour valider la pertinence des informations transmises

Les diapositives spécifiques : accroche, explication, conviction, impact, sommaire, titres.

3 | Assurer la lisibilité de ses supports

La cohérence graphique

L'harmonie des couleurs

Les règles typographiques

L'utilisation d'illustrations et les banques d'images

L'utilisation limitée des animations

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mettre en forme son contenu

L'introduction et les types d'accroches

Les 6 principes des idées qui collent

La conclusion : l'incitation à l'action

5 | Se préparer pour gagner en pertinence

La répétition à blanc

La préparation technique

La préparation personnelle

L'anticipation des objections

6 | Adopter les bonnes techniques de communication lors de son intervention

L'adaptation du déroulé aux imprévus et au timing

Le commentaire de chaque diapositive

L'enrichissement par des exemples, anecdotes, voir de l'humour !

La synchronisation visuel / narration

La gestion de l'espace orateur

La calibration pour repérer les signes de lassitude et de déconcentration de l'auditoire

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les principes de conception graphique dans ses présentations
- 2 | Concevoir des supports visuels
- 3 | Assurer la lisibilité de ses supports
- 4 | Mettre en forme son contenu
- 5 | Se préparer pour gagner en pertinence
- 6 | Adopter les bonnes techniques de communication lors de son intervention

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior, expert de la communication orale

PUBLIC

Personnes concernées : Tout salarié amené à utiliser PowerPoint pour agrémenter ses présentations orales

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

PREPARER ET CONDUIRE DES REUNIONS

Adopter une structure pour optimiser la productivité en réunion

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Optimiser les conditions de réussite d'une réunion

Le rapport qualité / prix
La définition de l'objectif
Le choix des participants
Les 5 points à préparer
La disposition de la salle

2 | Adapter sa trame et son rôle en fonction de l'objectif final

Les 3 rôles de l'animateur
Les 5 types de réunions : Information, Concertation, Résolution de problèmes, Prise de décisions et Suivi de projets
La structure pour chaque type de réunions

3 | Fixer le cadre dès le démarrage de la réunion

Les règles de fonctionnement / la charte de réunion
Le secrétaire et le gardien du temps
Les 6 étapes pour lancer la réunion

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Exploiter la dynamique de groupe

Les réseaux de communication
Les 4 étapes de la formation d'un groupe et les repères à connaître
Les comportements en groupe
Les principes d'animation de réunions

5 | Clore la réunion

Les décisions du groupe
La synthèse des points clés
L'évaluation de la réunion

6 | Rédiger et alimenter des comptes-rendus

Le tableau de synthèse partiel pour préparer le compte rendu
Le contenu d'un compte rendu

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Optimiser les conditions de réussite d'une réunion
- 2 | Adapter sa trame et son rôle en fonction de l'objectif final
- 3 | Fixer le cadre dès le démarrage de la réunion
- 4 | Exploiter la dynamique de groupe
- 5 | Clore la réunion
- 6 | Rédiger et alimenter des comptes-rendus



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et efficacité professionnelle



PUBLIC

Personnes concernées : Manager - responsable d'équipe - chef de projet - toute fonction d'encadrement

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € TTC / participant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Délivrer un message efficace

L'influence de sa propre perception sur la formulation d'un message
Le schéma émetteur-récepteur
Les dimensions de la communication et leur impact respectif sur la transmission d'un message
Les 10 critères sur la forme : le regard, la voix, les gestes...
Les 10 critères sur le fond : la structure, les phrases, le choix du vocabulaire selon le référentiel de l'autre...

2 | Faire avancer et acter la production du groupe

La manière d'interrompre avec courtoisie
Les utilisations possibles de la reformulation
La mise à jour des points d'accord et de désaccord
La progression et les synthèses d'étapes

3 | Adopter la bonne posture pour réagir aux objections

Les attitudes pénalisantes face aux objections
L'utilisation d'un accusé de réception
La trame SARCAQ en 4 étapes pour retourner une objection

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Contrecarrer les prises de positions

La boussole du langage pour détecter les arguments fallacieux ou les exagérations
Le réflexe de questionnement pour éviter le piège de l'acceptation ou de la justification

5 | Défendre son point de vue

La nécessaire préparation : l'objectif, le message
La trame pour argumenter son point de vue
L'identification des points de vue pour adapter son discours et anticiper les objections
La trame FOSIR pour agrémenter son exposé d'arguments impactants
Les métaphores pour présenter ses idées différemment

6 | Fixer des limites et résister à la pression

L'identification de ses propres freins
La trame pour dire non tout en préservant la relation
Les techniques pour résister à un interlocuteur qui insiste ou qui pratique du "chantage affectif"

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | **Délivrer un message efficace**
- 2 | **Faire avancer et acter la production du groupe**
- 3 | **Adopter la bonne posture pour réagir aux objections**
- 4 | **Contrecarrer les prises de positions**
- 5 | **Défendre son point de vue**
- 6 | **Fixer des limites et résister à la pression**

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior en Management et efficacité professionnelle

PUBLIC

Personnes concernées : Cadres et managers désireux de s'affirmer sereinement au sein de leurs équipes

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € ttc / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

EFFICACITE RELATIONNELLE

Rien ne sert de s'imposer mieux vaut s'adapter avec subtilité

Gestion des conflits

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits

Réussir l'entretien de recrutement

Découvrir le potentiel du candidat

Convaincre et persuader

Défendre et argumenter ses idées avec conviction

Gestion du temps et des priorités

Concilier urgences, priorités et quotidien

Estime et confiance en soi

Gagner en assurance et développer son potentiel

Communiquer efficacement

Maîtriser les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Affirmation de soi

Prendre sereinement sa place dans les échanges

GESTION DES CONFLITS

Rétablir la communication et négocier une sortie de conflits

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant

Les 4 formes de négativité

La submersion

Les 3 étapes d'évolution des conflits

Les 5 stratégies possibles pour traiter un conflit

Les facteurs qui influencent les conflits

2 | Prendre conscience de l'impact de son comportement sur l'autre

La prise en compte des filtres dans la communication

La distinction entre évaluation et observation

L'influence de sa communication non verbale sur l'autre

3 | Adapter sa communication pour prévenir les conflits

L'accusé de réception pour marquer sa prise en compte du point de vue de l'autre

Le pouvoir du "et" pour sortir de l'opposition

La mise à jour et la résolution des jeux "psychologiques" sous-jacents et nuisibles

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Impliquer son interlocuteur dans la résolution de conflit

Les non-dits à l'origine des conflits

La reconnaissance du désaccord

Les 5 préalables à l'accord mutuel

5 | Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous

Les "oignons du conflit" pour distinguer la position affichée de la motivation plus profonde

La mise à jour de l'intérêt derrière une demande

La notion d'intérêt mutuel

La définition de son "plan B"

Les 3 règles d'or du négociateur

6 | Appliquer une méthode simple de résolution de conflits

L'exploration de la situation

La présentation de son point de vue en 3 temps

Les points d'accord et les différences

Synthèse training de la formation autour des 7 étapes de la résolution de conflits

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

1 | Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit naissant

2 | Prendre conscience de l'impact de son comportement sur l'autre

3 | Adapter sa communication pour prévenir les conflits

4 | Impliquer son interlocuteur dans la résolution de conflit

5 | Mener une négociation de sortie de conflit acceptable par tous

6 | Appliquer une méthode simple de résolution de conflits

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

PUBLIC

Personnes concernées : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié en conflit avec ses collègues / clients / fournisseurs

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € ttc / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Découvrir le potentiel du candidat

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Intégrer les bases de la communication et de l'influence

L'influence du mécanisme de perception du recruteur

Les 3 dimensions de la communication et leur poids respectif dans la transmission d'un message

L'influence de la communication non verbale du recruteur sur le candidat

2 | Cadrer le démarrage de l'entretien

L'accueil du candidat

La présentation du recruteur

L'annonce des étapes de l'entretien

3 | Détecter les incohérences de communication du candidat

L'observation des signaux de communication non verbale en plus du discours

La notion d'incongruence entre le fond et la forme

La réaction du recruteur aux signaux d'incongruence



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Questionner efficacement le candidat

Les 2 types de questions : montantes et descendantes en fonction des objectifs du recruteur

La notion d'équivalents concrets pour déceler les "beaux discours" et ne pas tomber dans le piège

La boussole du langage pour savoir faire préciser le candidat

Les questions types du recruteur

5 | Recueillir l'information à valeur ajoutée chez le candidat

Les conditions qui favorisent la mise en confiance du candidat

Le schéma de réponse en 3 étapes à une question

La notion de note finale comme niveau d'information ultime à rechercher

Les attitudes à mettre en oeuvre pour obtenir une note finale

6 | Dresser le profil comportemental du candidat pour cerner sa personnalité

L'outil "métaprogramme" d'analyse comportemental des candidats

Les critères de motivation du candidat détectables

Les critères de travail du candidat détectables

La sélection des métaprogrammes pertinents en fonction du poste proposé

La recherche et la détection des métaprogrammes du candidat dans ses réponses



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Intégrer les bases de la communication et de l'influence
- 2 | Cadrer le démarrage de l'entretien
- 3 | Détecter les incohérences de communication du candidat
- 4 | Questionner efficacement le candidat
- 5 | Recueillir l'information à valeur ajoutée chez le candidat
- 6 | Dresser le profil comportemental du candidat pour cerner sa personnalité



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.



PUBLIC

Personnes concernées : Managers
- Chargé(e)s de recrutement

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600€TTC / participant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

CONVAINCRE ET PERSUADER

Défendre et argumenter ses idées avec conviction

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Installer un climat de confiance propice à l'échange

Le rapport pour établir la confiance
La technique de la synchro-conduite

2 | Influencer son interlocuteur par un jeu de questionnement adapté

Les 3 types de questions
Les 3 forces d'une question
Le principe de la maïeutique pour faire dire ce que l'on veut entendre

3 | Adopter un comportement qui assoit la crédibilité de son discours

La notion de congruence
Les gestes illustreurs, rythmiques
Les gestes parasites et de réassurance à éviter
Les postures

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Construire un argument clair et simple

La distinction entre les faits, les opinions et les sentiments
Le mélange d'éléments objectifs et subjectifs pour construire un argument
La trame FOSIR en 5 étapes

5 | Donner plus de force et de consistance à ses arguments

Les types de liens logiques entre 2 idées
Les 4 procédures d'argumentation
Les techniques d'argumentation analogique
Le "story-telling"

6 | Garder le contrôle face aux objections déstabilisantes

L'importance de la prise de recul
La notion d'accusé-réception
La trame de réponse en 4 étapes
La technique de l'anticipation

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Installer un climat de confiance propice à l'échange
- 2 | Influencer son interlocuteur par un jeu de questionnement adapté
- 3 | Adopter un comportement qui assoit la crédibilité de son discours
- 4 | Construire un argument clair et simple
- 5 | Donner plus de force et de consistance à ses arguments
- 6 | Garder le contrôle face aux objections déstabilisantes

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de la communication interpersonnelle, qualifié en PNL CNV, AT ou approche systémique.

PUBLIC

Personnes concernées : Non-commerciaux - Chargé de projet - Chargé de communication et tout salarié ayant à défendre des idées

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Construire un argument impactant et convaincant

Le réflexe CAP pour parler en termes de bénéfices pour l'autre
Les moyens de faire face aux tactiques type : obstructions / attaques
Le recadrage d'une position avec l'une des 5 techniques possibles

2 | Gérer l'opposition, les objections sans être déstabilisé

Les 3 réactions classiques à une objection / "attaque"
La notion d'accusé de réception
La logique d'addition (oui et...) à la place de la logique d'opposition (oui mais...)
La trame SARCAQ pour faire face sereinement

3 | Préparer les éléments nécessaires à sa négociation

Le recensement / recueil des informations
Les enjeux de la négociation, pour soi et l'autre partie
La notion de contrepartie
Le plan B ("BATNA") pour évaluer la sortie de la négociation

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Construire un scénario de négociation maîtrisé

La matrice des champs de négociation pour circonscrire le périmètre de la négociation
La hiérarchie des points à négocier
Les seuils qui conditionnent la négociation : le plafond, le plancher
L'échiquier des concessions-contreparties pour utiliser ses concessions au bon moment

5 | Adopter la bonne posture en phase avec l'objectif recherché

La détermination d'un rôle pour trouver la bonne distance psychologique
Le choix des qualités psychologiques à incarner sur les dimensions du verbal et non-verbal
Les qualités relationnelles à mettre en avant (questionnement et reformulation)

6 | Se positionner dans toutes les phases d'un round de négociation

L'entrée en relation
L'annonce des objectifs
La recherche des objectifs de l'autre partie
La phase concessions / contreparties et les principes pour concéder sans se mettre en difficulté
Lâcher de manière stratégique (sur quoi?)
La conclusion et les différentes techniques pour faire face à tous les cas

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

1 | Construire un argument impactant et convaincant

2 | Gérer l'opposition, les objections sans être déstabilisé

3 | Préparer les éléments nécessaires à sa négociation

4 | Construire un scénario de négociation maîtrisé

5 | Adopter la bonne posture en phase avec l'objectif recherché

6 | Se positionner dans toutes les phases d'un round de négociation

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de l'efficacité

professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL CNV, AT et approche systémique.

PUBLIC

Personnes concernées : Chefs de projet -

Directeurs de projet - Manager - Tout salarié devant mener des négociations non commerciales dans l'exercice de ses fonctions

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600 € TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PROGRAMME

Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps

Les avantages cachés d'une mauvaise gestion du temps
L'analyse qualitative et quantitative de son journal de bord
La mise à jour des "voleurs de temps" personnels

2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de ses tâches

Les critères "Urgent" et "Important"
La notion de proactivité
La matrice d'Eisenhower de catégorisation des tâches
La priorisation des tâches

3 | Organiser ses tâches au quotidien

La notion de "poste fixe"
La liste des tâches et les principes d'utilisation
La bonne utilisation de son agenda
Les lois du temps et leurs conséquences sur la gestion des tâches
La planification hebdomadaire

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel

Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Mettre en place des actions concrètes de gestion du temps

Le principe de l'action immédiate
Le travail en retard et comment en venir à bout
L'intérêt de séquences ininterrompues
La charte d'une réunion productive

5 | Optimiser l'utilisation des outils informatiques

Les principes d'utilisation optimale de l'email et du téléphone
Le choix : gestion papier ou informatique ?
Les bonnes pratiques d'utilisation de logiciels de messagerie unifié (email + agenda + contacts), type Outlook ou PIM...
Les outils informatiques complémentaires pour appliquer les lois de gestion du temps

6 | Atténuer l'impact des autres par une communication adaptée

La gestion des interruptions
La gestion des sollicitations par un questionnement ciblé
La trame pour apprendre à dire "non" lorsque cela est nécessaire

Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne

Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Prendre du recul sur ses habitudes et sa relation au temps
- 2 | Intégrer des critères de différenciation dans la gestion de ses tâches
- 3 | Organiser ses tâches au quotidien
- 4 | Mettre en place des actions concrètes de gestion du temps
- 5 | Optimiser l'utilisation des outils informatiques
- 6 | Atténuer l'impact des autres par une communication adaptée

PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de l'efficacité professionnelle et des relations interpersonnelles, qualifié en PNL CNV, AT et approche systémique.

PUBLIC

Personnes concernées : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié souhaitant optimiser la gestion de leur temps

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants

DATES & LIEUX (2 jours - 14h)

TARIFS

600€ TTC / participant

CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement



1 | Différencier estime de soi et confiance en soi pour les travailler

Les caractéristiques de l'estime de soi
L'impact de notre fonctionnement sur notre environnement



2 | Se mettre dans une dynamique de changement

Les 5 composants à activer pour développer sa confiance en soi
Les actions clés pour bâtir sa confiance en soi
Les 5 niveaux de l'acceptation de soi



3 | Développer ses propres capacités

► Qualités/Défauts : l'intérêt de les contextualiser
L'intention positive derrière un comportement



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1



4 | Combattre ses propres freins et résistances

► La mise à jour de ses croyances : valeur et importance



5 | Contrer les «messages» qui nous limitent et nous empêchent d'agir

Les messages contraignants
L'impact de ses «messages» sur notre personnalité et dans nos attentes vis-à-vis des autres.
Les antidotes



6 | Activer ses propres leviers de motivation

La notion de valeur et leur origine
L'intégrité ou comment être en adéquation avec ses valeurs
La hiérarchie de valeurs et leur équivalents concrets



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations

Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Différencier estime de soi et confiance en soi pour les travailler
- 2 | Se mettre dans une dynamique de changement
- 3 | Développer ses propres capacités
- 4 | Combattre ses propres freins et résistances
- 5 | Contrer les «messages» qui nous limitent et nous empêchent d'agir
- 6 | Activer ses propres leviers de motivation



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior et coach



PUBLIC

Personnes concernées : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié souhaitant renforcer son assurance dans son environnement professionnel

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € / TTCparticipant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

Prendre sereinement sa place dans les échanges

PROGRAMME



Jour 1

Questionnaire avant stage & évaluation de positionnement

1 | Agir sur son comportement face à des situations délicates

Les 3 attitudes classiques : la fuite, la manipulation et l'agressivité.

Les caractéristiques d'une attitude assertive

La mise à jour de l'intention positive derrière un comportement difficile

L'importance de se reconnaître des droits



2 | Verbaliser ses émotions en situations difficiles

Le schéma de la communication

L'identification de l'émotion

La nécessité du feedback à l'autre sur l'impact de son comportement



3 | Formuler une critique constructive

La distinction entre faits et opinions

La trame de la méthode DESC



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel



Jour 2

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Donner du « poids » à ses choix

La trame pour faire une demande acceptable pour son interlocuteur

La trame du « savoir dire non »

La mise à jour de ses freins à dire "non" pour les combattre

Les techniques complémentaires pour résister



5 | Donner et accepter des compliments

Les éléments à prendre en compte dans les deux cas

La mise à jour de ses propres freins pour les combattre

Le besoin et l'identification des signes de reconnaissance



6 | Utiliser les critiques à « bon escient »

Les éléments pour apprendre à recevoir une critique et la traiter de manière



Ancrage des acquis

Plan d'action individuel, évaluation des objectifs et remise des attestations



Types d'activités pédagogiques

Réflexion : exercices de prises de conscience

Expérimentation : jeux de rôles, mises en situations

Intégration : exercices autour d'une méthode ou technique d'appropriation

Production : exercices autour de son activité quotidienne



Objectifs pédagogiques COMMENT FAIRE POUR ...

- 1 | Agir sur son comportement face à des situations délicates
- 2 | Verbaliser ses émotions en situations difficiles
- 3 | Formuler une critique constructive
- 4 | Donner du « poids » à ses choix
- 5 | Donner et accepter des compliments
- 6 | Utiliser les critiques à « bon escient »



PROFIL DE L'INTERVENANT

Consultant Senior expert de l'efficacité professionnelle et coach



PUBLIC

Personnes concernées : Assistants - Techniciens - Agents de maîtrise - Tout salarié désireux de s'affirmer de façon constructive dans ses relations professionnelles

Prérequis : Aucun

Effectif : min. 4 - max. 8 participants



DATES & LIEUX (2 jours - 14h)



TARIFS

600 € / TTC participant



CONTACTS

responsable inter : Roland

tél : +33 (0) 662025229

email : contact@reflex-rh.fr

