



Catalogue des formations LP CONSEIL

- Management
- Codéveloppement
- Process Communication®
- Développement des Ressources Humaines
- Vente et relation client

Management

1. Développer une vision d'entreprise ou d'équipe...
2. Professionnaliser sa pratique managériale : construisez avec nous un parcours pour vos managers opérationnels
3. Managers de proximité – développer son style et sa pratique
4. Mobiliser et accompagner ses collaborateurs en individualisant son management
5. Communiquer avec ses collaborateurs et animer son équipe avec le modèle Process Com ©
6. Mener des entretiens professionnels impactants
7. Organiser et animer des réunions de travail
8. Manager ses collaborateurs issus de « la génération Y »

Développer une vision d'entreprise ou d'équipe...

Avoir une VISION et savoir la partager avec son équipe est certainement le plus important pour un dirigeant. Notre expérience de coach nous permet cependant de constater que, pris par le quotidien, les managers consacrent peu ou pas de temps à construire et partager leur VISION pour leur organisation. Notre objectif d'accompagnement est de faciliter et d'accélérer la construction partagée du projet stratégique de l'organisation et de le décliner en projets concrets à court, moyen et long terme.

Public : Dirigeants, Responsables de services, Managers opérationnels

Objectifs :

- Acquérir une méthode simple et efficace pour mettre en place une vision
- Apprendre les techniques de créativité et d'animation pour favoriser l'expression des idées
- Acquérir des outils pratiques pour optimiser ses orientations stratégiques
- Acquérir une méthodologie efficace pour élaborer un plan d'actions en lien avec les objectifs stratégiques
- Apprendre à définir des critères de résultats mesurables
- Renforcer la cohésion et la motivation des équipes

Programme :

Introduction à la vision

- Définition de la vision
- Les 5 éléments de la vision :
 - Mission
 - Ambition
 - Valeurs & modes de fonctionnement
 - Axes prioritaires
 - Projets et plans d'actions

Acquérir le processus d'élaboration de la vision

- Une démarche en 5 étapes
- Le futur idéal, la réalité d'aujourd'hui, la réalité de demain
- Le Swot, un outil de diagnostic général
- Le Swot, comment s'en servir ?

Apprendre les techniques de créativité et d'animation

- Pinacle au Piloni
- Méta-plan
- Méthode Agile
- CPS

De la vision à l'action

- Proposition d'actions et de contribution
- Co-élaboration du plan d'actions
- Co-construction des indicateurs de mesure des résultats

Les plus pédagogiques :

- Méthodologie centrée sur les processus
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et incitent chacun à s'exprimer
- A l'issue du module chaque participant élabore son plan d'actions pour donner corps à la vision d'entreprise et s'engage sur au moins 3 actions
- Le formateur fait un point à 3 mois avec le commanditaire pour valider les actions mises en place

Durée : 2 jours

Professionnaliser sa pratique managériale : construisez avec nous un parcours pour vos managers opérationnels

Parce que la mission du Manager est complexe et hétérogène... nous vous proposons de construire une montée en compétence progressive de vos Managers au moyen d'un parcours complet (5 modules de 2 jours avec la passation du questionnaire Process Com ©).

Manager c'est ajuster en permanence son organisation, communiquer avec son équipe et son environnement pour lui apporter le sens dont elle a besoin pour se fédérer, comprendre les interactions relationnelles, analyser les situations critiques, activer les leviers de motivation adéquats en individuel et en collectif, enfin faire monter en compétence ses collaborateurs pour améliorer ses résultats.

Public : Managers opérationnels

Objectifs :

- Définir, partager, intégrer des fondamentaux du métier de Manager au sein de mon entreprise
- Clarifier ma posture et mon positionnement de Manager
- Mieux comprendre quel Manager je suis et qui sont mes collaborateurs
- Adapter mon management en fonction de mon style préférentiel, de la personnalité de mes collaborateurs, de leur degré d'autonomie et des situations
- Comprendre les enjeux de pilotage de l'entreprise et de l'équipe : impacts économiques, clients, RH,...
- S'approprier les indicateurs clés et les faits observables de la performance de l'activité et de l'équipe
- Améliorer mon efficacité personnelle et celle de mon équipe, mieux gérer mon temps dans un contexte contraint

Programme:

Management de proximité – mon style et ma pratique – En s'appuyant sur le modèle Process Com ©

- Avoir une vision claire du rôle et de la place du Manager dans mon entreprise : la notion de frontière
- Utiliser un langage commun pour échanger sur mon métier et décrypter les problématiques relationnelles
- Comprendre les principaux traits de ma personnalité et ceux de mes collaborateurs
- Identifier mon style d'interaction préférentiel avec mes Collaborateurs

Les outils du management structuré : professionnaliser ma pratique - le Management situationnel

- Comprendre l'enjeu que constitue le développement de l'autonomie des collaborateurs, clé de la performance collective et individuelle
- Adapter mon management en fonction du degré d'autonomie des collaborateurs et des situations
- Manager une équipe en situation avec des outils du management structuré

Communiquer et animer – avec l'éclairage du modèle Process Com ©

- Obtenir une plus grande aisance et efficacité dans la communication avec mon équipe et ma hiérarchie
- Maîtriser les techniques nécessaires pour mener des entretiens (d'activité, de motivation, de recadrage,...)
- Savoir animer des réunions en fonction d'objectifs (communication descendante, résolution de problème, projet, remontée d'informations, régulation,...) et de situation (taille de l'équipe, contexte, degré d'autonomie)

Intégrer la stratégie RH de l'entreprise dans son management

- Connaître l'environnement juridique du contrat de travail et les droits et obligations de chacun
- Accompagner le développement RH et professionnel de mes collaborateurs
- Participer au développement d'un bon climat social
- Etre relai et facilitateur des relations sociales de l'entreprise – Comprendre le fonctionnement des IRP

Piloter la performance & organiser le travail de son équipe – Travailler les indicateurs internes – prendre en compte les grandes lois du temps et ses propres diabolins du temps

- Analyser les résultats de ses collaborateurs, les mettre en perspective afin d'identifier les causes des écarts
- Savoir fixer des objectifs SMART
- Elaborer, formaliser et animer des plans d'action personnalisés innovants et efficaces
- Savoir mener des entretiens de fixation ou d'évaluation de plan d'actions
- Améliorer son efficacité personnelle et mieux se gérer dans le temps dans un contexte contraint
- Prendre des décisions et prioriser les actions à mener

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Nos apports théoriques sont suivis de mises en pratique ou de mises en situation construites autour de situations vécues par les participants, sinon proches de leur métier
- Adeptes de l'action learning nous confions à nos stagiaires la préparation de séquences de formation qu'ils devront ensuite animer en plénière
- Nous construisons des études de cas à travailler et animer en collectif
- Nous faisons vivre aux participants des séances de codéveloppement (format court) pendant lesquelles les participants expérimentent une dynamique collective d'apprentissage sur des sujets réels apportés par eux selon une méthodologie participative
- A l'issue de chaque module les participants décident d'un plan de développement d'une ou plusieurs pratiques professionnelles à réaliser pendant l'intersession

Durée : 5 x 2 jours consécutifs.

Manager de proximité – développez son style et sa pratique

Manager c'est ajuster en permanence son organisation, communiquer avec son équipe et son environnement pour lui apporter le sens dont elle a besoin pour se fédérer, comprendre les interactions relationnelles, analyser les situations critiques

Public : Managers opérationnels

Objectifs :

- Avoir une vision claire de son rôle et de sa place de manager
- Utiliser un langage commun pour échanger sur son métier de manager avec la Process Com
- Définir les principaux traits de sa personnalité et ceux de ses collaborateurs
- Identifier ses styles d'interaction préférentiels avec ses collaborateurs
- Découvrir les comportements négatifs sous stress des différents types de personnalité
- Savoir les identifier et agir pour rétablir un bon niveau de communication

Programme:

Le métier de manager

- Partage de représentations sur les missions
- Rôles et missions du manager : faire – faire faire – Pourquoi faire faire ?
- Quelle est ma place en tant que Manager ?
- Devenir manager : un changement, une rupture, une mise en danger...
- Management et expertise : quel processus de deuil opérer ?
- Les différents stades d'évolution du manager : spécialiste donneur d'ordre – manager ressource – leader porteur de sens

Mieux se connaître et mieux connaître les membres de son équipe avec la Process Com

- Le modèle Process com
- Les 6 types de perception et les 6 types de personnalité Process com
- Savoir identifier les points forts de chaque type de personnalité en management et s'appuyer dessus
- Le management : une question de communication - Parlons-nous la même langue ?
- Prenons notre ascenseur pour offrir à notre interlocuteur le canal qu'il entendra le mieux
- Description de la structure d'un inventaire de personnalité (IDP) PCM
- Remise des Inventaires de personnalité Process Com
- Découvrir les comportements négatifs sous stress de chacun de nos types de personnalité
- Séquences de stress et comportements négatifs comment les éviter ou rétablir un bon niveau de communication

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le démarrage du module commence par un partage de représentations : nous partons des grilles de lecture de chacun pour les enrichir et les faire évoluer
- Nos apports théoriques sont suivis de mises en pratique ou de mises en situation construites autour de situations vécues par les participants, sinon proches de leur métier
- Nous faisons vivre aux participants des ateliers de codéveloppement (format court) pendant lesquels les participants expérimentent une dynamique collective d'apprentissage sur des sujets réels apportés par eux selon une méthodologie participative

Durée : 2 jours

Mobiliser et accompagner ses collaborateurs en individualisant son management

Manager c'est savoir activer les leviers de motivation adéquats en individuel et en collectif, enfin de faire monter en compétence ses collaborateurs pour améliorer leurs résultats et ceux de l'équipe.

Public : Managers opérationnels

Objectifs :

- Comprendre l'enjeu que constitue le développement de l'autonomie professionnelle des collaborateurs, clé de la performance collective et individuelle
- Adapter son management en fonction du degré d'autonomie professionnelle de ses collaborateurs et des situations
- Construire et faire vivre une équipe
- Manager une équipe en situation avec des outils du management structurés

Programme:

Management et motivation

- Comment créer les conditions favorables à la motivation de ses collaborateurs
- Les besoins psychologiques de la Process Com
- Les manifestations positives et négatives des besoins psychologiques
- Le lien entre besoin psychologique et motivation
- Le manager et son équipe : les styles d'interactions
- L'économie des signes de reconnaissance

Lien entre compétence, motivation et autonomie du collaborateur

- Les composantes de la motivation
- Le lien entre compétence, motivation et autonomie
- Partage de représentation et apports théoriques

Adapter son management à ses collaborateurs

- Présentation du Management Situationnel
- Les 4 styles de management du modèle Hersey-Blanchard
- Les 4 niveaux d'autonomie professionnelle
- L'adaptation des styles de management aux niveaux d'autonomie professionnelle
- Application du Management situationnel à la réalité et aux situations du quotidien – étude de cas

Adapter son management à son équipe

- Management situationnel appliqué à l'équipe
- Les 4 étapes de la création d'une équipe et les 4 niveaux de maturité
- Les styles de management adaptés aux niveaux d'autonomie de l'équipe
- Exercice (individuel & binôme) de mise en application sur leurs cas
- Management Situationnel et dynamique d'équipe

Les plus pédagogiques :

- Le démarrage du module commence par un partage de représentations : nous partons des grilles de lecture de chacun pour les enrichir et les faire évoluer
- Nos apports théoriques sont suivis de mises en pratique ou de mises en situation construites autour de situations vécues par les participants, sinon proches de leur métier
- Nous faisons vivre aux participants des ateliers de codéveloppement (format court) pendant lesquels les participants expérimentent une dynamique collective d'apprentissage sur des sujets réels apportés par eux selon une méthodologie participative

Durée : 2 jours

Communiquer avec ses collaborateurs et animer son équipe avec le modèle Process Com ®

Manager c'est communiquer avec son équipe et son environnement pour lui apporter le sens dont elle a besoin pour se fédérer, c'est comprendre les interactions relationnelles pour s'ajuster et se connecter aux autres

Public : Managers opérationnels

Objectifs :

- Communiquer avec plus d'aisance et d'efficacité avec ses collaborateurs, son équipe et sa hiérarchie
- Maîtriser les techniques nécessaires pour mener des entretiens professionnels de motivation, de recadrage, d'évaluation ou de fixation d'objectifs et de plan d'actions...
- Communiquer avec plus d'aisance et d'efficacité en collectif : animation d'équipe et de réunion
- Maîtriser des techniques d'animation de réunion et d'équipe

Programme:

Communiquer efficacement : un état d'esprit gagnant / gagnant

- Les positions de vie de l'analyse Transactionnelle
- Optimiser sa communication en face à face avec la Process Com
- Le schéma de la communication
- Les canaux de communication
- Quel canal pour quel type de profil ?

Les comportements sous stress et leurs impacts sur la communication – Process Com

- La mécommunication comme source du stress
- Les 8 types de besoins psychologiques par profil
- Le mécanisme de la mécommunication : les 3 étapes de la détresse
- La porte d'entrée de la détresse (1er degré) : Description des comportements
- Le sous-sol de la détresse (2ème degré) : les 3 « masques »
- Les 3 étapes de la détresse pour les 6 types de profil

Communiquer en face à face avec les membres de son équipe en utilisant la Process Com

- La conduite d'entretiens individuels selon les types de personnalité
- La méthode DESC : dire ce qui ne va pas tout en préservant la relation
- Savoir mener des entretiens en face à face :
 - Conduire un entretien de recadrage
 - Conduire un entretien de motivation
 - Conduire un entretien d'évaluation et de fixation d'objectif

Communiquer avec sa hiérarchie

- Exercice de simulation d'entretien avec sa hiérarchie

Communiquer avec son équipe en s'appuyant sur la Process Com

- Des temps de communication formels et informels
- Des temps de communication collectifs : réunion, briefs, débriefs, animation terrain
- Des temps de communication descendante et ascendante
- Des temps de communication écrite et orale
- La place de l'écrit dans sa communication avec l'équipe

Focus sur l'animation de réunions

- Règles et principes de la communication de groupe
- Apports sur différentes techniques d'animation
- Comment animer des réunions difficile : stratégie des alliés - triangle dramatique - jeux psychologiques
- Exercices de simulation

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le démarrage du module commence par un partage de représentations : nous partons des grilles de lecture de chacun pour les enrichir et les faire évoluer
- Nos apports théoriques sont suivis de mises en pratique ou de mises en situation construites autour de situations vécues par les participants, sinon proches de leur métier
- Nous faisons vivre aux participants des ateliers de codéveloppement (format court) pendant lesquels les participants expérimentent une dynamique collective d'apprentissage sur des sujets réels apportés par eux selon une méthodologie participative

Durée : 2 jours

Mener des entretiens professionnels impactants

Obligatoire dans toutes les entreprises et pour tous les salariés, l'entretien professionnel doit être organisé à minima tous les deux ans, ou après une absence prolongée. Comment aborder ces entretiens et quelle place laisser au collaborateur pour que ces rendez-vous constituent des temps forts de management.

Public : Dirigeants, Responsables de services, Managers opérationnels

Objectifs :

Permettre aux Managers de renforcer leur compétence relationnelle et managériale en réussissant les points clés de leurs entretiens d'activité :

- Adopter une posture d'écoute active
- Maintenir une bonne communication avec ses collaborateurs
- Consolider les bonnes pratiques professionnelles en reconnaissant les contributions positives et en travaillant les axes de progression
- Fixer des objectifs clairs et réalistes en lien avec ceux de l'entreprise
- Accroître la motivation des collaborateurs en prenant en compte leurs besoins

Programme:

La préparation de l'entretien

- De la prise de rendez-vous à la préparation des conditions matérielles de son déroulement
- La clarification des objectifs et du contenu de l'entretien
- Prise de conscience de l'importance des processus et de la forme dans le déroulement de l'entretien

Le schéma d'intervention pour un entretien d'activité

- Les étapes clés à ne pas rater : Introduction – l'expression des signes de reconnaissance – la conclusion tournée vers l'action (positive) – retour sur l'entretien savoir méta communiquer
- Mener une analyse de la période écoulée factuelle et sans jugement : les points forts et les points à améliorer
- Comment identifier les besoins d'accompagnement (support, coaching, formation,...)
- Savoir accueillir les souhaits d'évolution professionnelle en les reliant à l'activité
- Comment fixer des objectifs SMART en lien avec les objectifs de l'entreprise
- La différence entre objectif et plan d'action
- Le suivi des objectifs et plan d'action dans le temps

La posture du Manager en situation

- Apport sur les positions de vie de l'Analyse Transactionnelle
- La gestion des signes de reconnaissance
- Les éléments favorisant l'expression du collaborateur et sa mise en confiance
- Apport sur les techniques d'intervention : écoute active, reformulation, silence, confrontation, régulation, ... en position de vie +/-

Les plus pédagogiques :

- Des apports juridiques pour poser le cadre des différents types d'entretien
- De nombreuses mises en situation d'entretien construites à partir des situations vécues par les participants
- Formation également rythmée par des échanges d'expériences entre participants en binômes, demi ou grand groupe

Durée : 2 jours

Donner du sens et du « peps » à vos réunions

Incontournables pour communiquer, échanger et prendre des décisions, les réunions sont souvent beaucoup trop longues, trop bavardes ou trop ennuyeuses.

Elles gagneraient en efficacité et en pertinence si nous apprenions à mieux les préparer et les conduire en fonction de nos enjeux et de nos objectifs.

Public : Dirigeants, Responsables de services, Managers opérationnels et transverses

Objectifs :

- Identifier les différents types de réunion en fonction de ses enjeux
- Savoir préparer une réunion efficace au regard de l'objectif
- Animer et faire participer activement à une réunion
- Savoir capitaliser sur le travail réalisé en réunion par un relai ou un suivi efficace

Programme:

Les principes de communication utiles à la conduite de réunion

Intégrer la conduite de réunion dans une démarche de management ou de gestion de projet

Préparer :

- Définir ses enjeux et ses objectifs
- Concevoir un ensemble cohérent (alignement : thème, objectif, modalités d'animation, invités, timing,)
- Rédiger et envoyer un ODJ

Les techniques d'animation d'une réunion :

- La structure
- L'animation et la gestion du groupe : les étapes et les techniques d'animation qui vont servir les objectifs (information, créativité, production, écoute, etc...)
- La prise de parole : celle de l'animateur, celle des autres
- Les supports : slides, outils en ligne (mindmeister, pearltree...), paper board...
- La prise de note pour un suivi efficace
- Les techniques de gestion du temps

Les différents types de réunion :

- D'informations,
- Production et travail d'équipe,
- Créativité
- Régulation
- Etc...

La gestion des situations difficiles

Le plus pédagogiques :

- Formation rythmée par des temps de travail individuels, des échanges d'expériences entre participants en binômes, demi ou grand groupe
- Préparation pratique de réunions et mises en situation d'animation construites à partir de cas proche de la réalité puis débriefing en groupe
- Méthodologie davantage centrée sur les processus que sur les contenus
- A l'issue du module chaque participant élabore son plan d'actions pour expérimenter dès son retour les apprentissages réalisés

Durée : 2 jours

Manager ses collaborateurs issus de la « Génération Y »

Comprendre les nouvelles générations une question vieille comme le monde...

" Notre jeunesse est mal élevée. Elle se moque de l'autorité et n'a aucune espèce de respect pour les anciens. Nos enfants d'aujourd'hui ne se lèvent pas quand un vieillard entre dans une pièce. Ils répondent à leurs parents et bavardent au lieu de travailler."

Socrate (470-399 av J.C.)

Notre propos ici est de permettre aux Managers d'acquérir de nouvelles compétences relationnelles et managériales pour favoriser l'intégration et la fidélisation de leurs collaborateurs issus de « la génération Y ».

Public : Dirigeants, Responsables de services, Managers opérationnels encadrant des équipes constituées d'une forte population issue de « la génération Y »

Objectifs :

- Acquérir une vision élargie des repères des nouvelles générations
- Trouver une posture de Manager capable : de concilier aspirations des collaborateurs et objectifs d'entreprise
- Fédérer des systèmes de valeurs différents au sein de son équipe
- Identifier les leviers de motivation au quotidien

Programme :

Comprendre la « Génération Y »

- « Génération Y » ses valeurs, ses attentes
- Apport sociologique : situer les différences de générations dans une perspective historique

Identifier les étapes de développement et les besoins du collaborateur « Y »

- Apport pour positionner les curseurs : motivation-implication, compétences, compréhension des objectifs et des enjeux de l'entreprise (modèle décrit par Paul Hersey, Kenneth Blanchard et Gilles Pellerin)
- La roue de l'autonomie : comment identifier le degré d'autonomie de mon collaborateur (modèle de Kathryn SEYMOUR)
- Positionner mes collaborateurs dans le cadran de l'autonomie

Etre ok dans le chaos management de la « génération Y »

- Poser le décor de mon équipe
- Ce que j'apprécie, ce qui me dérange parmi les collaborateurs de la nouvelle génération (situation vécue)
- Qu'est-ce que je veux changer dans ce qui me dérange? (situation souhaitée)
- Ajuster mon curseur Management

Réussir l'intégration de la nouvelle génération

- Partage de représentation sur l'intégration des collaborateurs « Génération Y »
- Poser le cadre – les règles de vie de l'équipe
- Communiquer sur la vision partagée du métier
- Apport sur la posture du Manager au regard de la phase d'accueil : degré 1 de l'autonomie

Manager la génération Y

- Apport sur les styles de management en fonction du degré d'autonomie du collaborateur
- Gérer les situations difficiles
- Identifier en amont les dysfonctionnements dans l'activité et la relation
- Comment leur parler ? Ajuster le curseur proximité / distance
- Rappeler le cadre et donner du sens

Les plus pédagogiques :

- Chacun travaille et réfléchit sur ses propres représentations et ses repères pour faire évoluer sa perception et gagner en flexibilité sur ses comportements
- Vidéos
- Formation rythmée par des temps de travail individuels, des échanges d'expériences entre participants en binômes, demi ou grand groupe et des mises en situation
- Méthodologie centrée sur les processus et pas seulement sur les contenus
- A l'issue du module chaque participant élabore son plan d'actions pour expérimenter dès son retour les apprentissages réalisés

Durée : 2 jours

Codéveloppement

1. Découvrir le codéveloppement
2. Développer votre potentiel avec nos Ateliers du Management
Une démarche de codéveloppement au service de l'intelligence collective

Découvrir le Codéveloppement

« Le Codéveloppement professionnel est une approche de développement pour des personnes qui croient pouvoir apprendre les unes des autres afin d'améliorer leur pratique. La réflexion effectuée, individuellement et en groupe, est favorisée par un exercice structuré de consultation qui porte sur des problématiques vécues actuellement par les participants...»

Adrien Payette, canadien, Professeur de management à Montréal son concepteur

Public : Professionnels constitués en groupes de pairs

Objectifs :

- Découvrir et pratiquer les rôles de « consultant » et de « client » dans la méthode du Codéveloppement
- Capter la posture et l'impact d'un facilitateur expérimenté
- Apprécier le type d'apport de l'approche
- Expérimenter une variété de problématiques à traiter

Programme:

Acquérir le principe de la méthode

- L'esprit et le cœur de la méthode
- Les règles du jeu essentielles sont explicitées

Pratiquer l'étape « zéro »

- Le partage des sujets (préoccupation, problématique, projet, les 3P) est l'occasion d'une réflexion de groupe sur la pertinence des choix à faire pour les premiers sujets
- Découverte du mode coopératif et réflexif, mais pas consensuel

Pratiquer les 5 étapes du traitement d'une situation

- Découvrir les règles de processus propres à chaque étape
- Contribuer efficacement à la progression du groupe
- Ressentir les différences de contribution et la complémentarité des autres
- Ne pas être prisonnier de son expertise de consultant ou de coach

Pratiquer l'étape 6 : savoir débriefer et dégager des apprentissages

- Débriefer en fournissant des feed back clairs et bienveillants
- Evaluer la pertinence et l'efficacité, d'un point de vue individuel comme de groupe
- S'entraîner à des régulations pertinentes et constructives
- Découvrir les apprentissages des participants
- Ressentir la dynamique d'un groupe

Les plus pédagogiques :

Toute la pédagogie est inspirée des piliers suivants :

- L'approche systémique de Palo Alto,
- L'étude de cas,
- La dynamique des petits groupes,
- L'action learning : on prend du recul pour dégager des apprentissages pour retourner agir, on apprend de nos erreurs, de nos expériences,
- Les groupes de parole
- La relation d'aide de Carl Rogers
- Les groupes d'analyse de la pratique.

Chaque participant vit l'expérience de l'intérieur, à la fois comme consultant et comme client.

Le participant est plongé dans la vie d'un Groupe de Codéveloppement

C'est une pédagogie qui part du terrain et de l'action pour aller vers la conceptualisation puis retourner à l'action

Le formateur anime une séance le matin et une l'après midi de chaque jour

L'évaluation permet de partager les perceptions et les découvertes

Durée : 2 à 3 jours espacés dans le temps

Développer votre potentiel avec nos Ateliers du Management

Une démarche de codéveloppement au service de l'intelligence collective

De nouveaux défis se présentent à vos Managers ? Ils doivent débloquer une situation? Gérer un conflit ? Nos ateliers les aident à améliorer leur pratique professionnelle.

Partir du vécu terrain, être acteur, impliqué et solidaire, se mettre en question, créer une communauté d'apprentissage, passer à l'action voilà ce que nous proposons dans nos ateliers du Management au moyen d'une démarche de codéveloppement.

Public : Le codéveloppement professionnel consiste à constituer des groupes de 8 managers (en moyenne) qui vont vivre une série de rencontres d'une demi-journée ou d'une journée avec un animateur, consultant externe, maîtrisant la méthode, sur une durée de 4 à 6 mois.

Objectifs :

- Favoriser l'émergence de solutions concrètes
- Prendre du recul sur ses certitudes
- Apprendre à gérer des problématiques relationnelles
- Savoir se faire aider et savoir aider
- Découvrir de nouveaux outils et pratiques de management
- Expérimenter de nouvelles techniques d'animation de groupes
- Se mettre en mouvement et passer à l'action

Programme:

Le codéveloppement professionnel est structuré en séquences d'une demi-journée.

Au cours d'une séquence, un participant a convenu d'être le « client » et de présenter au groupe un problème, une préoccupation, un projet (les 3P), c'est à dire un sujet pour lequel il veut voir clair et mieux agir.

Les participants sont alors « consultants ». Ils ont le challenge de réussir à apporter une aide utile au client

Chaque séquence se déroule selon une méthodologie précise en 6 étapes :

1. **L'exposé** : le client expose, les consultants écoutent
2. **Questions de clarification** : les consultants formulent des questions d'information, le client répond et précise
3. **Contrat de consultation** : le client définit sa demande et présente un contrat de consultation que les consultants reformulent et sur lequel tous s'entendent
4. **Consultation** : les consultants produisent. Ils formulent librement leurs impressions, commentaires, idées, interprétations, conseils, suggestions,... sans recherche de consensus. Le client écoute, fait préciser note
5. **Synthèse et plan d'action** : le client assimile l'information, précise ce qu'il retient et conçoit un plan d'action. Les consultants l'aident à préciser et à compléter
6. **Apprentissage et évaluation** : le client et les consultants décrivent leurs apprentissages respectifs et en prennent note. Ils partagent leur évaluation de la séance.

Partant de cette base simple, l'animation va gagner en finesse au fur et à mesure des séances et faire découvrir ce que peut être l'intelligence collective et la facilitation du changement.

La simplicité du déroulement peut évidemment faire illusion. Les chausseuses trappes existent à chaque étape.

Le codéveloppement correspond donc à une méthodologie définie et doit être distinguée d'autres approches qui sont peut être « parentes » mais nettement différentes telles que les groupes d'analyse ou groupes d'analyse de pratiques, le co-coaching, les groupes Balint, l'intervision, ou encore le coaching de groupe.

Les plus pédagogiques :

- Les participants à un ateliers du management doit avant toute chose vivre l'expérience de l'intérieur, à la fois comme consultant et comme client.
- Les participants sont plongés dans la vie d'un Groupe de codéveloppement
- C'est une pédagogie qui part du terrain et de l'action pour aller ensuite vers la conceptualisation puis retourner à l'action
- Le formateur anime une séance le matin et une l'après midi de chaque jour
- L'évaluation permet de partager les perceptions et les découvertes

Durée : 4 à 6 jours espacés dans le temps

Process Communication®

1. Individualiser sa communication et son management avec le modèle Process Com®
2. Process Com® équipe : Mieux se connaître et se comprendre pour mieux travailler ensemble
3. Communiquer avec ses collaborateurs et animer son équipe en utilisant le modèle Process Com®
4. Process Com vente®

Individualiser sa communication et son management avec le Process Communication Model ®

En avons-nous toujours pleinement conscience ? La qualité de notre communication est un des facteurs clés de notre réussite tant dans notre vie professionnelle que personnelle.

Les techniques et les outils pour mieux communiquer avec l'entourage professionnel et personnel sont nombreux et pourtant ils ne suffisent pas pour se mettre en phase rapidement avec des interlocuteurs aux personnalités très différentes.

Le Process Communication Model® est immédiatement opérationnel et permet de développer une communication efficace. Il prend en compte la spécificité de chacun et lui permet de donner le meilleur de lui-même, même dans les situations de conflits d'intérêt. Etre formé au Process Communication Model® permet ainsi de fluidifier la communication dans l'entreprise, avec ses partenaires et dans sa vie personnelle.

Le Process Communication model® est connu, reconnu et utilisé dans le monde entier comme outil de communication et d'aide au management des entreprises.

Objectifs :

Développer ses compétences en communication interpersonnelle

- **La connaissance de soi et des autres :**
 - Connaître sa structure de personnalité
 - Utiliser le Canal de Communication approprié à son interlocuteur
 - Repérer ses sources de motivation et les développer
 - Identifier les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
 - Gérer les comportements sous stress
- **Gérer la relation en individualisant sa communication :**
 - Interagir avec la Canal de Communication approprié à son interlocuteur
 - Gérer les signaux précurseurs de tension ou de conflits naissants
 - Gérer les comportements sous stress

Programme:

Comprendre les concepts de base de la Process Communication

- Distinguer la manière de dire de ce qui est dit.
- Connaître les six types de personnalité et leur manière spécifique de communiquer.
- Remise à chaque participant de son Inventaire de Personnalité.

Développer une communication positive

- Savoir utiliser la règle de la communication.
- Les différents modes de perception pour chaque type de personnalité.
- Reconnaître les signes, attitudes et comportements révélateurs du type de personnalité de son interlocuteur.
- Utiliser le bon canal de communication.

Comprendre et gérer les situations de "mécommunication", tensions, incompréhensions, inefficacité, conflit naissant ou avéré...

- Les besoins psychologiques : source de motivation ou de démotivation
- Comment identifier les manifestations positives ou négatives des besoins psychologiques de son interlocuteur. Comment y répondre ?
- Le stress négatif et ses différentes manifestations.
- Les trois degrés de stress : « drivers », mécanismes d'échec et désespoir.
- Stratégies d'intervention pour revenir à une communication positive

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'appropriier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique: exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur et entre pairs.
- Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir l'inventaire de personnalité du participant. Ce support permet à chacun de se situer et de s'appropriier les concepts, en référence à sa propre personnalité
- La vidéo est utilisée comme outil d'entraînement à l'observation des différents types de personnalité

Durée : 2 x 2 jours

Process Com ® Equipe : mieux se connaître et se comprendre pour mieux travailler ensemble

Au cours de ce temps de formation le Manager réalise avec son équipe un travail sur la connaissance de soi et des autres dans une démarche de développement personnel et professionnel. Le but est de renforcer les liens et la cohésion dans le groupe ainsi que l'efficacité du travail en commun

Objectifs :

- Développer la cohésion et l'efficacité de l'équipe par une communication plus efficace
- Comprendre le mode de fonctionnement de l'équipe et la signification des incompréhensions, des malentendus, des mésententes et des conflits
- Acquérir un langage et des outils communs pour le traitement positif des tensions relationnelles
- Optimiser la communication de l'équipe vis-à-vis des autres partenaires, internes ou externes à l'entreprise
- Vivre une expérience collective forte

Programme:

Mieux se connaître

- Identifier sa base et sa phase parmi les 6 types de personnalité du modèle : Empathique, Travaillomane, Persévérant, Rêveur, Promoteur, Rebelle
- Comprendre son propre éventail d'interaction
- Identifier et apprendre à satisfaire ses propres besoins psychologiques afin d'éviter les comportements sous stress

Mieux connaître les membres de son équipe

- Le pattern d'interaction
- La matrice d'identification de l'équipe
- Repérer les conditions de fonctionnement optimales de chacun et développer une communication optimisée avec lui
- Identifier et définir le profil de l'équipe, ses forces et ses points de vigilance
- Comprendre les sources de motivation et les comportements sous stress de chaque membre de l'équipe
- Gérer et prévenir les situations génératrices de stress

Renforcer l'équipe

- Développer un langage commun aux membres de l'équipe
- Permettre à chaque participant de partager un langage commun
- Matérialiser et comprendre les tensions dans l'équipe
- Visualiser la contribution de chacun dans l'équipe

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique: exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur et entre pairs.
- Avant le séminaire, chaque participant répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel par informatique permet d'établir l'inventaire de personnalité du participant. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité
- La vidéo est utilisée comme outil d'entraînement à l'observation des différents types de personnalité

Durée : 2 à 3 jours

Communiquer avec ses collaborateurs et animer son équipe en utilisant le modèle Process Com ®

Manager c'est communiquer avec son équipe et son environnement pour lui apporter le sens dont elle a besoin pour se fédérer, c'est comprendre les interactions relationnelles pour s'ajuster et se connecter aux autres

Public : Managers opérationnels

Objectifs :

- Communiquer avec plus d'aisance et d'efficacité avec ses collaborateurs, son équipe et sa hiérarchie
- Maîtriser les techniques nécessaires pour mener des entretiens professionnels de motivation, de recadrage, d'évaluation ou de fixation d'objectifs et de plan d'actions...
- Communiquer avec plus d'aisance et d'efficacité en collectif : animation d'équipe et de réunion
- Maîtriser des techniques d'animation de réunion et d'équipe

Programme :

Communiquer efficacement : un état d'esprit gagnant / gagnant

- Les positions de vie de l'analyse Transactionnelle
- Optimiser sa communication en face à face avec la Process Com
- Le schéma de la communication
- Les canaux de communication
- Quel canal pour quel type de profil ?

Les comportements sous stress et leurs impacts sur la communication – Process Com

- La mécommunication comme source du stress
- Les 8 types de besoins psychologiques par profil
- Le mécanisme de la mécommunication : les 3 étapes de la détresse
- La porte d'entrée de la détresse (1er degré) : Description des comportements
- Le sous-sol de la détresse (2ème degré) : les 3 « masques »
- Les 3 étapes de la détresse pour les 6 types de profil

Communiquer en face à face avec les membres de son équipe en utilisant la Process Com

- La conduite d'entretiens individuels selon les types de personnalité
- La méthode DESC : dire ce qui ne va pas tout en préservant la relation
- Savoir mener des entretiens en face à face :
 - Conduire un entretien de recadrage
 - Conduire un entretien de motivation
 - Conduire un entretien d'évaluation et de fixation d'objectif

Communiquer avec sa hiérarchie

- Exercice de simulation d'entretien avec sa hiérarchie

Communiquer avec son équipe en s'appuyant sur la Process Com

- Des temps de communication formels et informels
- Des temps de communication collectifs : réunion, briefs, débriefs, animation terrain
- Des temps de communication descendante et ascendante
- Des temps de communication écrite et orale
- La place de l'écrit dans sa communication avec l'équipe

Focus sur l'animation de réunions

- Règles et principes de la communication de groupe
- Apports sur différentes techniques d'animation
- Comment animer des réunions difficile : stratégie des alliés - triangle dramatique - jeux psychologiques
- Exercices de simulation

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le démarrage du module commence par un partage de représentations : nous partons des grilles de lecture de chacun pour les enrichir et les faire évoluer
- Nos apports théoriques sont suivis de mises en pratique ou de mises en situation construites autour de situations vécues par les participants, sinon proches de leur métier
- Nous faisons vivre aux participants des ateliers de codéveloppement (format court) pendant lesquels les participants expérimentent une dynamique collective d'apprentissage sur des sujets réels apportés par eux selon une méthodologie participative

Durée : 2 jours

Process Com vente ®

Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Une application judicieuse de la Process Com complètera votre capacité naturelle à comprendre vos clients en profondeur ... Pourquoi ils achètent, ce qu'ils attendent d'un commercial, et comment cibler votre communication afin qu'ils décident d'acheter vos produits et vos services.

Objectifs :

- Mieux se connaître en tant que commercial, c'est à dire :
 - Identifier son type de personnalité et son style de vente préférentiel,
 - Repérer ses conditions de réussite et savoir les utiliser
 - Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress et apprendre à les gérer.
- Mieux connaître le client, c'est à dire :
 - Etre capable d'identifier le type de personnalité de ses prospects et de ses clients.
 - Repérer les motivations d'achat et adapter son style de vente,
 - Comprendre la mécommunication et gérer les obstacles à la vente
- Construire une approche individualisée de la relation commerciale.

Programme :

Le processus de vente

- Vendre : un état d'esprit - les positions de vie
- Process vente : un outil de développement des compétences relationnelles et émotionnelles

Les six types de personnalité des clients

Motivateur de la vente n°1 : les besoins psychologiques

Motivateur de la vente n°2 : perception de la vente

Perceptions du client : exemples de façon de communiquer

Motivateur de la vente n°3 : les canaux de communication

- Exercices : interactions et canaux

Identification des Clients

- Premières impressions
- Matrice d'évaluation
- Types de personnalité
- Perception de la vente
- Canaux

Les Séquences de mécommunication dans la vente

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur et entre pairs.
- La vidéo est utilisée comme outil d'entraînement à l'observation des différents types de personnalité

Durée : 3 jours

Développement des Ressources Humaines

1. Développer l'estime de soi et retrouver la confiance en soi
2. Gérer son stress
3. Savoir gérer les conflits
4. Savoir gérer son temps ou savoir se gérer dans le temps ?
5. Apprendre à gérer ses émotions
6. Faciliter le tutorat par la professionnalisation
7. Mettre en place un contrat de génération

Développer l'estime de soi et retrouver la confiance en soi

La confiance en soi commence par l'estime de soi. Pour acquérir plus de confiance en soi il est indispensable de commencer par développer une meilleure estime de soi-même. En effet le rapport que nous entretenons avec les personnes, les circonstances ... est directement influencé par l'appréciation consciente ou non que nous avons de nous-même.

Objectifs :

- Connaître les mécanismes d'une bonne ou d'une mauvaise estime de soi
- Comprendre son propre « mode de fonctionnement » seul et face aux autres.
- Connaître les signaux d'alerte en cas de mésestime et appréhender ses propres leviers
- Accepter ses émotions et en faire un moteur
- Savoir trouver la bonne posture pour avancer de façon positive

Programme:

- Les piliers de l'estime de soi
- Les conséquences d'une mésestime de soi
- L'équilibre : stable et instable
- Les jeux psychologiques
- L'analyse transactionnelle pour se valoriser
- La gestion de nos émotions
- Les pensées toxiques
- Les 9 clés pour changer le rapport à soi même
- Plans d'actions pour les semaines et les mois à venir

Le plus pédagogiques :

- Mise en place de protections : « Ce qui se passe en formation reste en formation » dans le respect de la volonté de chacun à dévoiler ses propres « mécanismes »
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et des visions qui aident à appréhender l'estime que chacun a de soi : le participant y puise ce qu'il veut et repart avec sa « boîte à outils ».
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peut être travaillée à distance

Durée : 2 jours

Gérer son stress

Pour gérer votre stress, il faut d'abord reconnaître les signes qui indiquent que vous faites face à un stress. Mais, comment ?

En ce sens vouloir gérer son stress est une ambition délicate, car personnelle, mais atteignable car il y a des solutions. Un stress trop important est une source réelle de perte de productivité et de mal être au travail. Réduire son stress dans son activité professionnelle c'est gagner en confort et en efficacité à son niveau et pour les autres.

Objectifs :

- Le mécanisme du stress : le reconnaître pour le gérer ou l'arrêter!
- Identifier les sources du stress pour les limiter ou les anticiper.
- Savoir dire « non » et « stop »
- Connaître ses propres comportements sous stress pour savoir mieux les gérer
- Apprivoiser ses émotions pour en faire un levier de gestion de son stress
- Savoir équilibrer efficacité et bien être : doser sa motivation
- Connaître les quelques règles de vie qui aident à prévenir le stress
- Se projeter de façon positive et construire un plan d'action

Programme:

- Les étapes du Syndrome général d'adaptation
- Les sources du stress
- L'analyse transactionnelle
- Les comportements prévisibles sous stress selon la Process Com
- La gestion des émotions
- Les pensées toxiques
- Les principes de motivation : les moteurs et les freins
- Quelques règles de vie pour prévenir le stress.

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Mise en place de protections : « Ce qui se passe en formation reste en formation » dans le respect de la volonté de chacun à dévoiler ses propres « mécanismes »
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et des visions qui aident à appréhender sa propre gestion du stress : le participant y puise ce qu'il veut et repart avec sa « boîte à outils ».

Durée : 2 jours

Savoir gérer les conflits

Les conflits peuvent avoir leur origine dans l'organisation elle-même (fonctions mal définies, changement mal accompagné générant un sentiment d'insécurité, ...) ou dans des styles managériaux non adaptés (par exemple : un management autocratique ne laissant pas s'exprimer les talents ou divisant les collaborateurs). Pour autant, généralement, il s'agit de conflits interpersonnels liés à des divergences d'intérêt, de valeurs ou encore à de simples malentendus... On peut également invoquer les conflits qui prennent leur source dans le mal être des individus, indépendamment de leur environnement...

Objectifs :

- L'accent est mis sur l'efficacité du Manager dans ses relations et sa communication avec son équipe et avec sa hiérarchie.
- Grâce aux outils et aux nombreux entraînements proposés, la formation permet un accompagnement opérationnel du Manager en situation de formation qui favorise l'appropriation.
- Apporter des réponses concrètes aux questions : comment communiquer efficacement avec sa hiérarchie et son équipe et comment s'adapter, convaincre, mobiliser, écouter, expliquer...

Programme:

- Comprendre et différencier les types de conflits
- Pourquoi rentrons-nous en conflit ?
- Apports de l'Analyse Transactionnelle : Positions de vie – Jeux psychologiques et Triangle dramatique
- Mieux se connaître pour agir en situation de conflit
- Apports de la Process Com
- Comment communiquer efficacement face à un conflit
- Apport sur les 5 attitudes
- Communication : ce qui bloque / ce qui débloque
- L'écoute active
- La communication non violente
- Comment prévenir un conflit
- Savoir gérer ses émotions et son stress avec PCM
- Les émotions
- les signes de reconnaissance
- la transformation de conflits
- Apports sur les différents types d'intervention : la négociation, l'arbitrage, la médiation
- Apports sur les personnalités difficiles

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Echanges de représentation en grand groupe
- Apports théoriques
- Exercices de mises en situation
- Mise en place de protections : « Ce qui se passe en formation reste en formation » dans le respect de la volonté de chacun à dévoiler ses propres « mécanismes »
- Plan d'action d'intersession
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et des visions qui aident à appréhender sa propre gestion du stress : le participant y puise ce qu'il veut et repart avec sa « boîte à outils ».

Durée : 3 jours

Savoir gérer son temps ou savoir se gérer dans le temps ?

Vous courez toujours après le temps ? Vous êtes stressé parce que les jours filent et que vous n'avez toujours pas commencé à travailler ? Halte au stress ! Avant toute chose, commencez par changer mentalement votre image du temps : ce dictateur, ce maître implacable qui vous presse, faites-en plutôt un allié, un joker, un serviteur aimable prêt à vous aider en toute chose.

Vous êtes crevé, à bout ? Votre ami le temps a dans sa manche un beau week-end qui va vous permettre de vous déconnecter. Votre examen se rapproche dramatiquement ? Votre allié peut encore déployer devant vous huit belles journées de révisions qu'il ne tient qu'à vous de réserver.

Vous n'avez pas eu le temps de penser au cadeau d'anniversaire d'un ami ? Le temps vous réserve une petite heure, ce soir, pour le commander sur Internet, en même temps que vous lirez vos messages.

Objectifs :

- Découvrir notre propre relation au temps
- Connaître les différentes lois du temps
- Savoir faire des choix et se fixer des priorités et des objectifs
- Gérer son temps et celui de son équipe
- Construire un planning sur 3 mois et tenir son agenda à 3 semaines.

Programme:

- L'analyse transactionnelle : la structuration du temps
- Les diabolins du temps : trouver son style pour mieux s'adapter
- Lien entre type de personnalité et relation au temps
- Les grandes lois de la gestion du temps
- La gestion des priorités
- Le plan d'actions : définir des priorités, fixer des objectifs et un planning

Le plus pédagogiques :

- Les participants viennent avec le planning réalisé sur les 3 dernières semaines + la liste de leurs activités et projet pour le mois à venir
- Les exercices pratiques sont réalisés sur papier puis sur PC (interactions entre les participants)
- Chaque participant repart avec un planning hebdomadaire pour les 3 semaines + un modèle pour les 3 mois suivants la formation.

Durée : 2 jours

Apprendre à gérer ses émotions

Qui n'a pas soudain été envahi par une colère montante que rien ne semblait pouvoir arrêter, et qui nous entraîne dans un flot de réactions plus ou moins violentes, parfois destructrices et presque toujours inappropriées. En effet, quel résultat avons nous obtenu alors ? Si ce n'est le constat d'une désolation dans notre rapport à l'autre ou aux autres.

Nos émotions ne s'arrêtent pas à la porte de l'entreprise. Elles y entrent et travaillent avec nous. Au lieu de les repousser, mieux vaut les comprendre pour pouvoir les apprivoiser !

Les émotions sont une forme d'intelligence, une compétence qui repose sur la conscience de soi et de ses propres ressentis.

Objectifs :

- Comprendre les émotions pour mieux les gérer
- Savoir utiliser l'énergie et les ressources que nous offre chacune des émotions
- Savoir mettre en place les bonnes postures
- Se fixer de nouvelles pratiques et de nouveaux réflexes

Programme:

- Les émotions et leurs mécanismes : l'illusion de la maîtrise
- La valence émotionnelle : la roue de Robert Plutchik
- Les signes : les définitions de Paul Ekman
- L'analyse transactionnelle comme outil d'analyse des postures
- Les apports de la Process Com dans la gestion de ses propres émotions
- Les pensées négatives : éviter les « doubles fonds » et revenir à une expression de l'émotion « primaire »
- Les jeux psychologiques : les détecter et les stopper

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Mise en place de protections : « Ce qui se passe en formation reste en formation » dans le respect de la volonté de chacun à dévoiler ses propres « mécanismes »
- Le travail est éclairé avec des extraits de film et des scénettes
- Le formateur propose des modèles qui facilitent la réflexion et des visions qui aident à appréhender sa propre gestion des émotions : le participant y puise ce qu'il veut et repart avec sa « boîte à outils ».

Durée : 2 jours

Faciliter le tutorat par la professionnalisation

Devenir tuteur, c'est partager ses savoir faire, accompagner la montée en compétences au plus près des besoins de terrain, aider à s'intégrer dans l'entreprise. Pour accompagner au mieux, le tuteur doit prendre conscience de ses propres savoirs et savoir faire, mettre des mots sur son expérience, bien communiquer, et savoir former. Cette formation au tutorat vous donnera méthodes et outils pour préparer vos rencontres avec la personne que vous accompagnerez, et la conduire progressivement vers l'autonomie dans ses activités.

Public concerné : Les missions tutorales doivent être confiées à un salarié volontaire, possédant une qualification supérieure ou égale à la qualification du bénéficiaire du contrat ou de la période de professionnalisation et justifiant de deux ans d'expérience professionnelle dans le métier visé par la professionnalisation

Objectifs :

- Connaître les fonctions du tutorat
- Comprendre les différences de valeurs entre les générations
- Maîtriser les principes de la « transmission de savoir-faire »
- Savoir évaluer et mettre en valeur les acquis théoriques au sein de l'entreprise
- Définir des missions cohérentes pour et avec le « jeune »
- Aider le « jeune » à s'auto évaluer

Programme:

- Finalité et organisation du tutorat
- La pédagogie de l'alternance
- Rôles et missions du tuteur
- Le cadre de la génération Y
- Les principes de délégation avec le management situationnel
- La définition de mission ou de poste à partir des pratiques professionnelles
- Le plan d'actions : planning + objectifs
- L'évaluation comme outil d'évolution

Les plus pédagogiques :

- Chaque participant vient avec les contenus de formations suivis par « le jeune », son CV
- Chacun pourra travailler sur la définition des missions
- Des simulations d'entretiens et de débrief pour chaque thématique
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peut être travaillée à distance

Durée : 2 jours

Mettre en place un contrat de génération

Vous envisagez l'embauche de jeunes collaborateurs, en cherchant à capitaliser sur l'expérience de vos seniors et vous souhaitez : développer la performance et la compétitivité de votre entreprise, en améliorant la gestion des compétences pensez au contrat de génération.

Public : Entreprise de moins de 300 salariés

Objectifs de cette action de formation :

- L'objectif de cette formation est de donner les outils et les compétences nécessaires et suffisantes aux salariés « seniors » et « référents » pour faire de ces échanges une opportunité de développement au sein de l'entreprise quelque soit sa taille.
- Cet objectif suppose de :
 - respecter et gérer la mixité des âges,
 - Connaître les notions de pratiques, compétences et expertises.
 - Comprendre les principes de la pédagogie.
 - Savoir mener un entretien et faire un suivi

Programme:

L'intérêt du contrat de génération pour maintenir les compétences qui font le professionnalisme de l'entreprise

- Le contrat de génération : une vision concrète et opérationnelle
- Comment définir le professionnalisme au sein de votre entreprise?
- Définitions d'une pratique professionnelle, d'une expertise et d'une compétence
- Le rôle du référent : entre manager, coach et formateur, trouver sa place...
- Les techniques de suivi de la progression

La pédagogie

- Comment impliquer un adulte dans sa montée en compétences
- Un objectif pédagogique : comment le formaliser et le fixer

L'entretien et le suivi

- Les techniques d'entretien
- Le suivi du « jeune » salarié : organisation et formalisation

Les plus pédagogiques :

- Chaque participant vient avec les contenus de formations suivis par « le jeune », son CV
- Chacun pourra travailler sur la définition des missions
- Des simulations d'entretiens et de debrief pour chaque thématique
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peut être travaillée à distance

Durée : 2 jours

Vente et Relation client

1. Process Com vente ®
2. Devenir un professionnel de la relation client au téléphone avec Process Com ®
3. Gérer des contacts commerciaux à l'écrit avec Process Com ®

Process Com vente ®

Vous connaissez l'importance de la qualité de votre communication pour réussir une vente professionnelle. Une application judicieuse de la Process Com complètera votre capacité naturelle à comprendre vos clients en profondeur ... Pourquoi ils achètent, ce qu'ils attendent d'un commercial, et comment cibler votre communication afin qu'ils décident d'acheter vos produits et vos services.

Objectifs :

- Mieux se connaître en tant que commercial, c'est à dire :
 - Identifier son type de personnalité et son style de vente préférentiel,
 - Repérer ses conditions de réussite et savoir les utiliser
 - Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress et apprendre à les gérer.
- Mieux connaître le client, c'est à dire :
 - Etre capable d'identifier le type de personnalité de ses prospects et de ses clients.
 - Repérer les motivations d'achat et adapter son style de vente,
 - Comprendre la mécommunication et gérer les obstacles à la vente
- Construire une approche individualisée de la relation commerciale.

Programme :

Le processus de vente

- Vendre : un état d'esprit - les positions de vie
- Process vente : un outil de développement des compétences relationnelles et émotionnelles

Les six types de personnalité des clients

Motivateur de la vente n°1 : les besoins psychologiques

Motivateur de la vente n°2 : perception de la vente

Perceptions du client : exemples de façon de communiquer

Motivateur de la vente n°3 : les canaux de communication

Identification des Clients

- Premières impressions
- Matrice d'évaluation
- Types de personnalité
- Perception de la vente
- Canaux

Les Séquences de mécommunication dans la vente

Les plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- La pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre théorie et pratique : exercices, jeux de rôles, entraînements avec le formateur et entre pairs.
- La vidéo est utilisée comme outil d'entraînement à l'observation des différents types de personnalité

Durée : 3 jours

Devenir un professionnel de la relation client au téléphone avec Process Com ®

La relation client à distance (téléphone, chat) nécessite d'être un champion de la communication !
Ecouter, questionner et structurer, mais aussi trouver la bonne posture entre l'empathie envers le client et le devoir de représentation de l'entreprise.

Le formateur sera « valeur d'exemple » et devra maîtriser toutes les techniques de communication dans sa pédagogie.

Process Com est utilisé pour individualiser les apports : chaque participant a des axes de progression fixés en fonction de son profil.

Objectifs:

- **Trouver la bonne posture dans la communication :**
 - Savoir identifier sa position de vie et celle de son interlocuteur
 - Connaître ses points forts
 - Connaître son profil et ses composantes
 - Maîtriser les différents types de langage (perceptions) pour s'adapter et être écouté
 - Savoir mettre en place un canal de communication adapté à son interlocuteur et à l'action à mener
- **Maîtriser les techniques de gestion des appels :**
 - Structurer pour mettre en place une communication de qualité
 - Questionner pour diriger l'entretien
 - Faire preuve de pédagogie pour offrir de l'autonomie
 - Traiter les objections en installant un climat de confiance
 - Valoriser la relation pour renforcer la fidélité

Programme:

- Les positions de vie
- Les profils PCM
- Les différents types de langage (perceptions)
- Les canaux de communication
- Les techniques de gestion des appels :
 - La structure et le schéma de la communication
 - Les techniques d'écoute active
 - Les techniques de questionnements comme outil de directivité
 - La pédagogie, exercice d'écoute
 - Les techniques de réponse aux objections
- Les styles de communication du conseiller au téléphone
- Les postures physiques, la respiration et la voix

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le travail est éclairé avec des simulations enregistrées et débriefés, des scénettes et des jeux pédagogiques
- Tout le travail théorique est illustré avec des exemples dans le milieu des centres de contacts (expérience des formateurs)
- Les participants repartent avec des plans d'actions pour faire évoluer leurs pratiques
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peuvent être travaillée à distance

Durée : 3 jours

Gérer des contacts commerciaux à l'écrit avec Process Com ®

Un bon commercial gère et entretient son portefeuille client avec des outils numériques écrits.

Nous proposons un parcours qui part des acquis à l'oral pour faciliter le passage à l'écrit.

L'écrit est abordé comme une autre « façon de parler »

Process Com est utilisé pour individualiser les apports : chaque participant a des axes de progression fixés en fonction de son profil.

Objectifs :

- Identifier ses points forts dans la communication orale pour les utiliser dans la communication écrite
- Trouver le bon « langage » pour une communication écrite
 - Savoir identifier sa position de vie et celle de son interlocuteur
 - Connaître son profil et ses composantes
 - Maîtriser les différents types de langage (perceptions) pour adapter ses écrits
 - Savoir mettre en place un canal de communication adapté à son interlocuteur et à l'action à mener
 - Connaître les zones de stress : les reconnaître dans ses écrits et dans ceux des clients
 - Maîtriser les règles de grammaire et d'orthographe suffisantes et nécessaires pour entreprendre une communication numérique professionnelle

Programme :

- Les positions de vie
- Les profils PCM
- Les différents types de langage (perceptions)
- Les canaux de communication
- Les zones de stress et leurs répercussions dans les écrits
- Les techniques de gestion des écrits commerciaux numériques
 - Passer du « langage parlé » à « l'écrit » : les similitudes et les différences avec les techniques de l'oral
 - Les attentes des clients sur la forme et sur le fond sur ces médias
 - Le style à adopter en fonction du « langage » du client.
 - Les formules pour mettre en place une communication sans stress
- Les techniques de lecture rapide
- Techniques de rédaction facile : syntaxe, grammaire, vocabulaire
- Les outils en ligne pour se faciliter la vie à l'écrit.

Le plus pédagogiques :

- Etablissement et mise à disposition pour chaque participant de son profil de personnalité Process Com : avant le séminaire, chacun répond à un questionnaire dont le traitement confidentiel permet d'établir son inventaire de personnalité. Ce support permet à chacun de se situer et de s'approprier les concepts de la Process Com, en référence à sa propre personnalité.
- Le travail est éclairé avec des simulations enregistrées et débriefés, des scénettes et des jeux pédagogiques
- Tout le travail théorique est illustré avec des exemples dans le milieu des centres de contacts (expérience des formateurs)
- Les participants repartent avec des plans d'actions pour faire évoluer leurs pratiques
- Une partie des connaissances et de l'évaluation peut être travaillée à distance

Durée : 4 jours

LP CONSEIL

Partenaire de votre développement RH

160 cours du Médoc

33 300 BORDEAUX

Tél : 05 56 37 42 93

formation@lpconseil.com