



TECH  
FORMATION

Organisme  
certifié de formation



ORGANISME DE FORMATION DES SALARIÉS DU SECTEUR INDUSTRIEL



# TECH FORMATION

Amélioration de la performance  
industrielle par la formation

**« FORMATIONS MANAGEMENT  
& COMMUNICATION »**

[www.tech-formation.fr](http://www.tech-formation.fr)



## SOMMAIRE

<b>MANAGEMENT</b> .....	<b>2</b>
M1-MANAGER : APPREHENDER LA POSTURE MANAGERIALE.....	2
M2-MANAGER : AMELIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION.....	3
M6-MANAGER DES EQUIPES EN ENTREES-SORTIES PERMANENTES.....	4
M8-MANAGER EN COULEUR AVEC LA METHODE DISC.....	5
M3-FAVORISER LA COHESION D'EQUIPE AVEC LA METHODE DISC.....	6
M10-AJUSTER SA COMMUNICATION POUR RENFORCER LA COHESION D'EQUIPE.....	7
RH3-ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR.....	8
M11-CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS.....	9
M4-ANIMER UNE RÉUNION DYNAMIQUE ET CADREE.....	10
M5-GÉRER SON TEMPS ET OPTIMISER SON ORGANISATION.....	11
<b>COMMUNICATION</b> .....	<b>12</b>
M9-COMMUNIQUER EN PERIODE DE CHANGEMENT.....	12
C7-AMÉLIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION & DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES.....	13
C8-RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE.....	14
C2-GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS AU QUOTIDIEN.....	15
C4-DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE.....	16
C9-FORMATEUR INTERNE : STRUCTURER-ANIMER-EVALUER UNE ACTION DE FORMATION.....	17
C3-SE PREPARER A LA PRISE DE PAROLE.....	18
C5-COMPRENDRE LES MECANISMES DES INCOMPREHENSIONS ET DES CONFLITS.....	19
C11-GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS & DES CONFLITS.....	20
<b>TECHNIQUES COMMERCIALES</b> .....	<b>21</b>
TC2-CAP OU PAS CAP DE DEVENIR TECHNICO-COMMERCIAL ?.....	21
TC1-DE LA TECHNIQUE A LA VENTE – LES OUTILS DE LA TRANSITION – BASES.....	22
TC3-OPTIMISER VOTRE APPROCHE COMMERCIALE DANS LE DOMAINE INDUSTRIEL – PERFECTIONNEMENT.....	23
<b>MODALITÉS</b> .....	<b>24</b>
<b>À BIENTÔT</b> .....	<b>25</b>

**MANAGEMENT**

# M1-MANAGER : APPREHENDER LA POSTURE MANAGERIALE

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une posture managériale juste et bienveillante. Le manager y trouvera des techniques concrètes et opérationnelles pour encadrer et motiver ses collaborateurs.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les enjeux de la fonction managériale</li> <li>• Identifier son rôle et son champ d'action</li> <li>• Adopter une posture juste et bienveillante</li> <li>• Communiquer de façon constructive</li> <li>• Adapter son management au niveau d'autonomie des collaborateurs</li> <li>• Favoriser la motivation et la cohésion</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Manager de proximité en situation d'encadrement
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 – Le rôle du manager

- Qu'est-ce qu'un manager ?
- Identifier son propre style managérial
- Reconnaître ses forces et ses points de vigilance

#### Module 2 – La posture managériale juste et bienveillante

- Faire preuve d'exemplarité et de justesse
- Poser et faire respecter les règles
- Maintenir la juste distance
- Adopter une attitude positive et bienveillante

#### Module 3 – Accompagner et faire grandir ses collaborateurs

- Appréhender le cycle de l'autonomie
- S'adapter par le management situationnel
- Définir des objectifs Smart

### JOUR 2

#### Module 4 – Communiquer de façon constructive

- Appréhender les fondamentaux de la communication
  - La différence information/communication
  - Les éléments perturbateurs
  - Le para verbal et non verbal
- Communiquer des consignes claires
- Formuler un mécontentement avec la méthode DESC

#### Module 5 – Soutenir la motivation et favoriser l'engagement

- Repérer les leviers motivationnels de ses collaborateurs
- Différencier les signes de reconnaissances conditionnels et inconditionnels
- Donner du feedback positif et régulier

# M2-MANAGER : AMELIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une communication efficace et bienveillante. Les relations de travail deviennent plus harmonieuses, saines et constructives. Elles favorisent le fonctionnement et la performance des équipes, ainsi que le sentiment de bien-être au travail.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer son écoute pour faciliter les relations</li> <li>• Identifier et gérer les éléments perturbateurs</li> <li>• Se responsabiliser dans sa communication</li> <li>• Formuler une remarque ou une demande de façon constructive</li> <li>• S'affirmer avec bienveillance</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout collaborateur
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### Module 1 – Les fondamentaux de la communication

- Les spécificités de la communication
- Le cadre de référence et son impact sur les perceptions, "la carte n'est pas le territoire"
- Le verbal, non-verbal et para-verbal
- La déperdition naturelle du message

### Module 2 – L'écoute active

- La différence entre les ressentis, les opinions et les faits
- Les attitudes spontanées selon Elias Porter
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Les principes clés d'une bonne écoute

### Module 3 – Le comportement assertif

- Le test d'assertivité de Gordon
- Les différents comportements d'affirmation de soi

### Module 4 – Les bases de la Communication Non-Violente

- Les modes de communication : chacal et girafe
- Le lien entre besoin et émotion
- La gestion des émotions
- La formulation d'une demande OSBD

# M6-MANAGER DES EQUIPES EN ENTREES-SORTIES PERMANENTES

<b>Objectif général</b>	A l'issue de cette formation le stagiaire (H/F) sera en capacité d'ajuster son approche managériale aux spécificités du mode « entrée/sortie » permanente en élaborant des pistes de réponses à ses propres difficultés grâce au « co-développement » des pratiques entre pairs <sup>1</sup> pour gagner en aisance face à l'imprévu.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la diversité et ses différentes formes</li> <li>• Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente</li> <li>• Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7 heures
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Chef d'équipe H/F et toute personne en charge de management, d'équipe dite en « entrée/sortie » permanente (équipe intérimaires, équipe insertion, ...)
<b>Pré requis</b>	Avoir suivi la formation MANAGER DE PROXIMITE : Appréhender sa posture managériale

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 · Définir la diversité et ses différentes formes

- Illustrer les représentations, les a priori et biais concernant la diversité
- Apprendre à rompre avec les préjugés pour mieux collaborer
- Comprendre les spécificités organisationnelles du management de la diversité

#### Module 2 · Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente

- Comprendre la place prépondérante d'un accueil structuré et efficace pour rassurer et impulser un « sentiment d'appartenance »
- Comprendre les spécificités du management de la production avec des compétences peux ou pas adaptées (à priori)
- Apprendre à définir les règles du jeu d'une équipe « entrée/sortie » permanente
- Comprendre quoi, quand et comment communiquer avec son équipe pour impulser intérêt et motivation
- Comprendre l'importance et les limites du « binôme » dans les équipes à fort turn-over

#### Module 3 · Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien (Travail de groupe)

- Lister les risques que les stagiaires veulent éviter
- Lister les bonnes pratiques retenues par les stagiaires au cours de la formation
- Définir des auto-préconisations d'actions que les stagiaires veulent adopter pour la suite

# M8-MANAGER EN COULEUR AVEC LA METHODE DISC

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de mieux exploiter ses forces, de comprendre ses limites, de s'adapter à chaque situation et à ses collaborateurs pour mieux manager et favoriser la motivation pour gagner en performance.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir les différents profils et les forces motrices</li> <li>• Reconnaître les profils suivant les situations pour adapter sa communication</li> <li>• Savoir : déléguer, motiver, coacher et recadrer en fonction des profils</li> <li>• Adapter son management en fonction de son profil et des couleurs des collaborateurs</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Manager / Dirigeant
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Découvrir les profils à travers les couleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir le langage des couleurs : de quoi s'agit-il ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bases de la communication</li> <li>- Les 4 profils types</li> </ul> </li> <li>• Savoir reconnaître les forces et axes de progrès des profils <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les côtés lumineux des profils</li> <li>- Les côtés obscurs des profils</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Module 2 – Adapter ses comportements aux autres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuster ses comportements face aux autres.</li> <li>• Prendre conscience de l'utilité d'adopter une attitude coopérative pour améliorer la performance collective</li> </ul>	<p><b>Module 3 – Ajuster sa communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter sa communication pour une meilleur compréhension mutuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation de communication</li> <li>- Ajuster sa posture de communicant</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Module 4 – Améliorer son management avec les couleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les couleurs pour renforcer sa délégation</li> <li>• Adapter son management en fonction des profils <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coacher</li> <li>- Motiver</li> <li>- Recadrer</li> </ul> </li> <li>• Faire performer son équipe en améliorant la communication interpersonnelle</li> </ul>

# M3-FAVORISER LA COHESION D'EQUIPE AVEC LA METHODE DISC

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité d'adapter sa communication en fonction des profils comportementaux.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les différents styles de comportement : le langage des couleurs</li> <li>• Découvrir mon style comportemental pour adapter ma communication</li> <li>• Savoir comment mieux communiquer avec mes collègues en situation de travail</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout public
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Découvrir les profils à travers les couleurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir le langage des couleurs : de quoi s'agit-il ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les bases de la communication</li> <li>- Les 4 profils types</li> </ul> </li> <li>• Savoir reconnaître les forces et axes de progrès des profils <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les côtés lumineux des profils</li> <li>- Les côtés obscurs des profils</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Module 2 – Comprendre les comportements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir ses comportements face aux autres.</li> <li>• Appréhender les comportements des autres profils</li> <li>• Déterminer son profil comportemental</li> </ul>	<p><b>Module 3 – Ajuster sa communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les profils et savoir interagir avec eux</li> <li>• Adapter sa communication pour une meilleur compréhension mutuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en situation de communication</li> <li>- Ajuster sa posture de communicant</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Module 4 – Définir les axes de progrès en communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan des forces et axes de progrès</li> <li>• Créer sa matrice d'évolution en communication</li> </ul>

# M10-AJUSTER SA COMMUNICATION POUR RENFORCER LA COHESION D'ÉQUIPE

<b>Objectif général</b>	Cette formation permet au manager d'identifier le niveau de développement de son équipe et d'appréhender son rôle de leader pour fédérer autour d'une vision commune. Il y trouvera des clés de compréhension et des techniques de management pour développer la cohésion et l'intelligence collective.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le niveau de maturité de son équipe</li> <li>• Identifier le rôle du leader dans le processus de croissance de l'équipe</li> <li>• Créer les conditions de la cohésion</li> <li>• Développer la responsabilisation collective</li> <li>• Piloter la performance</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Manager / Chef de projet
<b>Pré requis</b>	Être en situation d'encadrement d'équipe (fonctionnel ou hiérarchique)

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Qu'est-ce qu'une équipe ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir une équipe performante</li> <li>• Comprendre les stades de développement des équipes               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Où en est ma propre équipe ?</li> </ul> </li> <li>• Identifier le rôle du leader               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Quelle est mon identité managériale ?</li> </ul> </li> <li>• Comment passer du manager au leader ?</li> </ul> <p><b>Module 2 – Créer et développer la confiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étapes du circuit de confiance</li> <li>• Créer les conditions favorables aux relations de confiance</li> <li>• Gérer le curseur managérial « contrôle/confiance »</li> </ul> <p><b>Module 3 – Communiquer au sein de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication et la gestion de l'information</li> <li>• La mise en place des processus de régulation pour gérer et prévenir les conflits</li> <li>• L'optimisation des réunions</li> </ul>	<p><b>Retour d'expériences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que j'ai testé ?</li> <li>• Qu'est-ce que j'ai observé ?</li> </ul> <p><b>Module 4 – Développer l'engagement et la responsabilisation de chacun</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La raison d'être de l'entreprise et les valeurs incarnées dans l'équipe</li> <li>• Le leader, porteur de sens</li> <li>• La responsabilisation collective</li> </ul> <p><b>Module 5 – Favoriser les motivations individuelles et collectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les facteurs de motivation individuelle</li> <li>• Le feed-back et les signes de reconnaissance</li> <li>• Le sentiment d'appartenance et la place de chacun</li> </ul> <p><b>Module 6 – Piloter la performance de l'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire émerger l'intelligence collective</li> <li>• Suivre et communiquer les résultats pour valoriser la performance collective.</li> </ul>

# RH3-ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR

<b>Objectif général</b>	Cette formation permet aux apprenants de mettre en place les conditions de réussite de l'intégration d'un nouveau collaborateur. Ils y trouveront des méthodes simples et concrètes pour structurer l'accueil et faciliter la mise en route d'une prise de poste et d'une intégration d'équipe.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer les enjeux d'une bonne intégration</li> <li>• Préparer l'arrivée du nouveau</li> <li>• Accueillir et mettre à l'aise pour faciliter la naissance de la relation</li> <li>• Mettre en place et suivre un planning d'intégration</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout manager de proximité amené à accueillir un nouveau/un intérimaire au poste de travail
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### Module 1 – Identifier les différents enjeux de l'intégration

- Pour l'entreprise
- Pour le nouveau collaborateur
- Pour le manager et son équipe

### Module 2 – Préparer son arrivée

La communication interne

La logistique : le matériel de travail et les EPI

Les supports : livret d'accueil, trombinoscope ...

### Module 3 – Accueillir et favoriser les relations

- L'impact de la première impression
- La présentation de l'entreprise
- La rencontre avec les membres de l'équipe

### Module 4 – Poser le cadre et donner des repères

- Réexpliquer les missions, la fiche de poste, le périmètre d'action
- Expliquer les règles formelles et les habitudes informelles
- Donner les premières consignes claires et précises
- Prendre le temps de rassurer

### Module 5 – Mettre en place et suivre un planning d'intégration

- Bâtir ensemble le planning d'intégration
- Fixer les objectifs de progrès
- Définir un calendrier de rendez-vous de suivi
- Ajuster le parcours au besoin

# M11-CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de comprendre les enjeux de l'entretien professionnel & Conduire un entretien professionnel
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir l'environnement juridique et technique de l'EP (Entretien Professionnel)</li> <li>• Comprendre l'organisation et planification de L'EP</li> <li>• Apprendre à conduire et conclure un EP</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour(s) – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Toute personne amenée à tenir des entretiens professionnels
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1

#### Environnement juridique et technique de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre l'objectif spécifique de l'EP dans son cadre réglementaire
- Différencier l'EP des autres entretiens individuels
- Identifier le dispositif RH de l'Entreprise - Vision, choix et démarche de votre entreprise sur ce sujet

#### Organisation et planification de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre comment impliquer et mobiliser les collaborateurs dans cette démarche prospective
- Se préparer à l'entretien – techniquement et mentalement

#### Conduire un Entretien Professionnel (EP) : exploration

- Adopter la pratique d'une communication Bienveillante efficace et concrète
- Détecter les freins, les inquiétudes et répondre aux objections
- Faire exprimer les besoins, les ressources, les Options
- Proposer des ressources, des options

#### Conclure un Entretien Professionnel (EP)

- Formuler et formaliser les points et les options retenues
- Ouvrir sur l'avenir

# M4-ANIMER UNE RÉUNION DYNAMIQUE ET CADREE

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de préparer et de conduire une réunion d'une façon productive et participative en favorisant la dynamique de groupe.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer une réunion d'une manière efficace</li> <li>• Sélectionner les techniques d'animation pertinentes pour atteindre les objectifs</li> <li>• Être à l'aise pour s'exprimer clairement</li> <li>• Pratiquer l'écoute active pour impliquer les participants</li> <li>• Gérer les dynamiques de groupe</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Manager, chef de projet ou tout collaborateur animant des réunions
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – La préparation avant la réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, production, prise de décisions.</li> <li>• Définir l'objectif et l'ordre du jour</li> <li>• Sélectionner les participants, les intervenants</li> <li>• Gérer la logistique</li> <li>• Planifier au moment opportun</li> </ul> <p><b>Module 2 – Le déroulé de la réunion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soigner l'accueil et l'introduction</li> <li>• Utiliser les techniques d'animation appropriées aux objectifs</li> <li>• S'appuyer sur des supports lisibles et attractifs</li> <li>• Gérer le temps</li> <li>• Les spécificités des réunions en visioconférences</li> </ul> <p><b>Module 3 – Prendre la parole devant le groupe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer le trac</li> <li>• Coordonner le non-verbal et le verbal</li> <li>• Adopter le juste para-verbal : ton, volume, rythme</li> <li>• S'exprimer distinctement</li> </ul>	<p><b>Module 4 –Le rôle de l'animateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulser la dynamique</li> <li>• Faciliter et gérer l'expression des participants</li> <li>• Ecouter activement, questionner et reformuler</li> <li>• Cadrer les sujets</li> <li>• Favoriser la productivité collective</li> <li>• Acter les prises de décisions</li> <li>• Réguler les comportements individuels et collectifs</li> </ul> <p><b>Module 5 – Synthétiser et conclure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soigner les dix dernières minutes</li> <li>• Rédiger et diffuser le compte rendu</li> <li>• Elaborer le plan d'action</li> </ul>

# M5-GÉRER SON TEMPS ET OPTIMISER SON ORGANISATION

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de mieux se connaître et de comprendre leur rapport au temps. En identifiant leurs comportements sous pression, ils peuvent les modifier pour gagner en performance et en bien-être. Ils y trouveront également des méthodes pour s'organiser plus efficacement au quotidien.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner du sens à sa gestion du temps en fonction de ses priorités</li> <li>• Identifier ses forces et ses points de vigilances personnels</li> <li>• Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel</li> <li>• Traquer les voleurs de temps</li> <li>• Optimiser l'utilisation des outils de communication et d'organisation</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout public
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Les Equilibres de vie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quelles sont les différentes sphères de vie ?</li> <li>• Valeurs personnelles et priorités</li> <li>• Risques et avantages pour la personne et pour l'entreprise</li> <li>• Passer du temps subi au temps choisi</li> </ul> <p><b>Module 2 – Comprendre sa relation au temps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnostic</li> <li>• Identifier ses comportements sous stress</li> <li>• Modifier ses croyances et ses habitudes pour gagner en efficacité</li> </ul> <p><b>Module 3 - Prioriser ses actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La montre et la boussole</li> <li>• Comment distinguer l'urgent de l'important ?</li> <li>• Appliquer la matrice d'Eisenhower</li> </ul>	<p><b>Module 4 – Maitriser les voleurs de temps</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser la boîte mails avec la méthode CAP</li> <li>• Limiter les interruptions et savoir dire non</li> <li>• Appliquer la loi de Pareto</li> </ul> <p><b>Module 5 - Respecter ses modes de fonctionnement personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La chronobiologie et les rythmes de capacité d'attention</li> </ul> <p><b>Module 6 - Sélectionner les outils pertinents pour soi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lois universelles de la gestion du temps</li> <li>• La technique Pomodoro</li> </ul> <p><b>Module 7 - Optimiser l'utilisation de son agenda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctionnalités des agendas électroniques</li> <li>• La planification</li> </ul>

**COMMUNICATION**

# M9-COMMUNIQUER EN PERIODE DE CHANGEMENT

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'appréhender les mécanismes du changement. Ils y trouveront des clés de compréhension des effets du changements sur les collaborateurs ainsi que des techniques d'accompagnement et de communication pour traverser les transformations.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre la dynamique du changement et les comportements générés</li> <li>• Mettre en place un plan d'action d'accompagnement de la transformation</li> <li>• Communiquer pour accompagner collectivement et individuellement</li> <li>• Repérer l'expression des résistances et traiter les freins</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Manager, chef de projet
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – La dynamique du changement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les divers types de changement rencontrés en entreprise</li> <li>• Lister les étapes d'une transformation</li> <li>• Décrypter la courbe du changement</li> <li>• Accompagner les différents stades en adoptant le comportement adéquat</li> </ul> <p><b>Module 2 – La définition du plan d'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographier les acteurs</li> <li>• Analyser les besoins</li> <li>• Définir un rétroplanning</li> </ul> <p><b>Module 3 – Fédérer et engager les acteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des équipes projets</li> <li>• Favoriser la coopération et développer la maturité des équipes</li> <li>• Porter le sens du changement en lien avec la vision et la stratégie de l'entreprise</li> </ul>	<p><b>Module 4 – Prendre en compte les variables individuelles et collectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir les enjeux et l'impact du changement sur chacun des acteurs</li> <li>• Accueillir les peurs et les résistances</li> <li>• Utiliser les bons vecteurs pour favoriser les échanges</li> </ul> <p><b>Module 5 – Communiquer efficacement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer son stress avant et pendant la prise de parole</li> <li>• Coordonner le non-verbal et le verbal</li> <li>• Ecouter activement, questionner et reformuler</li> </ul> <p><b>Module 6 –Le déploiement de la transformation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piloter le déploiement via les réunions des équipes projet</li> <li>• Repérer les écarts et fonctionner en mode solution</li> <li>• Suivre les actions correctives</li> <li>• Célébrer les réussites et le chemin parcouru</li> </ul>

# C7-AMÉLIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION & DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une communication efficace et bienveillante. Les relations de travail deviennent plus harmonieuses, saines et constructives. Elles favorisent le fonctionnement et la performance des équipes, ainsi que le sentiment de bien-être au travail.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer son écoute pour faciliter les relations</li> <li>• Identifier et gérer les éléments perturbateurs</li> <li>• Se responsabiliser dans sa communication</li> <li>• Formuler une remarque ou une demande de façon constructive</li> <li>• S'affirmer avec bienveillance</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout collaborateur
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Les fondamentaux de la communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les spécificités de la communication</li> <li>• Le cadre de référence et son impact sur les perceptions, "la carte n'est pas le territoire"</li> <li>• Le verbal, non-verbal et para-verbal</li> <li>• La déperdition naturelle du message</li> </ul> <p><b>Module 2 – L'écoute active</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La différence entre les ressentis, les opinions et les faits</li> <li>• Les attitudes spontanées selon Elias Porter</li> <li>• Les techniques de questionnement et de reformulation</li> <li>• Les principes clés d'une bonne écoute</li> </ul>	<p><b>Module 3 – Le comportement assertif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le test d'assertivité de Gordon</li> <li>• Les différents comportements d'affirmation de soi</li> </ul> <p><b>Module 4 – Les bases de la Communication Non-Violente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modes de communication : chacal et girafe</li> <li>• Le lien entre besoin et émotion</li> <li>• La gestion des émotions</li> <li>• La formulation d'une demande OSBD</li> </ul>

# C8-RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE

<b>Objectif général</b>	Gagner en flexibilité relationnelle et développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'incompréhension, l'agressivité, d'interlocuteurs professionnels/particuliers pour les surmonter.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la flexibilité relationnelle et ses limites</li> <li>• Repérer les mécanismes d'une situation de tension</li> <li>• Apaiser la relation client/patient par sa posture professionnelle</li> <li>• Gagner en confiance en soi en situation de tension</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Assistant(e) commercial(e), ADV, téléconseiller, hotliner et toute personne devant gérer l'incompréhension/l'agressivité d'interlocuteurs par téléphone et ou accueil physique.
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1 (Matin)

#### Module 1 - Définir la notion d'accueil

- Définir, d'un point de vue général
  - Les différentes situations d'accueil
  - Les attentes du client
  - Les enjeux de l'accueil : Mots et gestuelle, créer la relation et répondre aux besoins
- Identifier les spécificités dans son entreprise
- Exprimer ses forces, ses difficultés et ses volontés d'améliorations

#### Module 2 - Un accueil de qualité ou contribuer à l'image positive de son entreprise et la satisfaction client/patient

##### Définir la flexibilité relationnelle et ses limites

- Interactions, de quoi parle-t-on ?
- Situer les enjeux personnels et professionnels de la communication

##### Repérer les mécanismes d'une situation de tension

- Reconnaître son propre mécanisme « cognitif et émotionnel » en situation de communication
- Identifier les comportements « réflexes » en cas de tension
- Repérer l'impact des émotions, personnelles et/ou des interlocuteurs, en jeu

##### Apaiser la relation client/patient

- Concerné mais pas visé ! ... Observer une situation de tension et ses enjeux, par la cartographie des incompréhensions
- Ecouter pour calmer la situation
- S'exprimer pour dénouer la situation avec calme et fermeté

### JOUR 1 (Après-midi)

#### Module 3 - Gagner en confiance en soi en situation de tension

- Mise en pratique selon des situations rapportées par les participants
  - Présenter (jeu de rôle) une situation complexe, concrète et professionnelle, vécue par les stagiaires
  - Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre
  - Identifier et s'approprier une approche adaptée, à son contexte de travail, par le co-développement entre stagiaires
- Ce que je me souhaite pour l'avenir

Une seconde journée de retours de pratique et approfondissement est possible

# C2-GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS AU QUOTIDIEN

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de comprendre les mécanismes du stress et d'en identifier les déclencheurs. Les apprenants expérimentent des techniques concrètes et simples à utiliser au quotidien, pour gérer les effets indésirables du stress et les prévenir.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le rôle des émotions</li> <li>• Reconnaître les différents types de stress</li> <li>• Identifier ses éléments déclencheurs individuels</li> <li>• Décrire les 5 stratégies de régulation émotionnelle et gestion du stress sur 3 temps (avant, pendant et après)</li> <li>• Expérimenter des techniques de relaxation</li> <li>• Bâtir un plan d'action individuel pour faire face aux situations stressantes</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout collaborateur ou manager exposé au stress ou rencontrant des difficultés de gestion émotionnelle (colère, frustration, peur, tristesse...)
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 – Spécifier les caractéristiques du stress

- Définition de ce mécanisme adaptatif
- Les manifestations physiques et physiologiques
- Les effets sur le mental
- Les comportements générés

Travaux pratiques : Décrire et analyser une situation vécue

#### Module 2 – Reconnaître mes agents stresseurs

- Mon profil personnel sous stress
- Comment mes croyances génèrent et renforcent mon état de stress
- Mes moyens d'action

Travaux pratiques : Auto-diagnostic

#### Module 3 – Gérer mes émotions

- La gestion des manifestations par différentes techniques psychocorporelles (cohérence cardiaque, méditation de pleine conscience, relaxation dynamique, objet de concentration, visualisation positive)
- Le pouvoir de la concentration sur l'instant présent

Travaux pratiques : Pratiques de 5 techniques concrètes et faciles à utiliser au quotidien, guidées et encadrées par une sophrologue certifiée

### JOUR 2

#### Retour d'expériences :

- Qu'ai-je expérimenté ?
- Quelles sont mes réussites ?
- Quels sont les freins qui persistent ?

#### Module 4 – Adopter des stratégies de régulation émotionnelle

- Les 5 leviers de régulation émotionnelle
- Les 3 temporalités (avant / pendant / après)

Travaux pratiques : Lister ses axes de développement

#### Module 5 – Réduire sa sensibilité au stress à long terme

- Comment lâcher-prise ?
- Développer une attitude positive et optimiste
- Stimuler les "happy hormones" protectrices

Travaux pratiques : Établir son plan d'action personnel

## C4-DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE

<b>Objectif général</b>	Cette formation permet aux apprenants de tout mettre en œuvre pour accompagner au mieux l'apprenti ou l'alternant. Ils apprendront à transmettre leurs savoir-faire ainsi qu'à créer la relation de confiance qui permettra au tuteur de s'intégrer et de progresser dans son apprentissage.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer les enjeux du tutorat</li> <li>• Préparer l'arrivée de l'apprenti/alternant</li> <li>• Organiser son intégration et sa mission</li> <li>• Communiquer de façon pédagogique</li> <li>• Accompagner la montée en compétence et évaluer les progressions</li> <li>• Créer la relation de confiance et encourager l'apprentissage</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Tout collaborateur destiné à exercer le rôle de tuteur
<b>Pré requis</b>	Aucun

### CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 – Identifier les enjeux du tutorat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour l'entreprise, pour l'alternant/l'apprenti, pour le tuteur</li> <li>• Quelles sont mes motivations en tant que tuteur ?</li> <li>• La place de chacun des acteurs (tuteur/manager/service RH /école)</li> </ul> <p><b>Module 2 – Préparer l'arrivée de l'alternant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication interne</li> <li>• La logistique : le matériel de travail et les supports</li> </ul> <p><b>Module 3 – Accueillir et donner des repères</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'impact de la première impression</li> <li>• La présentation de l'entreprise et des membres de l'équipe</li> <li>• Les missions attribuées, la fiche de poste</li> <li>• Les règles formelles et les habitudes informelles</li> </ul> <p><b>Module 4 – Construire les étapes du parcours de formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les points clés du programme de formation</li> <li>• Le calendrier tutorial</li> </ul> <p><b>Module 5 – Adopter une relation de confiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication constructive</li> <li>• La génération Z</li> </ul>	<p><b>Module 6 – Retour d'expériences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficultés rencontrées</li> <li>• Partages des réussites</li> </ul> <p><b>Module 7 – Transmettre son savoir faire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modes d'apprentissage</li> <li>• L'exploitation des erreurs</li> </ul> <p><b>Module 8 – Evaluer et suivre la progression de l'alternant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition des objectifs</li> <li>• Les techniques d'évaluation</li> </ul> <p><b>Module 9 – Soutenir et encourager l'alternant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les leviers de motivation</li> <li>• Formuler des félicitations et encouragements</li> <li>• Accompagner la construction du projet professionnel</li> </ul>

# C9-FORMATEUR INTERNE : STRUCTURER-ANIMER-EVALUER UNE ACTION DE FORMATION

<b>Objectif général</b>	A l'issue de cette formation le stagiaire (H/F) sera en capacité de gagner en aisance dans sa posture de formateur (H/F) en apprenant à structurer, animer et évaluer une action de formation pour répondre aux attentes de son public
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'outiller pour structurer/évaluer une action de formation</li> <li>• Faciliter l'engagement et l'implication des apprenants</li> <li>• Adopter sa posture de formateur/ formatrice</li> <li>• Accueillir l'évaluation des stagiaires comme un outil d'amélioration continue</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Formateur interne / Animateur de formation interne (H/F)
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 - STRUCTURER UNE FORMATION

- Appréhender la méthodologie et ses outils
- Apprendre à clarifier un besoin
  - Les attendus professionnels
  - Les indicateurs de réussite / La durée
  - Le niveau / Les prérequis
- Décliner les objectifs et compétences visées :
  - L'objectif pédagogique
  - Les objectifs opérationnels
- Comprendre la notion de progression pédagogique
- Elaborer un programme de formation :
  - Ordonner les objectifs dans le temps
  - Organiser le contenu des objectifs en séquences
- Découvrir la construction du déroulé pédagogique

#### Module 2 – ANIMER UNE FORMATION : LES APPRENANTS

- Appréhender les fondamentaux de la pédagogie :
  - Comprendre les mécanismes d'apprentissage
  - Identifier les étapes clés de l'apprentissage
  - Faciliter les apprentissages

### JOUR 2

#### Module 3 – ANIMER UNE FORMATION : LE FORMATEUR (H/F)

- Déterminer le rôle de formateur (H/F)
  - Identifier sa mission
  - Responsabiliser les stagiaires dans leurs apprentissages
  - "Faire" progresser : l'écoute, le feed-back, la pédagogie inversée
  - Faire face aux comportements dits complexes
- Gérer les moments clés d'une formation
  - Se présenter : "Occuper" sa place face à un groupe
  - Rassurer : lever les freins et mettre en projet
  - Favoriser l'émergence d'un climat favorable à l'apprentissage
- Eveiller et maintenir l'intérêt du groupe
  - Aider à la prise de conscience des progrès
  - Ancrer les apprentissages dans l'action
  - Diversifier les supports d'animation

#### Module 4 - EVALUER SA FORMATION

- Identifier les temps d'évaluation et leurs outils
- Inscrire l'évaluation dans une logique d'amélioration continue de sa formation

## C3-SE PREPARER A LA PRISE DE PAROLE

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire gagnera en aisance dans sa posture et en flexibilité dans les interactions avec ses interlocuteurs, pour se faire comprendre et marquer son auditoire.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la flexibilité relationnelle et ses limites</li> <li>• Situer les enjeux et les spécificités de la communication intra et interpersonnelle</li> <li>• Mesurer l'impact de la dimension émotionnelle dans sa prise de parole</li> <li>• Elaborer sa stratégie d'argumentation (mise en pratique)</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7 heures
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Toute personne concernée par la prise de parole en situation de réunion, de jury...
<b>Pré requis</b>	Aucun

### CONTENU

#### JOUR 1

##### Module 1 - Agir dans un monde d'interdépendances

- Interactions, de quoi parle-t-on ?
- Situer les enjeux personnels et professionnels de la communication
- Poser le cadre de son intervention

##### Module 2 - S'approprier les outils d'une communication efficace vis-à-vis de son auditoire

- Le mécanisme cognitif et émotionnel de l'acte d'engagement d'un individu en situation de communication
- Impact de l'indisponibilité émotionnelle personnelle et/ou des interlocuteurs
- Etat des lieux « La communication et moi »

##### Module 3 - Influencer avec intégrité : Identifier les actions de développement pertinentes à mettre en œuvre pour améliorer sa prise de parole

- Présentation d'une situation concrète et professionnelle, vécue par les stagiaires
- Apprendre à clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre
- Définir et maîtriser ses tactiques d'argumentation et comportementales
- S'entraîner

Une deuxième journée de feed-back sur retour d'expériences est possible pour affiner ses pratiques

# C5-COMPRENDRE LES MECANISMES DES INCOMPREHENSIONS ET DES CONFLITS

<b>Objectif général</b>	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'apprendre à observer, verbaliser et rendre profitable la complexité des relations humaines grâce à la communication relationnelle.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découvrir les fondamentaux de la communication</li> <li>• Découvrir les différences de mécanismes de motivation au travail</li> <li>• Découvrir la notion de conflit et les différents leviers d'action</li> <li>• Identifier sa place de « facilitateur » pour dénouer un conflit</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Managers, opérationnels : Ensemble ou non
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 – Agir dans un monde d'interdépendances

- Comprendre les processus de la communication
- Comprendre le mécanisme de l'engagement au travail : cognitif/ émotion/ corporel
- Situer les enjeux personnels et professionnels d'une communication honnête et bienveillante

#### Module 2 – Conflit et interactions

- Définition de la notion de conflit
  - Les caractéristiques d'un conflit
  - Les types de conflits
- Repérer les causes d'un conflit (cartographie)
- Savoir écouter, repérer, cadrer et calmer
- (Re)créer la relation  
Développer une relation gagnant/gagnant

#### Module 3 – Identifier les actions de « facilitateur » relationnel à mettre en œuvre dans des situations complexes

- Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre (basé sur un partage d'expériences).
- S'entraîner activement à la communication relationnelle
- Découvrir des rituels d'apaisement de la dimension émotionnelle (discrets, simples et efficaces)

### JOUR 2

#### Module 4 – Rappel des acquis

#### Module 5 – Retour de pratiques, ancrage

- A partir de situations réelles vécues par les participants pendant l'inter session :
- Etat des lieux
- Analyser et comprendre

#### Module 6 – Identifier les outils et techniques comportementales que je veux m'approprier

- Temps d'échanges, de questions, de réflexions relatives à la formation et ses concepts, outils...
- Ma posture professionnelle avant / après l'intervention : état des lieux des évolutions
- Garder le cap, me rappeler à mes objectifs après la formation

# C11-GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS & DES CONFLITS

<b>Objectif général</b>	A partir de situation concrètes de l'entreprise, à l'issue de la formation les stagiaires auront défini leur approche de la gestion des conflits et amélioré leur cartographie
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gagner en confiance dans l'observation et la cartographie d'un conflit</li> <li>• Développer une meilleure connaissance de soi et de son propre fonctionnement face aux autres</li> <li>• Optimiser ses relations avec les autres et atteindre des objectifs communs</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Toute personne en charge de management d'équipe
<b>Pré requis</b>	Avoir suivi la formation S'INITIER A LA GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS ET DES CONFLITS

## CONTENU

### JOUR 1

#### Module 1 – Rappel de bases

- Rappel des acquis de la formation S'INITIER A LA GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS ET DES CONFLITS

#### Module 2 – Le conflit en situation

- Présentation des situations (1 à 3 situations en fonction de la complexité)
- Ma place et mon ressenti dans le conflit
- Présenter sa cartographie

#### Module 3 – La résolution de conflit

- Repérer les causes du conflit – Approfondir sa cartographie par le travail de co-développement
- (Re)placer sa posture de tiers
- Analyser et apporter des auto-préconisations, par le travail de co-développement
- Point sur les applications concrètes que chacun veut mettre en œuvre au travail

## TECHNIQUES COMMERCIALES

# TC2-CAP OU PAS CAP DE DEVENIR TECHNICO-COMMERCIAL ?

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le (la) stagiaire sera en mesure de se positionner vis-à-vis du métier de technico-commercial et conduire ses premiers entretiens de découverte
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre le métier de technico-commercial(e)</li> <li>• Rédiger une fiche découverte prospect</li> <li>• Conduire un entretien de découverte structuré</li> </ul>
<b>Durée</b>	1 jour – 7h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Technicien(ne) et tous profils envisageant une trajectoire commerciale
<b>Pré requis</b>	Aucun

## CONTENU

### Module 1 - Comprendre le métier de technico-commercial

- Analyser la personnalité du commercial
- Comprendre la différence entre un bon commercial et un mauvais vendeur
- Se projeter sur une carrière à vocation commerciale

### Module 2 - Mener une découverte client, la porte d'entrée accessible à tous

- Rédiger une fiche découverte personnalisée
- Conduire un entretien de découverte structuré
- Prendre du plaisir dans la relation commerciale

# TC1-DE LA TECHNIQUE A LA VENTE – LES OUTILS DE LA TRANSITION – BASES

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de se positionner en partenaire auprès de ses prospects ou clients pour leur apporter la meilleure solution
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devenir un caméléon au service de ses clients</li> <li>• Structurer son entretien de vente</li> <li>• Se positionner sur un projet en mode partenaire</li> <li>• Valoriser une proposition commerciale personnalisée et dynamique</li> </ul>
<b>Durée</b>	2 jours – 14h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Technico-commercial junior ou en quête de perfectionnement
<b>Pré requis</b>	Aucun

CONTENU	
JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 - Devenir un caméléon au service de ses clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à évoluer de façon constante au travers des comportements orientés client, sans abandonner ses connaissances techniques</li> <li>• Comprendre que chaque client est unique, s'adapter à sa personnalité et son environnement</li> <li>• Qualifier un besoin, des attentes et des motivations et y répondre avec pertinence</li> </ul> <p><b>Module 2 - Structurer son entretien de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger une fiche découverte personnalisée</li> <li>• S'approprier les outils d'aide à la vente</li> <li>• Garder la maîtrise de ses entretiens</li> </ul>	<p><b>Module 3 - Se positionner sur un projet en mode partenaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la demande, la définir et construire la solution</li> <li>• Qualifier l'opportunité : identifier les critères décisionnels et le degré concurrentiel</li> <li>• Se positionner en partenaire qui recherche des solutions</li> </ul> <p><b>Module 4 - Valoriser une proposition commerciale personnalisée et dynamique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoriser la proposition commerciale, choisir le bon support de présentation</li> <li>• Reformuler les attentes spécifiques de son prospect ou client</li> <li>• Mettre en avant le ROI de la proposition, tous les gains pour le client</li> </ul>

# TC3-OPTIMISER VOTRE APPROCHE COMMERCIALE DANS LE DOMAINE INDUSTRIEL – PERFECTIONNEMENT

<b>Objectif général</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de proposer un plan d'actions visant à structurer et développer ses ventes, et de maîtriser l'art de la négociation pour booster la marge de son portefeuille clients.
<b>Objectifs pédagogiques</b> Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à défendre son offre en face à face</li> <li>• Structurer et planifier son approche commerciale</li> <li>• Créer des tableaux de bord pour le suivi de ses actions</li> </ul>
<b>Durée</b>	3 jours – 21h00
<b>Horaires</b>	9h00-12h30 / 14h00-17h30 ( <i>Horaires indicatifs</i> )
<b>Publics</b>	Technico-commerciaux et chargés d'affaires
<b>Pré requis</b>	Bases commerciales

## CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p><b>Module 1 - Apprendre à défendre son offre en face à face</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une solution technique en lien avec les motivations du prospect</li> <li>• Traiter les objections</li> <li>• Négocier la proposition commerciale, connaître ses marges de manœuvres</li> <li>• Préparer et maîtriser ses leviers de négociation</li> <li>• Conclure en dynamique et projeter son prospect sur l'avenir</li> </ul> <p><b>TEMPS INTER-SESSIONS</b> ( 1 mois maximum )</p>	<p><b>Module 2 - Structurer et planifier son approche commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le potentiel de son secteur et son marché pour développer les ventes</li> <li>• Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs et des évolutions du marché</li> <li>• Optimiser l'approche stratégique multicanal.</li> </ul> <p><b>JOUR 3</b></p> <p><b>Module 3 - Créer des tableaux de bord pour le suivi de ses actions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer un tableau de bord pour évaluer le résultat de ses actions.</li> <li>• Analyser ses résultats et comprendre les axes d'amélioration</li> <li>• Mettre en place des actions correctrices et booster ses performances</li> </ul>

## MODALITÉS

<b>Modalités d'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formations en présentiel</li> <li>• Formations individuelles ou collectives</li> <li>• Formations en Inter-entreprises/intra-entreprise – 12 personnes maximum</li> </ul>
<b>Modalités pédagogiques et techniques mises en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternance de cours théoriques et de mises en pratique</li> <li>• Supports : Livret, PowerPoint, scénettes...</li> </ul>
<b>Moyens d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire préalable à la formation pour valider les prérequis</li> <li>• Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices et/ou mises en pratique</li> <li>• Les connaissances sont vérifiées par le formateur en s'inscrivant comme observateur/conseillé lors des mises en pratique</li> </ul>
<b>Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur</li> <li>• Évaluation qualitative de fin de formation</li> <li>• Attestation de fin de formation envoyée par mail au stagiaire</li> <li>• Pour tous nos débuts de formations :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction</li> <li>- Présentation des participants</li> <li>- Attentes et objectifs visés</li> <li>- Présentation de la formation</li> </ul> </li> <li>• Pour toutes nos fins de formation :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Point sur les applications concrètes que chacun pourrait mettre en œuvre au travail</li> <li>- Bilan oral et évaluation à chaud</li> </ul> </li> </ul>

Toutes nos formations sont **adaptables** à vos besoins en termes de durée et de contenu.



**Vous n'avez pas trouvé** la formation qui vous convient ?  
 Vous pensez pourtant que nous pourrions y répondre ?  
**Appelez-nous !**

À BIENTÔT

CAPACITÉ D'ADAPTATION

## Entreprise/salarié, grandir ensemble

La formation, c'est considérer la volonté  
de l'engagement au travail de vos collaborateurs



*Boostez  
votre entreprise !*

*Boostez  
vos salariés !*



[www.tech-formation.fr](http://www.tech-formation.fr)



administratif@tech-formation.fr



02 51 36 35 57



17 Rue Necker · Espace Turgot  
85 000 La Roche-sur-Yon