



FORMÉMOIRE

Quand formation rime avec passion

CATALOGUE DE FORMATION « SPECIAL MANAGEMENT »

FORMATIONS MANAGEMENT, RPS et QVT



Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Sommaire

• Réussir sa prise de fonction managériale (3 jours)	3
• Management de proximité (3 jours)	4
• Management intergénérationnel (2 jours)	5
• Manager une équipe multiculturelle (2 jours)	6
• Analyse des pratiques managériales (3 jours + 1)	7
• Conduire un entretien managérial (2 jours)	8
• Conduire un entretien annuel d'évaluation (2 jours)	9
• Conduire un entretien professionnel (2 jours)	10
• Conduire un entretien de recrutement (2 jours)	11
• Non-discrimination à l'embauche (1 ou 2 jours)	12
• Communiquer efficacement (2 jours)	13
• Prise de parole en public (2 jours)	14
• Animer des réunions efficaces (2 jours)	15
• Prévenir et gérer les conflits (2 jours)	16
• Savoir motiver ses équipes (1 jour)	17
• Développer les compétences de ses collaborateurs (2 jours)	18
• Tutorat en entreprise (2 jours)	19
• Optimiser son temps et ses priorités (2 jours)	20
• Accueil physique et téléphonique (2 jours)	21
• Prise de note et compte rendu (2 jours)	22
• Affirmation de soi et assertivité (2 jours)	23
• Qualité de vie au travail (2 jours)	24
• Sensibilisation et prévention des risques psycho-sociaux (Direction ; RRH ; CHSCT ; CSE) (2 jours)	25
• Sensibilisation aux risques psycho-sociaux (salariés) (1 jour)	26
• Prévenir et gérer le stress (2 jours)	27
• Prévenir et gérer le burn out (2 jours)	28

Réussir sa prise de fonction managériale

Durée : 3 jours

Objectifs

- Déterminer son style de management dominant
- Préparer sa prise de fonction
- Utiliser les principales techniques de management
- Communiquer efficacement
- Fédérer son équipe
- Gérer le stress de la prise de fonction

Contenu

Préparer sa prise de fonction

- Rôle et fonction du manager
- Déterminer vos valeurs de travail et celles de votre équipe
- Les différentes étapes de la prise de fonction
- Les freins et les résistances à la prise de fonction

La communication du manager

- Déterminer son style de communication
- Adapter sa communication à ses collaborateurs
- Gérer ses émotions en tant que manager
- Maîtriser les techniques d'écoute active

Les styles de management

- Déterminer son style de management
- Style de management et niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Savoir déléguer

Motiver et fédérer son équipe

- Utiliser les piliers de la motivation
- Les 4 formes d'engagement et le modèle VIE
- Savoir donner des signes de reconnaissance : feedbacks et gratifications
- Avoir un projet pour fédérer
- Définir des objectifs SMART

Approche des principaux outils de management

- L'animation de réunion
- Les entretiens de management
- Accompagner au quotidien
- Développer les compétences de ses collaborateurs
- Etc.

Méthodes pédagogiques

- Analyses de situations
- Exercices pratiques
- Réflexion et conseils sur les applications concrètes
- Apports formateur

Management de proximité

Durée : 3 jours

Objectifs

Améliorer son positionnement de manager
Développer des comportements favorisant le travail d'équipe
Identifier les leviers d'un management efficace
Gérer les situations difficiles

Contenu

La communication du manager

Améliorer sa communication interpersonnelle
Déterminer son style de communication
Adapter sa communication à ses collaborateurs
Gérer ses émotions en tant que manager
Maîtriser les techniques d'écoute active

Les styles de management

Déterminer son style de management
Style de management et niveau d'autonomie de ses collaborateurs
Savoir déléguer

Motiver son équipe et ses collaborateurs

Utiliser les piliers de la motivation
Les 4 formes d'engagement
Le modèle VIE
Savoir donner des signes de reconnaissance : feedback et gratification

Gérer les situations difficiles

Le rôle du manager face aux situations difficiles et aux conflits
Utiliser les techniques de médiation, régulation
La méthode DESC
Obtenir un engagement durable et contractualisé

Les outils du manager

L'animation de réunion
Les entretiens de management
Optimiser son temps et l'organisation de travail
Accompagner au quotidien
Développer les compétences de ses collaborateurs

Méthodes pédagogiques

Analyses de situations
Exercices pratiques
Réflexion et conseils sur les applications concrètes
Apports formateur

Le Management intergénérationnel

Durée : 2 jours

Objectifs

Identifier les différences comportementales pour adapter son management
Savoir mobiliser les Y et les Z
Revisiter les techniques managériales (recadrer, remobiliser, motiver, gérer les conflits...)
Adapter de façon naturelle les différents modes de management
Accompagner les managers issus de la génération Y

Contenu

Comprendre la génération Y

Une génération "connectée"
Une génération qui a besoin de sens
Une génération avec des valeurs différentes

Présentation des différentes générations

Caractéristiques, fonctionnement, motivations, mode de communication...
Les différences et les points communs entre toutes ces générations

Manager les différentes générations

Les pratiques qui fonctionnent
Quelles difficultés avec la génération Y ?
Les options du manager

Rôle et responsabilité du manager

Assumer sa position de manager
Adapter sa communication

Adapter ses techniques de management pour être plus efficace

Fixer le cadre et le faire respecter
Définir des objectifs SMART
Accompagner et maintenir le niveau de motivation
Les techniques au service du management des Y et Z
Travailler sur les besoins, les valeurs

Les plus de l'intergénérationnalité

Les bénéfices à travailler avec les différentes générations
Faire des différences générationnelles un atout pour le changement et la performance

Méthodes pédagogiques

Analyses de situations
Exercices pratiques
Réflexion et conseils sur les applications concrètes
Apports formateur

Manager une équipe multiculturelle

Durée : 2 jours

Objectifs

Comprendre les différences culturelles et de leur impact sur les pratiques managériales
Se décentrer de sa propre culture
Comprendre les valeurs et comportements culturels pour désamorcer les tensions et prévenir les conflits
Valoriser la diversité pour instaurer une véritable cohésion d'équipe.

Contenu

Diversité culturelle et monde du travail

Pourquoi si intéresser
Avantages vs Inconvénients
Définitions

Différentes approches de la culture en entreprise

L'approche de E.T. HALL
L'approche d'HOFSTEDE

Prendre du recul pour mieux manager

La notion de perception
La notion de stéréotype
Les préjugés

Réussir sa communication interculturelle

Déterminer son style de communication
Le non verbal et le para verbale
Notion de « choc culturel »
Les leviers du management interculturel

Méthodes pédagogiques

Jeux de rôle
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Apports formateur

Analyse des pratiques managériales

Durée : 3+1 jours

Objectifs

Analyser ses pratiques managériales
Partager l'expérience de situations de management
Analyser collectivement des situations de travail
Consolider et améliorer son rôle et sa pratique managériale

Contenu

Analyser des situations managériales

La définition d'une situation managériale
La réalisation d'une cartographie des situations managériales
L'analyse de ces situations avec différentes méthodes
Le repérage des actions à mettre en place

Acquérir des outils et des méthodes

Le management et le leadership
Le management et la motivation
La conduite de changement
La communication
la prise de décision
Le développement des compétences
Etc.
Détermination d'un plan d'amélioration

Présentation et échanges sur les expérimentations réalisées

Retour d'expérience
Validation,
Ajustement
Enrichissement des pratiques managériales

Méthodes pédagogiques

Diagnostic des pratiques managériales
Conseils personnalisés avec mise en place d'un plan d'action personnalisé
Travail en sous-groupe
Apports formateur

Conduire un entretien managérial

Durée : 2 jours

Objectifs

Améliorer sa communication dans la relation interpersonnelle
Préparer vos entretiens
Conduire tout type d'entretien individuel à caractère managérial

Contenu

Maîtriser les bases de la communication interpersonnelle managériale

Comprendre la communication en situation professionnelle
Les 3 registres de la communication professionnelle
Se situer personnellement dans ses capacités à communiquer
L'essentiel de la communication dans l'entretien managérial

Les leviers indispensables à tout entretien managérial

Adopter une posture facilitante
Instaurer un climat de confiance et d'échange
Reformuler pour conférer davantage de sens

Maîtriser la trame d'un entretien de management

La phase de préparation de l'entretien, pour recenser des éléments objectifs
La phase d'introduction, pour situer le cadre de l'entretien, fixer le but et déterminer la pertinence
La phase d'échange
La phase de conclusion, pour contractualiser les objectifs définis et mettre en oeuvre les actions à venir
La phase de consolidation / de renforcement a posteriori, pour pérenniser les acquis

Méthodes pédagogiques

Mises en situation : entretien motivationnel, entretien de délégation de mission, entretien de débriefing d'un conflit, entretien de négociation, entretien de recadrage, etc.
Échange et/ou création d'outil
Réflexion sur des applications concrètes
Conseils personnalisés
Apports formateur

Conduire un entretien annuel d'évaluation

Durée : 2 jours

Objectifs

Améliorer sa communication dans la relation interpersonnelle
Maîtriser les différentes étapes de l'entretien
Évaluer avec objectivité
Conduire l'entretien de manière efficace

Contenu

Comprendre les enjeux et objectifs de l'entretien annuel

Pour les collaborateurs
Pour les managers
Pour l'entreprise
Identifier les éléments-clés pertinents du précédent entretien

Maîtriser les différentes étapes de l'entretien

Communiquer la démarche à ses collaborateurs pour faciliter leur préparation
Identifier les étapes de l'entretien
Préparer ses entretiens
Introduire l'entretien et expliciter son déroulement
Fixer les objectifs avec la méthode SMART
Accompagner le collaborateur dans son projet professionnel
Conclure positivement et expliciter le suivi

Communiquer efficacement lors de l'entretien

Développer une communication adaptée
Posture et comportement favorisant une bonne communication
Le langage verbal, non-verbale et para-verbale
Améliorer son écoute active : savoir questionner, reformuler
Analyser son propre registre émotionnel
Développer une communication factuelle, positive, constructive
Objectiver les faits
Avoir une approche assertive
Utiliser des feed-back positifs

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Échange et/ou création d'un support d'entretien annuel
Conseils personnalisés
Apports formateur

Conduire un entretien professionnel

Durée : 2 jours

Objectifs

Connaître le cadre légal de l'entretien professionnel
Préparer, structurer et suivre ses entretiens professionnels
Se doter d'outils pour faciliter la préparation et la conduite des entretiens professionnels
Améliorer ses techniques d'entretien

Contenu

Comprendre les enjeux et objectifs de l'entretien professionnel

Contexte légal : l'entretien professionnel vs formation tout au long de la vie
Les objectifs : améliorer l'employabilité et optimiser la relation entre employeur, encadrement et salariés
Distinguer entretien professionnel et entretien d'évaluation
Les différents points-clés à prendre en compte lors d'un entretien professionnel

La préparation de l'entretien professionnel

Connaître les évolutions, la stratégie de l'entreprise
Communiquer en amont auprès des collaborateurs (sens et objectifs de l'entretien professionnel)
Préparer l'entretien professionnel (grille, questionnaire, convocation)
Élaborer un guide pour conduire l'entretien professionnel
Informers clairement les collaborateurs sur les modalités et les enjeux de l'entretien professionnel

Les différentes étapes de l'entretien professionnel

L'accueil, la présentation des objectifs et du contexte
Analyse des activités, compétences et motivations du collaborateur
Élaboration du projet professionnel
Détecter, identifier et valoriser les compétences potentielles
Planifier les actions à mettre en œuvre

Mener l'entretien professionnel

Maîtriser les techniques de communication efficaces
Pratiquer l'écoute active
Faire émerger les motivations, les perspectives d'évolution et les besoins

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Échange et/ou création d'un support d'entretien professionnel
Conseils personnalisés
Apports formateur

Conduire un entretien de recrutement

Durée : 2 jours

Objectifs

Acquérir les meilleurs outils pour structurer ses entretiens
Conduire un entretien de recrutement avec méthode, objectivité et psychologie
Mettre le candidat à l'aise
Prendre une décision

Contenu

Structurer ses entretiens

Les différentes étapes de l'entretien
L'accueil du candidat : mettre à l'aise et motiver
La présentation de l'entreprise et du poste
Explorer les motivations réelles du candidat tout au long de l'entretien
Identifier les contraintes, faire émerger les non-dits, repérer les problèmes

Utiliser les techniques et les outils de l'entretien

Utiliser une grille d'entretien
Utiliser ou non des tests
Poser les bonnes questions pour découvrir le profil, le parcours, les compétences et l'expérience du candidat
Faire émerger les vraies valeurs, les compétences
Décoder le langage gestuel, les postures
Mesurer les compétences clés : aptitudes managériales, travail en équipe, autonomie, disponibilité, etc.

Adopter une posture de recruteur

Mieux se connaître en tant que recruteur : dépasser les stéréotypes et les différents biais cognitifs
Éviter toutes formes de discrimination

Méthodes pédagogiques

Mises en situation : étude de cas, présentation, jeux de rôle
Échange et/ou création d'un support d'entretien recrutement
Conseils personnalisés
Apports formateur

Non discrimination à l'embauche

Durée : 1 ou 2 jours

Objectifs

Connaître le cadre juridique en matière de non-discrimination
Identifier les risques de discrimination
Sécuriser les pratiques de recrutement
Mettre en place des mesures préventives

Contenu

Cadre légal

Identifier ce qu'est une discrimination
Quelles sont les personnes protégées
Les motifs de discriminations interdits
Les différences de traitement admises
Les recours des victimes et témoins de discriminations
Les sanctions prévues pour l'auteur de la discrimination

Catégorisation, stéréotypes et préjugés

Catégorisation
Stéréotypes vs préjugés

Les 6 étapes d'un recrutement sans discriminations

Définition des besoins et du poste
Rédaction de l'offre
Diffusion de l'offre
Traitement des candidatures
Entretien d'embauche
Gestion des refus

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Échange et/ou création d'un support d'entretien
Conseils personnalisés
Apports formateur

Formation obligatoire à partir de 300 salariés. La loi Egalité et Citoyenneté du 27 janvier 2017 oblige désormais les professionnels chargés de recrutement à suivre une formation sur la non-discrimination à l'embauche.

Communiquer efficacement

Durée : 2 jours

Objectifs

Comprendre les principes qui permettent de faire passer un message efficacement
Utiliser les techniques de l'écoute active
Comprendre clairement son interlocuteur
Traiter les objections
Construire une argumentation efficace et bienveillante

Contenu

Les principes de base de la communication

Le schéma de la communication
Le rôle et les responsabilités respectives de l'émetteur et du récepteur dans la communication
Les freins d'une bonne communication
Travailler son intention

Les outils pour une communication efficace

L'écoute active : questionnement et reformulation
Communication verbale, non verbale et para verbale
Donner du feedback
Comprendre le besoin de son interlocuteur
Le silence comme vecteur de communication

Savoir traiter les objections

Les attitudes face aux objections
Penser gagnant-gagnant
Le principe de l'accusé de réception
Apprendre à improviser

Construire une argumentation efficace et bienveillante

Utiliser des éléments objectifs et subjectifs
Utiliser la logique de la négociation
Construire un pitch
Se préparer et anticiper

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Exercices pratiques
Auto-diagnostic de son style de communication
Conseils personnalisés
Apports formateur

Prise de parole en public

Durée : 2 jours

Objectifs

Identifier les éléments favorisant une expression orale fluide et efficace
Comprendre les mécanismes d'écoute de l'auditoire
Comprendre les blocages individuels et les freins à l'expression
Gérer ses émotions
Améliorer ses comportements et ses attitudes

Contenu

Gérer son stress, son trac

Comprendre ce qui déclenche le stress
Atténuer son trac par la pensée alternative
Acquérir des outils pour faire face au stress
Appropriation de techniques et méthodes (respiration, voix, visualisation, relaxation, etc.)

Préparer sa prise de parole

Se préparer mentalement
Identifier et formuler son ou ses objectifs
Connaître son auditoire
Structurer son propos
Bâtir une argumentation structurée et pertinente
Utiliser les différents types d'argumentation, les bons mots
Construire un pitch

Captiver son auditoire et le faire participer

Échanger avec son auditoire
Utiliser l'écoute active (questionnement, reformulation)
Utiliser la communication non verbale et para verbale
Travailler sa gestuelle et sa posture
Être expressif
Gérer les situations imprévues
Gérer un auditoire difficile (improviser, répondre de manière efficace, etc.)
Travailler sa voix (articulation, volume, hauteur, timbre, intonation, débit)
Conclure et débriefe sa prise de parole

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Réflexions collectives
Exercices pratiques sur les techniques de communication adaptées à chaque type d'intervention
Construire un argumentaire, réaliser un pitch
Apports formateur

Animer des réunions efficaces

Durée : 2 jours

Objectifs

Favoriser la réussite et l'efficacité de vos réunions
Se positionner en tant qu'animateur
Structurer la réunion
Identifier les différentes étapes d'une réunion

Contenu

Identifier les leviers de réussite d'une réunion

Identifier les différents types de réunions et leurs fonctions
Fixer les objectifs et les indicateurs de réussite
Choisir de façon pertinente les participants
Structurer sa réunion
Convocation et ordre du jour

Les méthodes d'animation

Les différents rôles de l'animateur
Les outils d'animation
Optimiser son animation en fonction de sa personnalité et de son public
Les outils de la communication avec un groupe
Développer ses capacités d'écoute et d'adaptation au groupe
Identifier les différents rôles dans le groupe

Gérer les imprévus

Gérer les participants "difficiles" et les comportements spécifiques
Gérer les problèmes matériels et les incidents
Gérer son stress et le trac

Débriefing des réunions

Relire sa prise de notes, structurer et rédiger le compte-rendu
Identifier les points non abordés dans l'ordre du jour, à reporter
Faire un bilan de sa réunion pour préparer les suivantes (dynamique, animation, etc.)

Méthodes pédagogiques

Mises en situation
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Appropriation de différentes techniques d'animation
Apports formateur

Prévenir et gérer les conflits

Durée : 2 jours

Objectifs

Anticiper et repérer les signes d'un conflit
Adapter sa communication pour prévenir les conflits
Utiliser les techniques et méthodes de résolution de conflits
Mener une action gagnante-gagnante

Contenu

La notion de conflit

Définition
Les différents types de conflits
Les différentes formes de conflits
La courbe d'évolution d'un conflit

Les différentes stratégies d'approche d'un conflit

Identifier les différentes attitudes face au conflit
Le rôle du manager face au conflit
Le déclenchement du conflit
Le triangle dramatique de Karpman

Les stratégies pour sortir d'un conflit

Méthode du compromis
Méthode DESC
Méthode SORA
Le GROW model
La méthode de Thomas-Kilmann
Faire appel à un ou des tiers
La négociation
Penser à l'après conflit

Méthodes pédagogiques

Auto-diagnostic de son style privilégié de résolution de conflit
Mises en situation
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Apports formateur

Savoir motiver ses équipes

Durée : 1 jour

Objectifs

Mieux connaître et comprendre ses collaborateurs
Utiliser et/ou créer des outils de management motivants
Fédérer et construire une cohésion d'équipe pour motiver

Contenu

Lien entre besoin et motivation

La pyramide des besoins de Maslow
Herzberg et les facteurs d'hygiène et de motivation

Les 4 formes d'engagement

L'engagement instrumentale
L'engagement managériale
L'engagement professionnel
L'engagement communautaire

Le modèle VIE

Valence
Instrumentation
Expectation

Le rôle du manager

La motivation à l'image du manager
Fédérer autour d'un projet commun
Mettre en place une cohésion d'équipe saine et efficace

Méthodes pédagogiques

Apport et/ou création d'outils
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Apports formateur

Développer les compétences de ses collaborateurs

Durée : 2 jours

Objectifs

- Impliquer et responsabiliser ses collaborateurs
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Utiliser au mieux les compétences de ses collaborateurs
- Améliorer les résultats individuels et collectifs
- Adapter son style de management à son équipe

Contenu

Effectuer un état des lieux

- Identifier le niveau d'autonomie de ses collaborateurs
- Identifier le style managérial adéquat à ce niveau d'autonomie
- Identifier l'objectif commun et les missions de l'équipe
- Diagnostiquer l'organisation de l'équipe
- Identifier les compétences présentes et à acquérir
- Identifier les besoins pour l'équipe et l'entreprise

Effectuer un diagnostic des compétences existantes

- Évaluer les savoir, les savoir-faire et savoir-être des collaborateurs
- Déterminer les motivations
- Renvoyer son feedback (atouts et points à faire évoluer)
- Identifier les écarts et les actions à mettre en place

Définir un projet pour ses collaborateurs

- Identifier les formations et actions à mettre en place
- Déterminer l'organisation et la durée
- Développer les compétences en interne et en externe

Accompagner en tant que manager

- Utiliser des techniques de coaching
- Définir les critères d'évaluation
- Assurer le suivi

Méthodes pédagogiques

- Exercices pratiques
- Réflexion et conseils personnalisés
- Grille d'auto-diagnostic
- Apports formateur

Tutorat en entreprise

Durée : 2 jours

Objectifs

Développer ses compétences afin d'accompagner au mieux le "tutoré"
Déterminer sa mission tutorale
Concevoir un parcours
Savoir évaluer

Contenu

La fonction de tuteur

Le profil du tuteur
1 Les acteurs du tutorat

Missions et rôles du tuteur

Avant l'arrivée du tutoré
A l'arrivée du tutoré
Pendant le tutorat

Les conditions pour réussir son tutorat

Critères socio-affectifs : sécurité, motivation, sens
Critères cognitifs : perceptions de comprendre et d'apprendre
Critères psychomoteurs : expérimenter, s'approprier, restituer

Repérage des compétences à transmettre

Les outils de référence
Analyser les compétences
Le socle Savoir-Vouloir-Pouvoir agir

La conception des séquences d'apprentissage

Le parcours de formation
La sélection des situations de travail

Savoir évaluer

Les différentes formes d'évaluation
Les niveaux d'évaluation
Comment évaluer
Conditions de réussite
Les différents temps de l'évaluation

Méthodes pédagogiques

Apport et/ou création d'outils
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Apports formateur

Optimiser son temps et ses priorités

Durée : 2 jours

Objectifs

Optimiser son organisation
Privilégier les tâches essentielles
Gérer les priorités et les imprévus
Apprendre à s'affirmer pour mieux s'organiser
Gagner en sérénité et en performance par une meilleure prise en charge de votre stress

Contenu

Mieux comprendre son rapport au temps

Clarifier ses objectifs, ses projets, ses valeurs
Comprendre sa relation au temps
Identifier ses "messages contraignants" et leurs antidotes
Identifier ses axes de progrès

Mieux s'organiser au quotidien

Évaluer, hiérarchiser et prioriser ses activités
Estimer les durées et prévoir une marge pour les imprévus
Gérer les interruptions et les sollicitations
Identifier les bonnes pratiques

Communiquer efficacement pour mieux gérer ses temps relationnels

Utiliser l'écoute active et le questionnement
Savoir dire "non"
Apprendre à négocier
Déléguer de manière appropriée
Développer une posture assertive

Gérer son stress et prendre du recul

Comprendre les mécanismes du stress
Identifier ses propres facteurs de stress
Acquérir des outils pour faire face
Exprimer ses émotions

Méthodes pédagogiques

Auto-diagnostic
Analyses de situations
Exercices pratiques
Réflexion et conseils sur les applications concrètes
Apports formateur

Accueil physique et téléphonique

Durée : 2 jours

Objectifs

Valoriser l'esprit et la qualité de service
Maîtriser les techniques de l'accueil physique et/ou téléphonique
Agir efficacement avec des comportements adaptés
Faire face aux situations délicates

Contenu

Identifier les différentes phases de l'accueil

Les enjeux de l'accueil
Déterminer les attentes de l'interlocuteur
Identifier les comportements attendus
Les étapes d'un accueil réussi

Utiliser des techniques de communication efficaces

Les éléments de la communication efficace
Schémas de communication
Établir la relation
La communication verbale, non verbale et para verbale
Les techniques d'écoute active
Auto-diagnostic de ses attitudes en communication

Identifier les composants de l'accueil

Penser à l'image de l'entreprise
La première impression
Comprendre les limites et les difficultés de l'accueil
Soigner sa présentation
Déterminer les bons réflexes et la bonne posture

Être efficace au téléphone

Les différences entre accueil physique et téléphonique
Traiter un appel : ouverture / fermeture
Réussir la première impression
Prise en charge de l'interlocuteur
Utiliser le vocabulaire approprié
Comprendre la demande et y répondre efficacement
Conclure et prendre congé

Gérer les situations délicates

Gérer son stress et celui de l'interlocuteur
Identifier et gérer les émotions dans l'échange
Anticiper, gérer et désamorcer les conflits et les situations difficiles
Se positionner efficacement pour faire aboutir l'échange
Accueillir positivement une réclamation
Faire patienter et mettre à l'aise

Méthodes pédagogiques

Analyses de pratiques et échanges ; mises en situation ; jeux de rôle ; apports formatifs

Prise de notes et compte rendu

Durée : 2 jours

Objectifs

Apprendre à noter l'essentiel
Structurer rapidement les idées développées
Rédiger de façon concise les propos de la réunion ou de l'entretien
Savoir présenter de façon opérationnelle et objective

Contenu

Se préparer

Anticiper le contenu de la réunion
S'informer sur l'ordre du jour
Se documenter sur les contenus discutés
Prévoir le matériel pour noter
Développer son écoute
Travailler sa concentration et sa mémoire
Rester objectif
Préparer l'accueil et le matériel (si nécessaire)

La prise de notes

Noter l'essentiel
S'entraîner en situation simple puis en situation complexe
Les différentes prises de notes : structurée, sous forme de tableaux, de fiches, de schéma
Structurer son compte rendu

Relire et exploiter ses notes

Regrouper, classer rapidement et hiérarchiser ses idées
Repérer les éléments essentiels
Analyser, trier et synthétiser les idées essentielles

Le compte rendu

Le choix du type de compte-rendu en fonction de la situation : chronologique, synthétique, thématique, synoptique, etc.
Rédiger et présenter le compte rendu
Traduire le verbal en écrit
Conserver un style neutre et objectif
Être lisible par tous les destinataires
Utiliser un vocabulaire précis
Relire, faire valider avant diffusion

Méthodes pédagogiques

Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Appropriation de différentes techniques de prise de notes
Apports formateur

Affirmation de soi et assertivité

Durée : 2 jours

Objectifs

Développer la confiance en soi et l'affirmation de soi
Faire face aux comportements négatifs des autres et aux situations difficiles
Gérer les désaccords avec assertivité
Communiquer efficacement

Contenu

Identifier son style relationnel

Repérer les 4 comportements relationnels : assertivité, passivité, agressivité, manipulation
Identifier les causes et les conséquences de ces comportements
Améliorer son affirmation de soi

Réagir face aux comportements difficiles

Faire face à l'agressivité
Repérer et désamorcer les manipulations
Formuler une critique constructive
Utiliser la méthode DESC
Communiquer de façon positive et sereine

S'affirmer au quotidien

Oser demander
Savoir dire non
Développer son sens de la répartie
Améliorer la confiance en soi
Faire taire les petites voix négatives qui nous découragent
Prendre du recul

Méthodes pédagogiques

Auto-diagnostic de son style relationnel
Auto-diagnostic de son style privilégié de résolution de conflit
Mises en situation
Exercices pratiques
Réflexion et conseils personnalisés
Apports formateur

Qualité de vie au travail

Durée : 2 jours

Objectifs

Identifier les enjeux de la Qualité de Vie au Travail pour l'entreprise
Articuler prévention des risques psycho-sociaux et démarche QVT
Accompagner les pratiques managériales afin de créer un engagement collectif
Élaborer une démarche QVT

Contenu

Élaborer un projet de QVT un enjeu pour l'entreprise

Effets pour le salarié et pour l'ensemble des salariés
Effets sur l'image de l'entreprise et la politique RH
Effets induits au plan économique
Déterminer ses objectifs en matière de QVT
Conditions de travail et organisation du travail
Services et récompenses aux salariés
Agencement des espaces de travail et un meilleur vivre ensemble

Penser une charte QVT, un observatoire, un diagnostic

Définition
Expliquer aux collaborateurs
Constituer un groupe de pilotage
Effectuer un diagnostic
Mise en place d'un plan d'actions

La démarche QVT au quotidien

Exécuter le plan d'actions
Organiser les actions dans le temps
Améliorer la QVT dans le temps (rapports annuels et au quotidien avec les collaborateurs)
Intégrer les IRP et les salariés

Intégrer la démarche QVT dans une approche globale

Lien avec les pratiques managériales
Harmonisation avec les accords sur l'égalité professionnelle
Les enjeux de santé au travail
Favoriser le travail sur les RPS et amélioration du bien-être au travail
Faciliter l'engagement professionnel

Méthodes pédagogiques

Apport et/ou création d'outils
Réflexion et conseils personnalisés au contexte professionnel des participants
Apports formateur et échanges

Sensibilisation et prévention des risques psychosociaux (Direction, RRH, CHSCT, CSE)

Durée : 2 jours

Objectifs

- Connaître le cadre juridique et les enjeux de prévention
- Définir la notion de RPS
- Comprendre et identifier les différents facteurs de risques
- Identifier les différents acteurs et leur rôle
- Connaître les 3 niveaux de prévention
- Évaluer les RPS et effectuer un suivi
- Diagnostiquer les RPS
- Intégrer les RPS au DUERP

Contenu

Définitions et enjeux

- Les différents risques psychosociaux
- Lien avec les notions de santé, souffrance psychique, stress, burn out...
- Enjeux humains et sociaux : préserver la santé et la sécurité des salariés
- Enjeux juridiques : responsabilité civile et pénale de l'employeur,
- Enjeux économiques : arrêts maladie, accidents du travail, absentéisme...

Repérer et analyser les difficultés psychosociales

- Identifier les facteurs d'émergence des risques psychosociaux : l'organisation, la charge mentale, l'autonomie, le soutien...
- L'environnement : environnement de travail, culture d'entreprise, valeurs, normes...
- L'identité professionnelle : reconnaissance, rétributions, engagement, motivation...
- Détecter les risques particuliers, inhérents, à votre secteur d'activité
- Collecter les informations
- Repérer les indicateurs d'alertes
- Outils d'évaluation : questionnaires, entretiens, rencontres, observation

Les risques et les impacts

- Les signes précurseurs, les comportements observables
- Les conséquences sur la santé
- Les impacts sur le fonctionnement collectif, efficacité, motivation, solidarité

Les méthodes de prévention et de gestion des risques

- L'importance d'une démarche collective : rôle du CHSCT, CSE, responsabilité de l'employeur, la médecine du travail...
- La mise en œuvre d'un projet de prévention (les différentes étapes)
- Le plan de prévention des risques (actions, suivis, accompagnements)
- Les outils pratiques du quotidien

Les méthodes de prévention et de gestion des risques

- La mise en œuvre d'un projet de prévention (les différentes étapes)
- Le plan de prévention des risques (actions, suivis, accompagnements)
- Les outils d'un diagnostic RPS

Méthodes pédagogiques

Jeux pédagogiques
Conseils personnalisés
Mise à jour et/ou création d'outils d'évaluation
Échanges et apports formateur

Sensibilisation aux risques psychosociaux (Salariés)

Durée : 1 jour

Objectifs

Définir la notion de RPS
Comprendre et identifier les différents facteurs de risques
Identifier les différents acteurs et leurs rôles
Connaître les 3 niveaux de prévention

Contenu

Définitions et enjeux

Les différents risques psychosociaux
Lien avec les notions de santé, souffrance psychique, stress, burn out...
Enjeux humains et sociaux : préserver la santé et la sécurité des salariés
Enjeux juridiques : responsabilité civile et pénale de l'employeur,
Enjeux économiques : arrêts maladie, accidents du travail, absentéisme...

Repérer et analyser les difficultés psychosociales

Identifier les facteurs d'émergence des risques psychosociaux : l'organisation, la charge mentale, l'autonomie, le soutien...
L'environnement : environnement de travail, culture d'entreprise, valeurs, normes, contraintes globales
L'identité professionnelle : reconnaissance, rétributions, engagement, motivation...
Détection des risques particuliers, inhérents, à votre secteur d'activité
Repérer les indicateurs d'alertes
Agir au quotidien

Les risques et les impacts

Les limites de tolérance et les seuils d'alertes
Les conséquences sur la santé
Les impacts sur le fonctionnement collectif, efficacité, motivation, solidarité

Méthodes pédagogiques

Jeux pédagogiques
Conseils personnalisés
Échanges et apports formateur

Prévenir et gérer le stress

Durée : 2 jours

Objectifs

Identifier les mécanismes du stress
Faire le lien entre le stress, les émotions, les pensées et mieux appréhender les conséquences comportementales et relationnelles
Développer des stratégies de prévention et de gestion du stress

Contenu

Définir ce qu'est le stress

Différencier stress, tension, angoisse, etc.
Identifier le processus du stress
Identifier les effets psychiques et physiques du stress

Identifier ses sources de stress

Identifier ses principaux agents stressants
La double évaluation
Les messages contraignants

Faire le lien entre ses enjeux, ses émotions et le stress

Enjeux cachés, enjeux confondus, enjeux accrochés
Savoir renoncer et faire le deuil
Savoir exprimer ses émotions en situation de stress

Les réactions face au stress

Connaître ses signaux d'alertes
Diagnostiquer ses niveaux de stress
Les différents comportements en situation de stress

Mobiliser ses ressources face au stress

Identifier ses leviers personnels
Trouver son antidote : les messages permissifs
Nourrir ses besoins spécifiques
Les signes de reconnaissance

Mieux communiquer pour ne pas provoquer de stress

Différencier besoin et demande
Se positionner clairement et sans agressivité dans la relation

Mettre au point sa méthode antistress

Agir pour limiter les effets du stress
Savoir exprimer ses émotions au juste niveau
Repérer le stress avec les approches cognitives
Utiliser les approches comportementales pour le prévenir
Explorer les différentes approches corporelles pour se détendre et se relaxer
Définir son plan d'action

Méthodes pédagogiques

Auto-diagnostic
Analyse de pratiques
Exercices pratiques
Mise en place d'un plan d'action personnalisé
Échanges en groupe
Apports formateur

Prévenir et gérer le Burnout

Durée : 2 jours

Objectifs

Repérer les signes d'épuisement professionnel
Identifier les facteurs déclencheurs du burn-out
Déterminer et mettre en place une démarche de prévention

Contenu

Connaître les symptômes du burn-out pour mieux les repérer

Définir le burn-out ou syndrome d'épuisement professionnel
Identifier les premiers signes de stress et d'épuisement
Repérer et comprendre les étapes du burn-out
Déterminer, prévenir et gérer l'épuisement professionnel du salarié

Évaluer les sources de stress et d'épuisement au travail

Identifier les facteurs et les situations de stress
Mesurer le niveau de risque
Repérer les populations les plus sensible à l'épuisement professionnel

Comprendre les différents niveaux de prévention

S'approprier les obligations légales de prévention
Distinguer les préventions primaires, secondaires et tertiaires
Identifier les acteurs / ressources adaptés aux situations rencontrées
Mettre en place la prévention
Sensibiliser les acteurs
Organiser les actions en fonction du niveau de prévention
Assurer le suivi des actions et du plan de prévention

Méthodes pédagogiques

Travail sur des situations concrètes
Échange et/ou création d'outils de prévention
Apports formateur