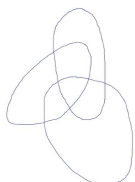


Modules de formations proposés

1. La boîte à outils de l'organisateur
2. Améliorer les performances par l'approche processus
3. Réussir un diagnostic d'organisation
4. Manager un projet jusqu'au succès
5. La gestion du temps et des priorités
6. Connaître et utiliser l'assertivité en milieu professionnel
7. Manager son équipe
8. La fonction d'accueil en entreprise
9. La gestion du stress en situation de travail
10. Conduire et animer une réunion
11. Les conflits en milieu professionnel : comprendre, construire, agir
12. Prise de parole en public
13. Mieux communiquer dans ses relations de travail



1 - La boîte à outils de l'organisateur

Objectif

A l'issue de la formation le stagiaire connaîtra ou aura approfondi sa connaissance pratique des outils les plus utiles pour la fonction d'organisateur interne ou de chef de projet

Contenu

- Le métier de l'organisateur et son évolution.
- Les grands types de projet d'organisation.
- Présentation des méthodes et outils relatifs aux temps forts d'un projet d'organisation :
 - initialisation/cadrage,
 - communication,
 - planification,
 - analyse/diagnostic,
 - conception,
 - suivi et gestion de projet, décision.
- Leur utilisation par axe d'analyse de l'organisation : clients/marchés, structure, processus, management, ressources humaines, systèmes d'information.
- Pour chaque outil présenté : illustration et mise en pratique par des études de cas.

Points forts / méthode pédagogique

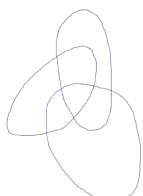
Une approche pratique s'appuyant sur des exemples concrets permettant une mise en œuvre rapide des outils et des méthodes présentés.

Durée

16 heures

Public cible

Chef de projet interne ou organisateur



2- Améliorer les performances par l'approche processus

Objectif

A l'issue de la formation, le stagiaire :

- Connaîtra les leviers qui conduisent à la performance d'une organisation par l'approche processus.
- Saura utiliser l'approche processus dans un projet d'organisation.
- Aura appris à développer une méthode détaillée d'analyse.

Contenu

- Vocabulaire et définition.
- Intérêt de l'approche, typologie des processus, exemples de cartes des processus majeurs.
- Processus et performance : les objectifs à poursuivre, les leviers de la performance, les règles d'or.
- Impact de l'approche processus sur l'organisation des entreprises : leader et pilote de processus, gestionnaire et équipe processus.
- Nature et structuration des projets d'organisation, facteurs de succès.
- Méthode détaillée d'analyse et de conception : description, évaluation, options d'organisation et processus cible, charges et planning.
- Panorama des outils.

Points forts / méthode pédagogique

Une approche globale, de la présentation du cadre conceptuel jusqu'à la méthode d'analyse et de conception des processus.

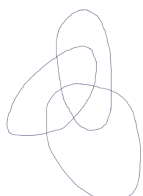
Des exemples concrets de processus et de résultats de performance obtenus dans des entreprises de différents secteurs d'activité.

Durée

16 heures

Public cible

Chef de projet interne ou organisateur



3- Réussir un diagnostic d'organisation

Objectif

A l'issue de la formation le stagiaire disposera:

- d'un fil directeur rigoureux pour bâtir un diagnostic pertinent et proposer des solutions à la hauteur des objectifs.
- d'un savoir-faire pour formaliser et communiquer les conclusions du diagnostic.

Contenu

- Nature et enjeux du diagnostic d'organisation.
- Caractéristiques de la démarche diagnostic.
- La démarche diagnostic de A à Z, de la proposition au rapport final :
 - Demande et lettre de mission.
 - Contenu et livrables par étape
 - Points de validation.
- Les attitudes et comportements de l'organisateur
- Comment faire décider ? / Comment faire adhérer ?.

Points forts / méthode pédagogique

Présentation complète d'une démarche issue de l'expérience de terrain.

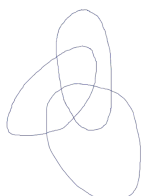
Forte sollicitation des stagiaires et recours systématique aux expériences vécues.

Durée

16 heures

Public cible

Chef de projet interne ou organisateur



4- Manager un projet jusqu'au succès

Objectif

A l'issue de la formation le stagiaire

- aura une vision globale et concrète des enjeux et fonctions du management de projet.
- sera prêt à appréhender et pallier les risques et les dérives d'un projet.

Contenu

- Les concepts clés du management de projet.
- Les facteurs d'échec et les conditions de réussite d'un projet.
- Les 5 actes clés :
 - 1- Bien lancer le projet : phases avant-projet et contrat de projet.
 - 2- Clarifier les rôles (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre) et structurer le projet.
 - 3- Donner une bonne visibilité sur le projet : phases, jalons, livrables, synchronisation et validation, estimation des charges et planification.
 - 4- Mettre le projet sous contrôle : suivi, pilotage et tableau de bord, identification et maîtrise des risques.
 - 5- Gérer la dynamique autour du projet : communication, management de l'équipe projet, prise en compte du facteur humain

Points forts / méthode pédagogique

Découverte, énoncé précis et illustré des actes clés qui font la réussite d'un projet.

Des outils concrets, utiles et utilisables sur toutes les dimensions du management de projet.

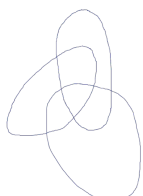
Des cas pratiques, des illustrations et des échanges d'expériences vécues par les participants et les animateurs.

Durée

20 heures

Public cible

Chef de projet interne ou organisateur



5 – La gestion du temps et des priorités

Objectif

A l'issue de la formation, les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques dans le domaine de la gestion du temps et des priorités.
- seront en capacité de prendre du recul et du temps pour planifier plusieurs semaines de travail à l'avance.
- seront en capacité d'utiliser des outils pragmatiques pour avancer régulièrement sur leur gestion du temps et des priorités au travail.

Contenu

Identifier tous nos mangeurs de temps

- travail collectif,
- + les réponses de bon sens pour gérer ces mangeurs de temps.

Comment gérer son temps ?

- la méthode TEMPS,
- + EXERCICE.

Comment gérer ses priorités ?

- la méthode EISENHOWER,
- + EXERCICE.

Les 30 au service du temps et des priorités

- Ordre – Organisation – Orientation,
- + EXERCICE.

Mise en pratique visuelle pour les semaines à venir

- atelier individuel accompagné.

Question de temps = question de stress

- un autre point à gérer
- quelques pistes pratiques pour plus de sérénité

Points forts / méthode pédagogique

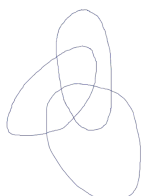
Un travail pratique du début à la fin du stage pour mettre tout de suite en perspective les méthodes apprises. Chaque stagiaire vient avec son planning de travail et une trousse pour construire au fil des deux jours une nouvelle vision de ses activités.

Durée

12heures.

Public cible

Toute personne ayant la sensation de d'être débordée, d'être envahie par les dossiers, les demandes des uns et des autres.



6- Connaître et utiliser l'assertivité en milieu professionnel

Objectif

A l'issue de la formation le stagiaire :

- aura été sensibilisé à des connaissances théoriques et pratiques dans le domaine de la communication interpersonnelle.
- sera en capacité de comprendre et de mesurer l'intérêt de l'assertion et de la démarche assertive[*].
- sera en capacité d'utiliser des outils pour savoir se situer et optimiser une démarche assertive dans une relation adulte.

Contenu

La communication interpersonnelle

- Définitions
- Le canal verbal
- Le canal non verbal

Les émotions au centre de nos relations

- Quatre émotions majeures - définitions
- Se connaître, se reconnaître avec ses émotions

L'assertivité : Qu'est ce que c'est ? / Origine et Définition

- Trois démarches aux antipodes de l'assertivité
 - La fuite
 - L'attaque
 - La manipulation
- Savoir et comprendre où je me situe dans ces trois notions

Assertivité et positions de vie. Qu'est ce que la démarche assertive ?

- Une démarche qui s'inscrit dans le temps
- Une démarche personnelle
- Un schéma identitaire et des outils au service de l'assertivité

Ecrire

- ensemble une « méthodologie-ressource »
- seul ce que je voudrais développer, transformer, améliorer dans le but d'atteindre une attitude assertive

Points forts / méthode pédagogique

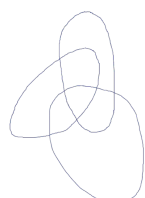
Apport théorique - échanges avec le groupe - exercices pratiques - évaluation

Durée

12heures

Public cible

Cadres ou collaborateurs qui ont la nécessité de prendre de l'assurance pour mieux gérer les situations professionnelles et les relations interpersonnelles.



7- Manager son équipe

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques dans le domaine du management d'une équipe.
- seront en capacité de mettre en application des outils pour performer la gestion de leur équipe de travail.

Contenu

- Apprendre à se connaître les uns les autres
 - Connaître les talents de chacun au service de l'équipe.
 - Se connaître autrement qu'uniquement par le prisme de la fonction professionnelle.
 - Connaître les rôles de chacun dans un projet, une ressource pour l'équipe.
- Définir et suivre les objectifs
 - Comment travailler avec l'équipe pour repérer l'objectif, le définir clairement et construire un plan d'action dans lequel chaque membre puisse s'engager avec ses ressources au service du projet.
 - Mise en place d'un processus pour construire son équipe harmonieusement et efficacement
- Comment maintenir l'esprit d'équipe, la motivation ?
 - entretien individuel (hebdo, mensuel, bi-annuel, annuel)
 - entretien collectif (POW-WOW, célébration des réussites, accueil des nouveaux collaborateurs...)
 - la relation aux autres équipes (information, échange de pratique, partage ...)
 - Comment maintenir l'échange, le dialogue même en situation conflictuelle ?

Points forts / méthode pédagogique

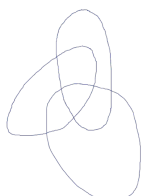
A l'aide d'outils issus de la PNL et de l'analyse transactionnelle et avec une caméra, des apports avec des mise en situation qui permettront aux stagiaires de se voir, de comprendre des attitudes négatives et positives et ainsi mieux les ancrer pour une pratique professionnelle ultérieure.

Durée

20 heures

Public cible

Manager, chef de service depuis plusieurs années, ou bien débutant dans cette fonction.



8 - La fonction d'accueil en entreprise

Objectif

A l'issue de la formation le stagiaire :

- maîtrisera les règles de l'accueil et aura clarifié le rôle des accueillants vis à vis des clients.
- donnera une image positive et professionnelle de son entreprise
- maîtrisera les règles de la communication verbale et non verbale
- aura acquis les bons réflexes comportementaux de l'accueil physique
- traitera la demande client : renseigner, orienter
- s'appropriera les clés de la communication téléphonique
- saura faire face aux situations difficiles sans altérer la qualité de l'accueil

Contenu

Accueillir

- Définitions
- Listons ce que veut dire pour vous accueillir
- Quelle définition de poste pour un standardiste, une hôtesse, un guichetier ...
- Rôles et fonctions d'une personne à l'accueil
- L'importance du poste d'accueil dans la structure

Un langage approprié organisé autour d'une procédure

- La règle des 4C

La gestion du verbal et du non verbal

Repérer les différents types d'interlocuteurs pour bien gérer la communication

- Quatre grandes familles (L'adulte - Le bavard - L'inquiet - L'agressif)
 - Développer la relation gagnant - gagnant
 - Savoir écouter pour cadrer
 - Montrer de l'empathie
 - Sortir de l'émotion
 - Le DESC

Points forts / méthode pédagogique

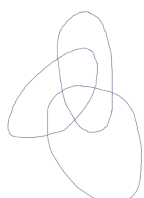
Apport théorique - échanges avec le groupe - exercices pratiques - évaluation

Durée

16 heures

Public cible

Salariés dont le poste de travail est en lien direct avec l'accueil du public extérieur par un contact physique et/ou téléphonique



9 - la gestion du stress en situation de travail

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques dans le domaine du stress.
- seront en capacité de comprendre et de mesurer l'intérêt de la gestion de leurs émotions, de leurs comportements et de leur rapport au monde pour mieux vivre les situations stressantes.
- seront en capacité d'utiliser des outils pour réguler leur relation à eux et aux autres plus sereinement.

Contenu

- Le stress, c'est quoi ?
 - Ça fonctionne comment ?
 - Et ça fait quoi ?
- Comment peut-on agir sur le stress ?
 - par les émotions
 - par le comportement
 - par les croyances
- Construction d'une boîte à outils au fil de la formation faisant appel à des éléments
 - de communication,
 - de comportementalisme,
 - issus de la relaxation,
- Un plan d'action personnel pour une mise en mouvement pour vivre plus sereinement.

Points forts / méthode pédagogique

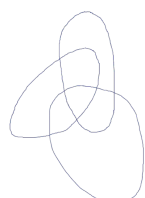
Une approche très pragmatique avec des apports théoriques pour éclairer le processus vicieux du stress. Une réflexion collective et en petits groupes avec une expression de chacun sur ses expériences vécues avec pour principe de base « Ce qui est dehors n'est plus dedans ». Prise de recul vis à vis des situations pour trouver des solutions pratiques.

Durée

18 heures

Public cible

Toute personne ayant la sensation de vivre le travail et/ou l'environnement travail de façon stressante.



10 - Conduire et animer une réunion

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques sur la conduite et l'animation de réunion.
- seront en capacité d'avoir un regard plus aiguisé eux-mêmes en termes d'animateur.
- seront en capacité d'anticiper sur le type de réunion à venir, de la préparer en amont, de l'animer et la conduire pendant et de gérer les mises en œuvre après.

Contenu

Jours 1 et 2

- Conduire, animer une réunion ça veut dire quoi ?
- Comment faire pour être efficace ?
 - AVANT
 - Mieux me connaître pour mieux conduire et animer
 - Création commune d'une méthodologie chronologique
 - PENDANT
 - Les points de vigilance autour de l'articulation « introduction – échange – conclusion »
 - Comment passer de la théorie à la pratique ?
 - Les quatre problèmes les plus fréquents
 - APRES
 - Quatre règles pour gérer l'après réunion
- Temps de synthèse sur les acquis
- Mon plan d'action
 - Ce qui me gêne que je ne veux plus vivre en réunion
 - Ce que je souhaite atteindre comme objectif et les actions à mettre en place
 - Création d'outils pour préparer le jour 3.

Jour 3 (trois semaines plus tard)

- Analyse des pratiques de chacun dans son poste de travail
 - récit – écoute – questionnement
 - apport de nouveaux matériaux en fonction des problématiques rencontrées

Points forts / méthode pédagogique

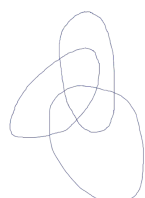
- Un travail à partir de l'expérience des stagiaires pour mettre en évidence la théorie et lui donner du sens dans la pratique.
- Des mises en situation originales en co-animation avec une comédienne qui permet au stagiaire de vivre pleinement le jeu de rôle et mieux comprendre ce qui se joue dans la conduite et l'animation de réunion.
- Chaque stagiaire repart avec son plan d'action pour se mettre en mouvement sur sa nouvelle pratique.

Durée

18 heures

Public cible

Toute personne ayant dans sa pratique professionnelle à animer des réunions.



11 - Les conflits en milieu professionnel : comprendre, construire, agir

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques dans le domaine de la gestion des conflits.
- seront en capacité de comprendre ce qui initie un conflit, son apparition et sa dynamique de fonctionnement.
- seront en capacité d'utiliser des outils pour aller vers des solutions constructives aux situations conflictuelles (communication consciente ou conflit intégrateur)

Contenu

C'est quoi un conflit ?

Ce qui nous installe dans un conflit

- Nos attitudes
- Nos émotions
- Nos fonctionnements
- Le triangle dramatique de Karpman
- Les modélisations liées au langage

Comment fonctionne un conflit ?

- Les différents types de conflits
- La dynamique conflictuelle en six stades

Transition

- Les issues possibles au conflit

Du conflit stérile au conflit constructif

- Les préalables pour favoriser la gestion positive du conflit
- Comprendre le modèle du conflit intégrateur (ou communication consciente)
- Quelques règles encore et encore

Analyse des pratiques.

- Récit – écoute – questionnement

Une étape pour agir

La question de la médiation dans les conflits

Des outils corporels pour se rendre disponible à la résolution de conflits

Se projeter sur une situation à venir

- Analyse, construction, préparation, échanges

Points forts / méthode pédagogique

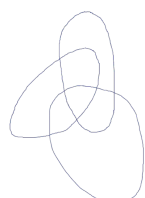
Une alternance entre théorie et pratique, entre compréhension de mon fonctionnement et de celui des autres.
Une ouverture à la systémie pour changer de regard dans sa gestion des relations conflictuelles.

Durée

24 heures

Public cible

Toute personne qui se questionne sur les conflits interpersonnels dans sa pratique professionnelle.



12 - Prise de parole en public

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques sur la prise de parole en public
- seront en capacité de se présenter et de présenter un exposé en public.
- seront en capacité de se positionner positivement pour aborder une prise de parole en public avec plus de tranquillité et de sérénité.

Contenu

Une méthodologie pragmatique

- Préparer son exposé
- Pendant son exposé
- La présentation flash
- Ce qui se joue dans une présentation
- Quelques astuces pour bien gérer les supports audiovisuels
- Douze règles pour captiver son auditoire autour du verbal et non verbal

Après la méthodologie vient le comportement

- Compréhension des mécanismes physiologiques liées au trac, au stress avant la prise de parole en public.
- Comment peut-on agir sur le trac ?

Analyse des pratiques de chacun dans son poste de travail

- récit – écoute – questionnement
- apport de matériaux supplémentaires en fonction des situations abordées

Comprendre son public et gérer son auditoire

- six principes de base
- Conseils préalables au traitement des objections
- Comment gérer son auditoire ?

Points forts / méthode pédagogique

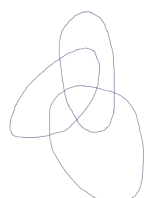
- Un travail de construction pragmatique pour repartir avec une méthodologie.
- Une approche ludique pour que, au delà de la compréhension par les stagiaires de ce qui se joue en terme de comportement dans une prise de parole, chacun puisse le vivre et l'analyser pour changer. La caméra sera un formidable outil pour voir, entendre, décoder, analyser, transformer.
- Le travail d'analyse des pratiques permet encore une autre lecture enrichissante.

Durée

24 heures

Public cible

Toute personne étant amenée à prendre la parole devant un auditoire.



13 - Mieux communiquer dans ses relations de travail

Objectif

A l'issue de la formation les stagiaires :

- auront intégré des connaissances théoriques et pratiques sur la communication interpersonnelle.
- seront en capacité d'être plus à l'aise, plus efficaces et plus sereins dans les relations de communication au travail en activant des outils pragmatiques

Contenu

Les fondamentaux de la communication

- entraînement

Les obstacles à la communication

- entraînement

Ce qui facilite la communication

- entraînement

Analyse des pratiques de chacun dans son poste de travail

- récit – écoute – questionnement
- apport de matériaux supplémentaires en fonction des situations abordées

La communication et les mails

- expérimentation
- recherche collective d'une charte d'utilisation des mails

Préparer ma communication de demain

Un temps de synthèse

- collectif
- individuel

Points forts / méthode pédagogique

Un apprentissage en profondeur des fondamentaux de la communication qui s'accompagne à chaque étape de phases d'entraînements pour que les nouveaux outils soient intégrés par les stagiaires.

Un désapprentissage pour un nouvel apprentissage de la communication

Durée

30 heures

Public cible

Toute personne rencontrant des difficultés de communication au sein de sa structure.

