

CATALOGUE GÉNÉRAL

DE FORMATION

2020

- Désignation de la formation
- Objectifs pédagogiques
- Contenu et plan de travail
- Méthodes pédagogiques
- Effectifs minimum et maximum
- Prérequis
- Durée de la formation
- Modalités d'accès à la formation
- Délai d'accès à la formation
- Évaluation : modalités de mesure de l'atteinte des objectifs
- Accessibilité aux personnes handicapées
- Grille tarifaire inter et intra

Domaines :	Thématiques :
« Relation de service et accueil des publics »	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir accueillir et développer une posture de service - Réussir son accueil téléphonique - Prévenir et gérer les incivilités et agressions dans l'exercice professionnel - Mener des entretiens avec des publics en situation de vulnérabilité
« Communication assertive et expression professionnelle »	<ul style="list-style-type: none"> - Prendre la parole en public et développer ses talents d'orateur - Savoir s'affirmer dans ses relations professionnelles : <i>Initiation</i> - Savoir s'affirmer dans ses relations professionnelles : <i>Perfectionnement</i> - Pratiquer la négociation avec succès
« Management »	<ul style="list-style-type: none"> - Manager et dynamiser son équipe au quotidien - Savoir intervenir avec pertinence et bien gérer les conflits - Intégrer la bienveillance dans son management
« Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »	<ul style="list-style-type: none"> - Conduire des réunions efficaces et productives - Former en interne : développer ses talents de pédagogue - Bien utiliser sa mémoire et renforcer ses capacités d'apprentissage : <i>initiation - perfectionnement</i> - Améliorer son organisation et bien gérer son temps - La carte mentale : un outil au service de votre efficacité

NOTA : Ces formations sont proposées en intra-entreprise ; les éléments sur le lieu et les dates ne sont donc pas précisés ici. Elles font l'objet d'une analyse de besoin spécifique et donnent lieu à une élaboration pédagogique sur-mesure. À l'issue de la formation, une attestation de participation individuelle est remise.

Domaine : « Relation de service et accueil des publics »

SAVOIR ACCUEILLIR ET DÉVELOPPER UNE POSTURE DE SERVICE

OBJECTIFS :

- Cerner les besoins des visiteurs et y répondre avec professionnalisme
- Adopter les attitudes de communication favorables et les formules « métier »
- Être à l'aise dans ses fonctions d'accueil et traiter les situations dans une « improvisation maîtrisée »

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Aspect stratégique de l'accueil : un accueil de qualité : pourquoi ? Comment ?
- Les composantes de la relation accueillant/accueilli : paramètres relationnels
- Le premier contact et les réactions de défense
- La qualité de l'accueil : les critères de qualité relationnels et organisationnels
- Les contraintes de l'accueil : la sécurité des personnels et la connaissance des visiteurs
- Méthodologie de l'entretien d'accueil : les étapes à respecter
- Psychologie de l'utilisateur : la notion de besoin
- La frustration et les réactions qui en découlent

Jour 2

- Analyse de son propre potentiel d'agressivité
- Comment faire face aux réactions de défense de l'utilisateur ?
- Bien Communiquer avec le visiteur : attitudes favorables : savoir écouter, comprendre,
- Expliquer, orienter, refuser, négocier.
- Savoir gérer les difficultés de l'accueil : attentes, organisation, orientation, gestion des incidents

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Apports théoriques et pratiques /Film sur une situation d'accueil : analyse de la relation et des attitudes
- Simulations et jeux de rôles mis en place à partir du vécu des stagiaires: analyse des méthodes mises en œuvre
- Objectifs individuels de progrès

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants en poste d'accueil

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle - Evaluation « avant/après » la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES

HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

2

Domaine : « Relation de service et accueil des publics »

RÉUSSIR SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

OBJECTIFS :

- Développer une utilisation optimale et performante du téléphone
- Pratiquer un accueil téléphonique de qualité : professionnel, efficace et chaleureux.

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Aspect stratégique de l'accueil par téléphone : l'image de marque
- Réception et présentation : ouverture de la communication
- Importance du fond : message, personnalisation ;
- Importance de la forme : voix, modulation, respiration.
- Détecter la demande : questionner et reformuler
- Transmettre et orienter; filtrer les communications : technique du barrage et du filtrage

Jour 2

- L'expression au téléphone : de l'importance des mots et des formules
- L'attitude au téléphone : physique et mentale
- La prise de notes et de messages
- La gestion des réclamations et des mécontentements
- Savoir introduire un appel et faciliter le travail des destinataires
- Faire patienter, différer, éconduire, transférer et filtrer au bénéfice de tous les acteurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Apports théoriques et pratiques : exercices pratiques sur les réponses pertinentes et les expressions du téléphone
- Simulations et jeux de rôles
- Film pédagogique « Images pour la formation »
- Remise d'une documentation pédagogique complète à chaque participant

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants en poste d'accueil téléphonique ou de standard

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle - Evaluation « avant/après » la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Relation de service et accueil des publics »

PRÉVENIR ET GÉRER LES INCIVILITÉS ET AGRESSIONS

OBJECTIFS :

- Analyser les comportements agressifs comme phénomènes réactionnels et y répondre par des attitudes de communication pertinentes.
- Prévenir les comportements agressifs et en saisir les déclencheurs
- Savoir poser des réponses adaptables face aux incivilités et garder la maîtrise de l'entretien

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- **Psychologie de l'agression :**
- Test de positionnement : dur l'agressivité et les comportements réactionnels face au conflit
- les théories sur l'agressivité et l'agression
- la frustration et les réactions qui en découlent : de la séduction, aux pleurs, à la menace et l'agression : qu'appelle-t-on incivilités, comment les repérer ?
- comprendre et gérer les réactions de défense à la frustration : exercice
- causes et origines de l'agressivité
- les différentes formes d'agression : directe, indirecte, verbale, physique
- identifier les signes d'alerte chez le ou les potentiel(s) agresseur(s)

Jour 2

- **Faire face à l'agressivité de son interlocuteur :**
- Gérer l'agressivité : quelles attitudes verbales et physiques et quelles méthodes spécifiques :
- gérer les critiques, les menaces, les provocations, les injures
- prévenir le risque d'agression physique : se protéger et protéger ses collègues
- mettre des limites quand la relation n'est plus possible et garder la maîtrise de la relation et de ses réactions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Film sur une situation d'agression: analyse de la relation et des attitudes
- Méthodes actives et participatives : apports théoriques et pratiques
- Simulations et jeux de rôles mis en place à partir du vécu des stagiaires: analyse constructive des réponses mises en œuvre
- Remise d'une documentation pédagogique complète à chaque participant

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures– durée adaptable en fonction des besoins métiers

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Relation de service et accueil des publics »

MENER DES ENTRETIENS AVEC DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

OBJECTIFS :

- Prendre du recul lors des entretiens à forte résonance émotionnelle et renforcer sa posture professionnelle
- Savoir se protéger et minimiser le retentissement psychologique en canalisant son émotivité

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 :

La relation professionnel / visiteur en situation précaire ou de vulnérabilité

- Personnalité, vécu, expériences et cadres de référence
- Aider autrui : motivations, difficultés, sentiment d'impuissance et culpabilité

Psychologie et comportements

- Exclusion, conditions de vie et impacts des précarités sur les comportements
- Identité et Responsabilité
- Le deuil et cycle des réactions : comment décrypter et réagir avec justesse
- Désespérance et comportement

Jour 2 :

Le face à face

- Les attitudes non pertinentes
- Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger
- Savoir distinguer l'empathie et la compassion
- Savoir reformuler et montrer son écoute active
- S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots
- Gérer ses propres émotions

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques et pratiques : attitudes de Porter
- Travail sur soi et la prise de distance
- Exercices pratiques : jeux de rôles

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : Avoir suivi le module accueil ou le module gestion de l'agressivité

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Communication assertive et expression orale »

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC ET DEVELOPPER SES TALENTS D'ORATEUR

OBJECTIFS :

- Acquérir des techniques d'expression qui facilitent la prise de parole en public
- Identifier ses points forts et ses points faibles
- Développer son potentiel de communication et gagner en assurance.

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Bilan des compétences en matière d'expression orale : test de positionnement
- Les difficultés de l'expression : le trac
- Pourquoi le trac ? : Psychologie individuelle et effets de groupe
- Gérer le trac : respirer, s'ancrer dans le présent, utiliser les techniques de la gestion du stress
- Paralangages et expression : corps, gestes, mimiques, regard, ton
- L'articulation, le débit et la prononciation : la clé de l'écoute du public

Jour 2

- Trouver des idées et les organiser : les plans et la fluidité mentale
- De l'importance de la préparation
- Savoir défendre un point de vue : argumenter
- Savoir expliquer, improviser

Jour 3

- Le vocabulaire et la structure des phrases
- Exercices pratiques individuels et analyse constructive des prestations : PLAN DE PROGRES

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives : exercices, tests de positionnement
- Exercices individuels de prise de parole : film-analyse-débriefing- réitération
- Apports théoriques et pratiques

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 3 jours soit un total de 21 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Communication assertive et expression orale »

SAVOIR S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES INITIATION

OBJECTIFS :

- Savoir se prononcer sereinement et de façon constructive : communiquer avec bienveillance !
- Savoir instaurer un dialogue de qualité et formuler son ressenti
- Développer ses aptitudes à la négociation

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 :

- La communication : mécanismes et attitudes favorables
- Autodiagnostic des capacités d’affirmation de soi et des tendances personnelles : passivité, manipulation, agressivité, assertivité.

Jour 2 :

- Savoir reconnaître les attitudes assertives et non assertives
- Savoir s’affirmer sans être agressif : émettre une critique : quelles conditions ?
- Une méthode : le D.E.S.C. : exercices individuels et analyse en groupe

Jour 3 :

- Savoir dire « non »
- Être critique sans être jugeant
- Formuler une demande et la faire prendre en considération
- L’intérêt de la « méta communication »
- Faire face à des situations d’agression et de reproche : recevoir une critique

Jour 4 :

- Connaître et utiliser une méthode de recherche de compromis
- La démarche de la négociation constructive : expérimentations individuelles sur scénarii spécifiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Exercices individuels d’auto – évaluation : tests de positionnement
- Apports notionnels
- Exercices spécifiques : simulations de situations de communication assertive à partir du vécu des participants
- Film pédagogique I.P.L.F. PARIS « *Affirmation de soi* »

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 4 jours soit un total de 28 heures en 2+2 jours

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D’ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d’objectifs de transposition en situation professionnelle et personnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Communication assertive et expression orale »

SAVOIR S’AFFIRMER DANS SES RELATIONS PROFESSIONNELLES PERFECTIONNEMENT

OBJECTIFS :

- Renforcer ses aptitudes à l’affirmation de soi pour faire face aux situations complexes de la vie professionnelle
- Développer la confiance en soi

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Retour sur les expériences post formation et analyse en groupe
- L’impact de l’assertivité sur la confiance en soi
- Confiance en soi et estime de soi : comment agir sur les bons leviers ?
- Travailler sur les émotions : les comprendre, les analyser, prendre du recul et en faire des atouts

Jour 2

- Expérimenter les méthodes et traiter des situations progressivement plus difficiles
- Exercice de face à face interindividuels
- Etre assertif dans le groupe
- La bienveillance, une posture de centration sur autrui : travail sur les attitudes de réceptivité et la qualité du lien : écoute active, empathie, méta communication.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Exercices : jeux de rôles
- Travaux en sous-groupes et analyse
- Simulations de situations de communication assertive à partir du vécu des participants
- Lettre d’objectifs personnels à 6 mois

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : avoir participé au module « initiation »

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D’ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d’objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Communication assertive et expression orale »

PRATIQUER LA NÉGOCIATION AVEC SUCCÈS

OBJECTIFS :

- Acquérir des techniques d'expression qui facilitent la prise de parole en public
- Identifier ses points forts et ses points faibles
- Développer son potentiel de communication et gagner en assurance.

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Types de litiges traités : analyse des spécificités des pratiques de négociation des stagiaires
- Test de positionnement : quel négociateur êtes-vous ?
- Les difficultés de la communication conflictuelle
- Les attitudes de communication pertinentes et adaptables : questionnement miroir, empathie, méta communication
- Savoir proposer au bon moment

Jour 2

- La pratique de la négociation : quel état d'esprit ?
- Sortir du schéma « doux-dur » pour rester raisonné
- La confrontation avec les protagonistes et le rôle du négociateur à chaque étape
- Mode d'approche du conflit: médiation, arbitrage, conciliation
- Négocier et se positionner de façon « proactive »

Jour 3

- Les tactiques de négociation
- La démarche de négociation constructive : exercices : sur le principe « faire et refaire »
- Identifier les stratégies de manipulation et savoir les déjouer

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Exercices : jeux de rôles
- Travaux en sous-groupes et analyse
- Simulations de situations de négociation à partir du vécu des participants
- Lettre d'objectifs individuels

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 3 jours soit un total de 21 heures, en 2+1 à quelques semaines

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle ; proposition de questionnaire évaluation à froid

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Management »

MANAGER ET ENCADRER SON EQUIPE AU QUOTIDIEN

OBJECTIFS :

- Mettre en œuvre les conditions d'un fonctionnement d'équipe efficient et des relations de coopération
- Savoir communiquer avec ses collaborateurs, les accompagner et les motiver
- Développer un style de management adapté aux situations et à l'autonomie des collaborateurs

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 : - Test de positionnement managérial

- Les courants d'organisation et le concept de management « moderne »
- Rôles et missions du responsable d'équipe : animation-organisation
- Conditions d'efficacité de l'équipe : de l'importance du projet et de la définition de fonction

Jour 2 :

- Adapter son style de management à l'autonomie de ses collaborateurs : de la directivité à la délégation : identifier des positionnements adaptés aux situations
- Formes d'autonomie et mode de développement de l'autonomie des collaborateurs

Jour 3 :

- Savoir dialoguer au quotidien : superviser et faire circuler les informations et pratiquer une communication bienveillante
- Gérer les dysfonctionnements : faire le point pour faire progresser
- Savoir gérer la coopération entre les personnes et motiver ses collaborateurs
- Prévenir les tensions et les conflits

Jour 4 :

- Savoir apprécier ses collaborateurs et évaluer les compétences
- Le guide d'entretien et les critères fonctionnels et comportementaux de l'évaluation : exercices pratiques sur mesure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exercices pour mettre en évidence des fonctionnements d'équipe
- Apports théoriques et méthodologiques : « management situationnel »
- Jeux de rôles : simulations sur l'animation d'équipe, les conflits, la pratique de l'entretien de régulation
- Film pédagogique I.P.L.F. PARIS « *Management adaptatif* »

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 4 jours soit un total de 28 heures en 2+2 jours

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Management »

LE MANAGER ET LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBJECTIFS :

- Intégrer la bienveillance dans son management au quotidien et en mesurer les effets :
- Savoir formuler avec authenticité et se positionner en adulte dans la relation
- Renforcer son aisance relationnelle et développer un leadership positif pour instaurer confiance et coopération.

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- La pratique de la communication bienveillante : ses principes clés
- Identifier et expliciter les besoins dans une situation de travail
- Faire les distinctions subtiles pour mettre en place les bonnes pratiques : éviter les écueils et réfléchir à son positionnement de responsable
- Formuler des propos « conditionnels »
- Savoir formuler une remarque critique avec pertinence et efficience

Jour 2

- Savoir formuler une demande
- Ressources et comportements pour une autorité constructive et reconnue
- Expérimenter les méthodes dans des mises en situations
- Travailler sur des situations spécifiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Exercices individuels et collectifs
- Apports théoriques et méthodologiques :
- Jeux de rôles : simulations sur la communication managériale

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Management »

SAVOIR INTERVENIR AVEC PERTINENCE ET BIEN GERER LES CONFLITS

OBJECTIFS :

- Intégrer la bienveillance dans son management au quotidien et en mesurer les effets :
- Savoir formuler avec authenticité et se positionner en adulte dans la relation
- Renforcer son aisance relationnelle et développer un leadership positif pour instaurer confiance et coopération.

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Conflits et types de litiges dans le cadre professionnel : vécu des participants
- Les difficultés de la communication conflictuelle : savoir repérer les conflits
- Les attitudes de communication pertinentes et adaptables : rappel sur l'écoute, la reformulation, le questionnement, la méta communication.
- La démarche de résolution : intervenir étape par étape : bien diagnostiquer le conflit

Jour 2

- L'entretien de médiation
- La régulation d'équipe
- Plan de travail face aux conflits et objectivation de la situation
- Les réactions de défense des individus et leur mode de gestion : identifier les siennes et reconnaître celles des autres
- Les tactiques de négociation en fonction des personnalités et des registres des acteurs
- S'affirmer sans agressivité : formuler ses constats critiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Apports théoriques et méthodologiques
- Simulations et jeux de rôles : analyse constructive des productions
- Films pédagogiques « *Images pour la formation* » et « *Tensions et conflits au travail* »

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »

CONDUIRE DES REUNIONS EFFICACES ET PRODUCTIVES

OBJECTIFS :

- Savoir préparer et conduire une réunion avec efficacité
- Cerner le rôle de l'animateur
- Maîtriser les outils relationnels et méthodologiques de l'animation
- Savoir mettre en œuvre une dynamique de groupe adaptée à l'objectif

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 :

- Organiser et préparer une réunion : questions à se poser, préparation « fond et forme »
- Savoir ouvrir et clôturer une réunion
- Le rôle de l'animateur de la réunion discussion : ses prérogatives, sa directivité

Jour 2 :

- Les outils relationnels de l'animation : questionnement, reformulation, « tiré de groupe », « icebrakers ».
- Les outils méthodologiques : résolution de problèmes, créativité, plans de travail, outils d'aide à la décision

Jour 3 :

- Gestion des interventions des participants : les phénomènes réactionnels et de groupe
- Savoir « exploiter » les fonctionnements contributifs et réguler les fonctionnements non contributifs des individus (passivité, agressivité, stimulation) et du groupe (brouhaha; apartés, conflits)

Jour 4 :

- Les réunions de négociation, d'information et de concertation : méthodes spécifiques
- Exercices sur chaque grand type de réunion : information, concertation, confrontation, production

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Exercices individuels d'animations proposées par l'animatrice et par les participants en fonction de leurs pratiques et besoins professionnels
- Apports théoriques et méthodologiques
- Exercices et exploitation constructive

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 4 jours soit un total de 28 heures en 2+2 jours à quelques semaines

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »

BIEN UTILISER SA MEMOIRE ET RENFORCER SES CAPACITES D'APPRENTISSAGE

OBJECTIFS :

- Mieux comprendre le fonctionnement de la mémoire et aborder les méthodes de la mémorisation
- Identifier ses usages et méthodes implicites
- Intégrer des méthodes pour mieux apprendre et mieux mémoriser

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Historique des recherches sur la mémoire
- Tester sa mémoire et mesurer son « Empan mnémonique »
- Les différents modules de la mémoire : mémoire spontanée et mémoire de travail
- Mémoire à court terme, à long terme

Jour 2

- La mémorisation : comment les données entrent-elles dans la mémoire? : test de positionnement
- L'oubli
- Le cerveau et la mémoire
- Les fonctions de la mémoire : ACCUEIL, TRANSFERT, RECUPERATION.

Jour 3

- Méthodes pour la mémoire : expérimentations
- Répétition, codages, indices, associations, visualisation, plans
- Exercices pratiques individuels et collectifs
- La carte mentale : un outil au service de votre capacité à apprendre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Exercices individuels de mémorisation et expérimentation des méthodes intuitives de chacun et des méthodes proposées
- Apports théoriques

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 3 jours soit un total de 21 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »

**AMELIORER SON ORGANISATION
ET BIEN GERER SON TEMPS**

OBJECTIFS :

- Prendre conscience des sources de gain de temps pour gérer son temps et ses priorités
- Prendre la mesure de son organisation et respecter ses objectifs
- Mieux s'organiser dans son travail au quotidien

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1

- Le temps : une ressource précieuse
- Autoanalyse de son rapport au temps et à l'efficacité
- Les obstacles à une bonne gestion du temps
- Les voleurs de temps: « les chronophages » : autoévaluation
- Gagner du temps par des dispositions simples

Jour 2

- Temps et productivité
- La définition de fonction et le recensement des activités
- Bilan de l'utilisation personnelle du temps : méthode de l'auto-pointage
- Analyse qualitative et quantitative de l'auto-pointage
- La détermination de priorités : définir l'importance: méthode A.B.C.; objectiver l'urgence
- La planification : source de gain de temps

Jour 3

- Outils simples pour une bonne gestion du temps au quotidien
- Exploitation de l'auto pointage
- Plan d'amélioration personnelle et détermination d'objectifs de progrès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Méthodes actives et participatives
- Apports théoriques et méthodologiques
- Travaux personnels sur les activités importantes, les priorités
- Lettre d'objectifs à 6 mois
- Mise en œuvre de la démarche de l'auto-pointage pendant l'intersession et exploitation au jour 3
- Films pédagogiques « *Images pour la formation* » « *comment organiser et gérer son temps* » « *30 façons de gagner du temps* ».

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 3 jours soit un total de 21 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition en situation professionnelle. Proposition d'une évaluation à froid : qu'est ce qui a changé ?

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »

FORMER EN INTERNE : DEVELOPPER SES TALENTS DE PEDAGOGUE

OBJECTIFS :

- Apprendre à concevoir, préparer, animer et évaluer une session de formation
- Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 :

Concevoir une session de formation, c'est :

- Connaître les principes de la transmission de connaissance à un public d'adultes
- Appliquer les principes d'ingénierie de formation
- Réfléchir à son positionnement de pédagogique
- Définir les objectifs à atteindre et les besoins à satisfaire
- Réunir les conditions matérielles optimales
- Elaborer, présenter et suivre un déroulement pédagogique
- Savoir gérer les temps d'apports théoriques et les phases de travail pratique

Jour 2 :

Animer une session, c'est :

- Cerner les attentes
- Maîtriser l'usage des méthodes actives et participatives
- Savoir utiliser les outils disponibles : vidéo, projection...
- Savoir gérer, réguler les interventions, et orienter la production du groupe

Jour 3 :

- Savoir évaluer les acquis et la tenue des objectifs
- S'exercer et se mettre en situation pédagogique : exercices personnalisés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques, pratiques, et méthodologiques
- Exercices pratiques individuels
- Méthodes actives et participatives : simulations de séquences pédagogiques et débriefing

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 3 jours soit un total de 21 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

Domaine : « Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »

LA CARTE MENTALE : UN OUTIL AU SERVICE DE VOTRE EFFICACITE

OBJECTIFS :

- Comprendre les principes de la construction d'une carte mentale
- Identifier ses usages dans le quotidien professionnel
- Expérimenter ses élaborations manuelles et logicielles

CONTENU ET PLAN DE TRAVAIL :

Jour 1 :

Le schéma heuristique ou carte mentale : ses fondements, ses usages

- Le cerveau et les fonctions différenciées des deux hémisphères
- L'apport de la pensée visuelle sur la mémorisation
- Test : êtes-vous cerveau gauche ou cerveau droit,
- Les utilisations de la carte mentale dans la pratique professionnelle

Jour 2 :

Appréhender les principes de l'élaboration d'une carte mentale

- Principes d'élaboration et de construction
- Réalisation de schémas heuristiques manuels
- Expérimentation et travaux pratiques : cartes manuelles individuelles et en groupe
 - Prendre des notes et prendre la parole grâce à la carte mentale
 - Préparer un plan d'action
 - Faire une synthèse et restituer l'essentiel
 - Mieux mémoriser
- Réalisation de schémas heuristiques à l'aide d'un logiciel spécifique
 - Construire une carte mentale informatique avec le logiciel dédié « Xmind »
 - Maîtriser l'outil et ses fonctionnalités
- Exercices pratiques et expérimentations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques, pratiques, et méthodologiques
- Exercices pratiques individuels
- Méthodes actives et participatives : simulations de séquences pédagogiques et débriefing

EFFECTIFS : de 8 à 12 participants

PRÉREQUIS : aucun

DATES ET LIEU : Non applicable : formation intra sur site

DURÉE : 2 jours soit un total de 14 heures

MODALITÉS DE FORMATION : 100 % présentiel sur inscription au plan de formation intra-entreprise

DÉLAI D'ACCÈS A LA FORMATION : de 3 à 6 mois après la validation du devis

ÉVALUATION : à chaud, orale et écrite par questionnaire, et définition d'objectifs de transposition pour une évaluation à froid en situation professionnelle.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES : dispositif pédagogique et méthodes adaptables aux besoins des stagiaires en situation de handicap

SANCTION DE LA FORMATION : attestation individuelle

EXAMEN FINAL : non applicable

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR UNE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

La société désigne le CABINET DE FORMATION C.BERTHY, situé 22 avenue Henri Fréville à RENNES – Numéro d'existence 53350461535 ; SIRET 39940715400026,

La société BERTHY Formation met en place et dispense des formations intra-entreprises, à destination des personnels de l'entreprise sur le site de

Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les conditions applicables aux prestations de formation effectuées par le CABINET C.BERTHY Formation pour le compte de son client. Toute commande de formation auprès de la société implique l'acceptation sans réserve du client des présentes Conditions Générales de Vente. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, en particulier sur toutes conditions générales d'achat.

Devis et attestation

Pour chaque formation, le CABINET C.BERTHY Formation s'engage à fournir un devis au client. Ce dernier est tenu de retourner à la société un exemplaire renseigné, daté, signé et tamponné, avec la mention « Bon pour accord ». À la demande du client, une attestation de présence ou de fin de formation peut lui être fournie.

Prix et modalités de paiement

Les prix des formations sont indiqués en euros hors taxes et s'entendent en exonération de TVA. Le paiement est à effectuer après exécution de la prestation, à la réception de facture, au comptant. Le règlement des factures peut être effectué par virement bancaire ou par chèque.

Conditions de report et d'annulation d'une séance de formation

L'annulation d'une formation est possible, à condition de le faire au moins 4 semaines avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation doit faire l'objet d'une notification par e-mail à l'adresse claudine.berthy@orange.fr

En cas d'annulation à 7 jours ouvrables avant la date de la formation, le client est tenu de payer une pénalité d'annulation, à hauteur de 50% du coût total initial de la formation.

La demande de report de la formation peut être présentée par le client, à condition d'adresser une demande écrite à l'organisme de formation et de justifier de raisons impératives : grève, pandémie, aléa météo majeur, pénuries.

En cas d'inexécution de ses obligations suite à un événement fortuit ou à un cas de force majeure, le CABINET C.BERTHY Formation ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses clients. Ces derniers seront informés par mail.

Programme des formations

S'il le juge nécessaire, l'intervenant pourra modifier les contenus des formations suivant la dynamique de groupe ou le niveau des participants. Les contenus des programmes figurant sur les fiches de présentation ne sont ainsi fournis qu'à titre indicatif.

Propriété intellectuelle et droits d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...) sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès du CABINET C.BERTHY Formation. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents pour un usage autre que la formation faisant l'objet de la convention.

Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel communiquées par le client, au CABINET C.BERTHY Formation sont utiles pour le traitement de l'inscription. Suivant la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant.

Loi applicable et attribution de compétence

Les présentes Conditions Générales de Vente sont encadrées par la loi française. En cas de litige survenant entre, le CABINET C.BERTHY Formation et la société la recherche d'une solution à l'amiable sera privilégiée. À défaut, l'affaire sera portée devant le tribunal d'instance de RENNES-35.

Grille tarifaire 2020 « INTER » par Stagiaire

Les tarifs s'entendent en exonération de TVA

Domaines :	Thématiques :	Tarif inter /participant
« Relation de service et accueil des publics »	- Savoir accueillir et développer une posture de service	- 2 jours : 460 €
	- Réussir son accueil téléphonique	- 2 jours : 460 €
	- Prévenir et gérer les incivilités et agressions dans l'exercice professionnel	- 2 jours : 460 €
	- Mener des entretiens avec des publics en situation de vulnérabilité	- 2 jours : 460 €
« Communication assertive et expression professionnelle »	- Prendre la parole en public et développer ses talents d'orateur	- 3 jours : 690 €
	- Savoir s'affirmer dans ses relations professionnelles : <i>Initiation</i>	- 4 jours : 920 €
	- Savoir s'affirmer dans ses relations professionnelles : <i>Perfectionnement</i>	- 2 jours : 460 €
	- Pratiquer la négociation avec succès	- 3 jours : 690 €
« Management »	- Manager et dynamiser son équipe au quotidien	- 4 jours : 960 €
	- Savoir intervenir avec pertinence et bien gérer les conflits	- 2 jours : 480 €
	- Intégrer la bienveillance dans son management	- 2 jours : 480 €
« Optimisation des savoir-faire et efficacité professionnelle »	- Conduire des réunions efficaces et productives	- 4 jours : 920 €
	- Former en interne : développer ses talents de pédagogue	- 3 jours : 690 €
	- Bien utiliser sa mémoire et renforcer ses capacités d'apprentissage :	- 3 jours : 720 €
	- Améliorer son organisation et bien gérer son temps	- 3 jours : 720 €
	- La carte mentale : un outil au service de votre efficacité	- 2 jours : 480 €

Grille tarifaire intra- entreprise Stage catalogue 2020

Prix par jour pour un groupe de 12 participants maximum

Les tarifs s'entendent en exonération de TVA et hors frais de déplacement et de séjour
 De 900 € à 970 € par jour pour un groupe de 6 stagiaires minimum et 12 stagiaires maximum

Grille tarifaire intra- entreprise Stage sur mesure 2020

Prix par jour pour un groupe de 12 participants maximum

Devis sur demande après analyse du besoin et conception de projet
 De 900 €/jour à 1020 €/jour selon projet pour un groupe de 6 stagiaires minimum et 12 stagiaires maximum