

## **Table des matières**

Méthodologie & pédagogie .....	2
Motivation, présentisme et sécurité psychologique Boite à outils pour Managers.....	3
Que voulons-nous que les autres aient comme motivation pour faire ce que nous leur demandons ? .....	3
Gestion du temps .....	4
Proverbe africain: Tous les blancs ont une montre, mais aucun n'a le temps.	4
Entreprise participative 3.0, libérée des contraintes inutiles.....	5
Le système pyramidal est-il toujours le meilleur ?.....	5
Gestion d'équipe et leadership.....	6
Rester positif lorsque la situation devient difficile, ce n'est pas la naïveté, c'est du leadership .....	6
Gestion d'équipe 4 ème jour optionnel .....	7
« Je deviens le chef de mes collègues, et après ? » formation 1 jour.....	7
Formation globale pour l'entreprise .....	8
Travailler en équipe + diriger une équipe + recadrage et coaching.....	8
Gestion du stress.....	9
Nous croyons souvent être prisonniers de la réalité, quand nous le sommes seulement de notre façon de penser ... (Vincent Lenhardt) .....	9
Confiance en soi.....	11
Un oiseau posé sur dans un arbre n'a jamais peur que la branche casse, parce que sa confiance n'est pas dans la branche mais bien dans ses propres ailes. ....	11
L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ou SELF COACHING .....	12
Performance et diminution des risques psychosociaux.....	12
Gestion des conflits.....	15
Attention aux simplifications, le diable se cache souvent derrière les détails	15
Une phrase magique: "Vous avez tous les deux raison !" .....	15
Formation accueil .....	16
Face à Face et téléphonique .....	16
Forces de vente B to B: intelligence émotionnelle et stratégies.....	17
La vente commence vraiment lorsque le client dit non ! .....	17
L'informatique démystifiée .....	18
Appréhender les concepts et les termes utilisés par les informaticiens.....	18

## Jean-Marc Tahir Form-animateur et Coach [www.71choix.com](http://www.71choix.com) Fiches techniques des formations que je donne le plus souvent

Si cela paraît compliqué, c'est que cela peut être mieux expliqué ! Je suis passionné par la démystification et le **partage de l'information**.

J'ai toujours éprouvé beaucoup de plaisir lorsque j'anime une formation.

Je travaille régulièrement en tant que **form-animateur** et coach dans les domaines "**Soft Skills**" ou gestion de soi pour avoir un impact sur les autres: leadership, manager-coach, entreprise participative, communication, équipe, Intelligence émotionnelle, stress, changements, projets, conflits, temps ...

### Méthodologie & pédagogie

- Une formation, c'est un **investissement** qui implique un **retour**
- Mon but: faire en sorte que la formation ait un impact favorable significatif sur les pratiques managériales et les relations interpersonnelles
  - 2 objectifs permanents: développer des compétences et élever le niveau de conscience
- Avant la formation: préparer l'esprit des participants, par exemple via un Quiz
- Pendant la formation
  - Approche pédagogique participative et inductive (auto-construction des outils)
  - **Les outils sont simples** et les participants les mettent déjà en œuvre pendant la formation
  - Travail en sous-groupe et synthèses
  - Outils de diagnostic (tests personnels)
  - Usage régulier des métaphores, notamment au travers de lectures de texte et de séquences vidéo.
  - Mises en situation / jeu de rôles
  - Utilisation fréquente des jeux cadres Thiagi <http://www.thiagi.fr>
  - Point de vue conceptuel: nombreux schémas de synthèse
  - Débriefing technique et émotionnel après chaque journée de formation
  - **Plan d'Actions Personnel** complété après chaque outil
- Après la formation
  - Evaluer les acquis par exemple via un Quiz
  - Un syllabus complet a été remis et les participants peuvent compléter/rafraîchir leur information notamment grâce aux informations complémentaires présentes dans les annexes (exemples et trucs donnés lors du présentiel)
  - Suivi du plan d'actions, résultats obtenus, qu'est ce qui a empêché de mettre en pratique tel ou tel outil ?
  - Coaching individuel d'appropriation si nécessaire

**Evaluation:** un formulaire est rempli anonymement par chaque participant

La suite de ce document comporte un descriptif technique des formations les plus demandées.

Je suis également très motivé pour répondre à des demandes particulières, créer des formations et des ateliers sur des thématiques soft-skills propres à une entreprise.

**Jean-Marc Tahir**  
**Coach & formateur**  
**Rue Jean Doinet, 20**  
**4140 Dolembreux**

**Tél : 0495 / 16.07.85**

**[Jm.tahir@71choix.com](mailto:Jm.tahir@71choix.com)**  
**<http://www.71choix.com>**

## Motivation, présentéisme et sécurité psychologique Boite à outils pour Managers

***Que voulons-nous que les autres aient comme motivation pour faire ce que nous leur demandons ?***

### OBJECTIFS

- Diagnostic: découvrir les pistes de progression les plus porteuses dans son organisation et son environnement
- Etre capable de développer le sens, ne plus faire les choses parce qu'il faut les faire mais bien parce que cela a un sens de les faire
- Se dégager des conditionnements culturels
- S'adapter au mode de fonctionnement de l'autre

### CONTENU (1 jour)

(À personnaliser suivant les attentes des participants)

- Le thermomètre du bonheur au travail
- Culture d'entreprise, valeurs et charte
- Charte de reprise de pause
- Vision globale et présentations interservices
- Les 3 (ou 4) projecteurs permanents: Triptyque visuel périodique
- Protocole pour ancrer une nouvelle pratique
- Actes préparatoires: LA PSYCHOLOGIE DE L'ENGAGEMENT  
Pr. Robert-Vincent JOULE
- Coups de pouce (Nudges)
- Impacts d'un accident/absence --> 3 projecteurs
- Protocole de retour d'absence
- La posture "Manager leader et coach"
- Reconnaissance vs recadrage
- Liberté vs contrôle
- Motivation via Maslow et Herzberg
- Grille de motivation récompense/moteur/changement
- Les types de personnalités Disc
- Développer la confiance dans une équipe
- Le management des hommes selon l'Amiral Albert Joire-Noulens
- Exemples de team building et d'entretiens de fonctionnement ou d'épanouissement :-)
- Plan d'actions personnel

## Gestion du temps

**Proverbe africain: Tous les blancs ont une montre, mais aucun n'a le temps**

- ✓ **Symptôme** : je manque de temps !
- ✓ **Aspirine** : j'utilise un nouvel agenda électronique, je fais des listes de « to do » que je ne respecterai pas ...
- ✓ **Vraie Cause** : mon manque d'autodiscipline
- ✓ **Déterminer où se meurt votre temps et POURQUOI ; ensuite arrêter l'hémorragie !**

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Prendre conscience de ses "importants"**
- Prendre conscience de son pouvoir de choix
- Etre capable de décomposer un projet complexe en objectifs SMART
- Diagnostic: découvrir les pistes de progression les plus porteuses dans son organisation et son environnement
- Diminuer le niveau de stress et augmenter son efficacité

### CONTENU (1 jour)

(À personnaliser suivant les attentes de la direction et des participants)

- Présentation; **expression et analyse des principaux besoins des participants**
- Métaphore, lecture de textes
- Tests diagnostics: conditionnements, sensibilité à l'urgence, organisation personnelle
- Les différentes perceptions du temps
- Le stress, Frein ou moteur ?
- Votre niveau d'énergie
- Impacts des attentes et des croyances
- Loi de Parkinson
- Vos gros cailloux
- Urgent - Important
- Vrai oui, faux oui, NON
- Efficace ou efficient ? Loi de Pareto
- Planification du prévisible et de l'imprévisible
- Comment sortir de la procrastination ?
- Les chronophages internes et externes
- EXERCICES et JEUX de ROLES INDIVIDUELS & COLLECTIFS
- Plan d'actions de changement: ce je j'accepte de perdre, ce que je vais gagner ...

## Entreprise participative 3.0, libérée des contraintes inutiles

### ***Le système pyramidal est-il toujours le meilleur ?***

- ✓ Quand le mal être dans les entreprises atteint un point tel que le budget INAMI maladie longue durée est aujourd'hui supérieur au budget du Chômage ...
- ✓ Quand la « sur »-mesure de la performance nuit à la performance
- ✓ Quand les plans stratégiques sont tellement éloignés du terrain

Comment croire que des techniques de management inventées il y a plus de 100 ans puissent encore être optimum aujourd'hui ?

Imaginons une entreprise où chaque travailleur saurait pourquoi il est là et où les valeurs seraient bien plus que des mots sur un site ou un panneau dans le hall d'entrée.

Ne supprimez pas les managers, supprimer seulement leur pouvoir ...  
Misons tout sur l'intelligence, le bon sens et l'honnêteté collectifs: confions en priorité l'innovation, le contrôle et le prévisionnel à la base. Le manager (devenu Leader et Coach) est au service de la base.

Imaginons une entreprise où

- Chaque salarié est considéré comme un entrepreneur qui peut décider de son emploi du temps, des projets sur lesquels il travaille, enfin mettre au service de l'entreprise toutes ses compétences.
- L'autoévaluation et l'autocontrôle ont remplacé l'évaluation et le contrôle
- La transparence est totale sur les chiffres de production, de ventes, de frais généraux, de rémunération, des concurrents, du marché ...
  - Plus d'audit interne
  - Plus de pointage
- je choisis les projets que qui m'intéressent, les équipes avec lesquelles j'ai envie de collaborer. Mon bureau à des roues !!!!
- Je crée mes propres projets et je communique dessus. Si mes projets attirent l'intérêt de mes pairs c'est qu'ils sont porteurs

Les croyances mortelles sur le 3.0

- Mon métier ne sera jamais touché par le 3.0
- J'ai bien le temps avant de m'y mettre
- C'est pour les bureaux, par pour l'atelier
- Les seniors ne peuvent pas comprendre
- Il n'y a plus de règles, plus de repères
- Les réseaux sociaux c'est pour les rigolos

Alors oui, même si c'est un modèle qui peut vous sembler utopique, venez le découvrir et imaginer une série d'actions concrètes qui vont permettre à votre entreprise de s'en rapprocher.

## Gestion d'équipe et leadership

### *Rester positif lorsque la situation devient difficile, ce n'est pas la naïveté, c'est du leadership ...*

Ce séminaire de 2 à 4 jours est à recommander à toute personne appelée à prendre la **responsabilité d'une équipe** et qui souhaite (re)découvrir les outils du management des hommes.

#### **Objectifs:**

- Prendre conscience de **son rôle** de responsable, de leader et de coach.
- Etre capable de communiquer avec assertivité et respect avec ses collaborateurs
- Etre capable de déléguer à bon escient
- Etre capable de dire non et de **recadrer** un collaborateur
- Etre capable de donner du sens et **faire grandir** ses collaborateurs, de développer la motivation et la performance

#### **Contenu**

- **Développement personnel**
  - Gestion de soi et **Intelligence émotionnelle** (+- premier jour de la formation Intelligence émotionnelle, voir plus loin)
  - Leadership
  - Priorités du responsable d'équipe
- **Communication**
  - Nos préjugés et notre positionnement OK+ OK+
  - L'écoute active et la communication assertive
  - La carte du monde: propre à chaque individu --> conséquences
    - Du blanc/noir à gris clair/gris foncé, mots poisons
  - Nos interprétations, ne faites pas de suppositions
  - Donner des instructions
  - Comment vendre une idée (Principe de Lola)
  - Accueillir une plainte
- **Les collaborateurs**
  - Eviter les jeux de pouvoir, éviter de vous justifier
  - Matrice d'efficacité managériale
  - Stratégie managériale lors de changements
  - Sociogramme projet
  - Quand déléguer ?
  - Savoir dire non
  - Comportements inadéquats et niveau de recadrage
  - Gestion des conflits
  - Niveau d'autonomie et motivation
- ❖ **Coaching** des collaborateurs: du groupe à l'équipe
  - Sens des actions, vision de l'entreprise
  - Questionnement socratique
  - Tenir compte du profil de personnalité de chacun (Disc & Enneagramme)

## **Gestion d'équipe 4 ème jour optionnel**

### **« Je deviens le chef de mes collègues, et après ? » formation 1 jour**

- ❖ Prérequis: être dans la situation de devoir devenir ou être le chef de ses anciens collègues

Cette journée, pratique et participative, permettra à chacun de se positionner par rapport aux questions suivantes.

- ✓ Comment m'y prendre, le premier jour ?
- ✓ Comment l'annoncer ?
- ✓ Que faire avec les liens d'amitiés ?
- ✓ Comment me faire respecter sans devenir autoritaire ? (juste distance)
- ✓ Comment provoquer l'adhésion ?
- ✓ Saurais-je regarder les collègues à travers leurs compétences ?
- ✓ Que faire avec un collègue avec qui je me suis disputé par le passé ?
- ✓ Quels sont les conseils les lignes guides ?
- ✓ Quels sont les principales erreurs à éviter ?

## Formation globale pour l'entreprise

### ***Travailler en équipe + diriger une équipe + recadrage et coaching***

**Partant de l'idée que les outils softskills, communication, gestion de soi sont avantageusement introduits globalement dans l'entreprise:**

- **Travailler en équipe: une journée commune** pour tout le personnel
  - On ne peut pas ne pas communiquer: --> cohérence verbal non verbal
  - J'ai 50 % de responsabilité dans toute relation difficile
  - Position Ok+ Ok+
  - Intelligence émotionnelle
    - Comment diminuer 90 % d'une émotion en 5 secondes (pour moi et les autres) ?
    - Comment devenir intouchable aux mots pendant un temps ?
    - A quoi servent nos émotions
    - Du blanc/noir à gris clair/gris foncé, mots poisons
  - Outil anti-boule à l'estomac: clarifiez toutes vos suppositions (3<sup>ème</sup> accord Toltèque)
  - L'écoute active
  - Expérience de Leavitt: les questions sont des cadeaux
  - Triangle dramatique
  - Introduction à la communication non violente
- **Diriger une équipe: une journée pour les responsables** d'équipe, la direction et le service RH:
  - Priorités du responsable d'équipe
  - Ni paillason ni hérissin: un responsable ne se justifie pas
  - Je suis assertif: qui suis-je ?
  - Un responsable doit-il mettre la main à la pâte ?
  - Conditions de délégation
  - Savoir dire non
  - Réception d'une plainte
  - Comportements inadéquats
  - Risques psycho-sociaux: les situations et les ressentis qui déclenchent les pathologies
  - 2 règles essentielles de médecine préventive au travail
  - Ratio Losada Le juste équilibre entre louanges et critiques
  - Suite communication non violente
- **Coaching et recadrage: une journée pour la direction et service RH**
  - Approfondissement des notions vues dans le but d'ancrer ces nouveaux outils dans la culture d'entreprise
  - Comportements inadéquats
  - Les objectifs M A L I N S pour l'équipe
  - A qui consacrer mon énergie ?
  - Quel degré d'autonomie pour qui ?
  - Matrice d'efficacité managériale
  - **Stratégie managériale lors de changements**
  - Coaching: du groupe à l'équipe, coaching d'un collaborateur
  - Le questionnement du coach



## Gestion du stress

***Nous croyons souvent être prisonniers de la réalité, quand nous le sommes seulement de notre façon de penser ...  
(Vincent Lenhardt)***

### **Le sur-stress ou le stress mal vécu coute très cher aux entreprises**

- Inconfort des collaborateurs
- Rotation anormale du personnel
- Mauvaises décisions, baisse de performance
- Impact sur le relationnel
- Démotivation
- Fatigue, burn-out

Bonne nouvelle: contrairement aux idées reçues, le stress, ce n'est pas d'abord « la faute aux autres ». Le stress est en nous, il est le symptôme visible d'un conflit interne !

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

#### **Changer durablement les attitudes et les comportements**

- **Prendre conscience de comment nous même et les autres fonctionnent: mécanisme du stress**
- Anticiper l'arrivée du stress, activer un autre mode de fonctionnement
- Accepter la responsabilité et l'utilité de ses propres émotions
- Prendre conscience de sa capacité de prise de recul
- Développer sa capacité d'adaptation et de récupération
- Elargir sa zone d'expérimentation sans entrer en sur-stress
- Savoir faire des choix dans l'utilisation de son temps
- Développer une vision de la vie moins énergivore
- Etre capable de communiquer sans se stresser ni stresser l'autre
- La relation entre la nourriture et le stress : comprendre et réagir

## **CONTENU Gestion du stress**

(à personnaliser suivant les attentes de la direction et des participants)

### **Jour 1**

- Présentation; **expression et analyse des principaux besoins des participants, exposés de situations vécues en entreprises**
- Métaphore, lecture de textes
- Les étapes du deuil lors d'un changement
- Mécanismes et conséquences du stress
- Les trois batteries de votre énergie: ce qui vous consomme, ce qui vous recharge
- Impacts des attentes et des croyances
- J'ai une part de responsabilité dans la dynamique du stress, je peux agir
- Connaître ses stressés
- Comment ne plus compenser avec la nourriture ?
- La carte du monde et les recadrages
- Jeux de rôles collectifs
- Intelligence émotionnelle: outils de gestion d'émotion: préventif et curatif

### **Jour 2**

- Tests diagnostics
- Faire face différemment aux exigences: assertivité et gestion du temps
- Conscient / Inconscient les mécanismes
- Les neurosciences donnent les premiers éléments de réponse : Le stress est lié à un dysfonctionnement cognitif, nous ne sommes pas capables de recruter consciemment le bon circuit cérébral, plus doué pour gérer un événement imprévisible ou contrariant ...sauf si on s'entraîne en utilisant des stratégies ...
- Anticipation et instant présent
- C'est votre attitude et non votre aptitude qui déterminera votre altitude !
- Relaxation profonde

### **Jour 3**

#### **Le stress relationnel**

- Les jeux de pouvoir et le triangle dramatique
- La Communication Non Violente
  - Exercices interactifs sur les 4 étapes
- JEUX de ROLES COLLECTIFS
- Les profils psychologiques : approche avec l'enneagramme
- Plan de changement collectif : stratégie de prévention du stress dans l'entreprise

Plan d'actions individuel: les changements antistress que je vais tester

## Confiance en soi

***Un oiseau posé sur dans un arbre n'a jamais peur que la branche casse, parce que sa confiance n'est pas dans la branche mais bien dans ses propres ailes.***

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Prendre conscience de comment nous même et les autres fonctionnent**
- **Etre capable d'identifier les symptômes, les sources d'une perte de confiance**
- **Etre capable de rester optimiste en période de crise**
- **Prendre conscience que nous avons la possibilité d'augmenter la probabilité de rencontrer des opportunités**
- Prendre conscience de sa capacité de prise de recul: être capable d'entendre à peu près n'importe quoi sans partir en vrille
- Accepter la responsabilité et l'utilité de ses propres émotions
- Prendre conscience de ses besoins et de son niveau d'énergie
- Etre capable de demander et entendre un non
- Etre capable de refuser une demande
- Développer son assertivité et sa force de persuasion

### CONTENU (1 jour)

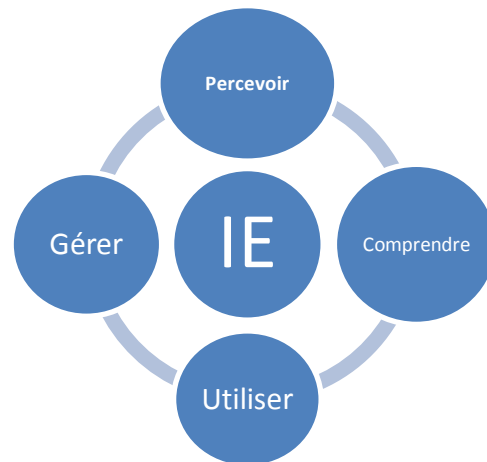
- Présentation; **expression et analyse des principaux besoins des participants, exposés de situations vécues en entreprises**
- Les croyances et notre vision de la vie
- Impact des croyances et des pensées: effet verrouillant
- Conscient inconscient, comment ça marche ?
- Comment revisiter une croyance
- Le jeu de croyances des optimistes
- Optimisme focalisé, optimisme paradoxal (d'après les travaux de Philippe Gabilliet)
- Votre niveau d'énergie
- Outil de prévention: position méta et carte du monde, comment se rendre intouchable aux mots
- Stratégie de la réussite ou comment augmenter la probabilité de rencontrer des opportunités (d'après les travaux de Philippe Gabilliet)
- **L'authenticité** : autonomie, détermination, congruence, empathie, acceptation
- Force de persuasion, assertivité
- Plan d'actions individuel: les changements que je vais tester, ce que j'accepte de perdre, ce que je vais gagner ...

## L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE ou SELF COACHING

### **Performance et diminution des risques psychosociaux**

Depuis septembre 2014 le bien être au travail est légalement envisagé. Les entreprises sont tenues de développer une politique de prévention. Cela implique que les responsables **développent des compétences** dans des domaines parfois bien éloignés de leurs préoccupations actuelles:

- Conscience de soi et de son niveau d'énergie et de ses besoins
- Authenticité, valeurs, mission, niveau d'optimisme
- Croyances, pensées, carte du monde
- Gestion de ses propres émotions
- Cohérence
- Etre là, à l'écoute des autres et de l'environnement (instant présent)
- Perception des émotions et des besoins des autres



### **Les bénéfices: performance**

- Ca fait gagner un temps fou et c'est beaucoup moins fatigant
- Je ne m'en sortais pas avec untel et maintenant, ça marche tout seul
- Je ne pensais pas qu'untel retrouverait un tel niveau de motivation
- **Moins d'absentéisme, diminution des risques psycho-sociaux**
- Je reçois plus d'information sur ce qui se passe
- L'exécutant prend ses responsabilités
- Pas de changement d'ambiance en fonction de ma présence ou de mon absence.
- ...

*Il s'agit donc bien pour le manager de développer son **Intelligence Emotionnelle** afin d'enrichir son rôle hiérarchique: préparer efficacement le moyen terme, tout en ayant sous contrôle l'activité à court terme.*

### **Objectifs pédagogiques**

- **Prendre conscience de comment nous- même et les autres fonctionnent**
- Etre capable d'identifier les **sources des émotions** dans l'entreprise, restaurer la légitimité des émotions dans l'entreprise
- Accepter la **responsabilité** de ses propres émotions
- Prendre **conscience de ses besoins** et de ceux des autres
- Se libérer des conditionnements culturels et **savoir sortir du cadre**, proposer une vision cohérente et inspirante
- Faire grandir l'autre par le **questionnement socratique**
- Coaching d'un collaborateur: **co-construction** d'une solution dans le référentiel (dans la carte du monde) du collaborateur

**Jour 1**

**Diminution des risques psychosociaux et des burns out**

- Comprendre les situations et les ressentis qui déclenchent les pathologies (Henri Laborit)
- 2 règles essentielles de médecine préventive au travail
- Burn-out & citerne d'énergie

**Croyances:**

- Mécanisme des **croyances** (Test sur les conditionnements)
- **Impact de votre vision** de la vie sur vos comportements
- Comment rester **optimiste** ? (Test sur le niveau d'optimisme)
- **Rester positif lorsque la situation devient difficile, ce n'est pas la naïveté, c'est du leadership ...**
- Outil: Comment revisiter une croyance ?

**Emotions**

- A quoi cela sert ? (nous avons été "livrés" avec, mais sans mode d'emploi ...)
- Faut-il encourager l'expression des émotions dans le cadre de l'entreprise ?
- **Vraie émotion / fausse émotion**
- Comprendre pourquoi cela ne sert à rien d'essayer de faire raisonner une personne tant qu'elle reste dans l'émotion
- Outil: **Comment évacuer 90% d'une émotion en 5 secondes ?** (pour soi et pour les autres, y compris mon n+1)
- Comment se rendre intouchable aux mots

**Besoins, valeurs, anti-valeurs**

- Qui sont-ils ? Comment vérifier s'ils sont couverts ?
- Différences Besoins / moyens
- Détecter les besoins, moteurs des comportements
- **Liens entre émotions et besoins**

***Nos cerveaux : automatique / créatif / conscient / inconscient, comment ça marche ?***

***Outil : Ecoute active (Jacques Salomé)***

***Comment remarquer les effets du stress sur moi-même et sur les autres ?***

***Comment aider les autres: sensibilisation, prévention, mesures correctives ?***

***Congruence (cohérence) entre les aspects verbaux et non verbaux (ratio Losada)***

**Jour 2: Bâtir une organisation émotionnellement intelligente**

Débriefing & expériences suite à jour 1  
Promouvoir une manière de communiquer  
qui n'oblige pas l'autre à riposter

**Coopération gagnante (win/win)**  
**Bases de la CNV d'après les travaux  
de Marshall Rosenberg**

**Outils: Coaching d'un collaborateur et  
d'une équipe**

Processus de coaching et coach attitude

**Questionnement non inducteur**

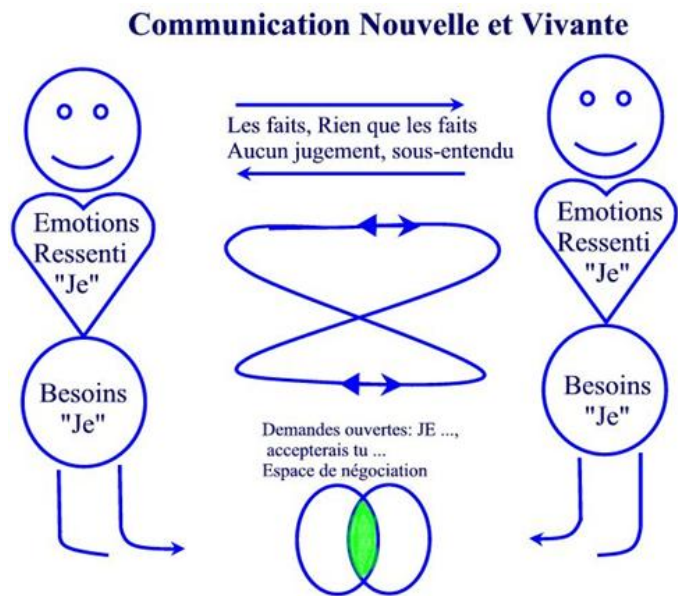
(Socratique)

Les questions passe-partout

**Mots poisons**

Trouver les faits qui se cachent derrière  
les mots

Comment faire en sorte que **l'action ait  
un sens ?**



## Gestion des conflits

**Attention aux simplifications, le diable se cache souvent derrière les détails**

Une phrase magique: "Vous avez tous les deux raison !"

### OBJECTIFS

- **Prendre conscience de comment nous même et les autres fonctionnent**
- **Prendre conscience que nous avons une part de responsabilité dans toute relation conflictuelle !**
- Etre capable de d'appliquer un protocole de communication qui n'oblige pas l'autre à riposter
- Etre capable d'exprimer des faits sans y incorporer d'évaluation
- Accepter la responsabilité de ses propres émotions
- Prendre conscience de ses besoins et de ceux des autres
- Etre capable de demander et entendre un non
- Etre capable de détecter pourquoi la situation s'est envenimée puis désamorcer (protocoles de résolution)
- Etre capable d'accueillir une plainte

### CONTENU

(à personnaliser suivant les attentes de la direction et des participants)

#### **Jour 1**

- Présentation; **expression et analyse des principaux besoins des participants, exposés de situations vécues en entreprises**
- A propos des conflits
  - Symptômes et conséquences
  - Composantes -->Relationnels ou cognitifs ?
  - Sources
  - Les étapes --> protocoles de résolution
- Situer votre stratégie de résolution actuelle dans le modèle de **Kilmann**
- Outils de gestion d'émotions: préventif et curatif (médecine préventive)
- Carte du monde: comment se rendre "Intouchable aux mots" ?
- Ne faites pas de supposition !
- L'écoute active
- Réception d'une plainte
- Nous avons 50 % de responsabilité dans toute relation difficile
- Votre position de vie : OK + OK + ?

#### **Jour 2**

- Les jeux de pouvoir et le triangle dramatique
- 4 Protocoles de résolution des conflits
  - Minute, psy, négociation, médiation, recadrage collectif
- Techniques de prévention
- La Communication Non Violente
  - Exercices interactifs sur les 4 étapes
- Plan de changement collectif : stratégie de prévention des conflits
- Plan d'actions individuelles: les changements que je vais tester, ce que j'accepte de perdre, ce que je vais gagner ...

## **Formation accueil**

### ***Face à Face et téléphonique***

*"Fais bon accueil aux étrangers, car toi aussi, tu seras un étranger"*

#### **Objectifs :**

Former sur les techniques d'accueil face à face.

Permettre de mettre en **pratique** des méthodes et des outils éprouvés pour améliorer l'efficacité dans l'accueil et la communication, notamment en présence d'un interlocuteur difficile.

#### **Forme :**

Atelier collectif interactif. Construction des outils puis mise en pratique via des jeux de rôle.

#### **Contenu :**

- ✓ Principes de la communication
  - Positionnement, comment j'envisage l'autre ?
  - Les émotions
  - La carte du monde
  - L'écoute
  - Du mur aux besoins
- ✓ Les règles d'or de l'accueil
- ✓ Etablir la relation: positionnement, équilibre de la relation
- ✓ Maintenir la dynamique de la relation
- ✓ L'image de l'organisation que je représente
- ✓ Cas particulier de l'approche patient
  - Premier contact avec l'hôpital, votre attitude est cruciale
  - Un patient bien accueilli a plus de chance de guérir
  - Comprendre le point de vue psychologique du patient
- ✓ Accueil d'une personne difficile
  - Utiliser un langage et un comportement qui n'oblige jamais l'autre à riposter
- ✓ Exercices pratiques en sous-groupes, jeux de rôle filmés

#### **Résultats :**

Les apprenants auront acquis des stratégies universelles en communication qui leur permettra d'atteindre les objectifs fixés par leur organisation.

Ils sauront s'adapter à une personne difficile et construire une solution dans la carte du monde de l'autre qui respecte aussi leur lettre de mission.



## **Forces de vente B to B: intelligence émotionnelle et stratégies**

### ***La vente commence vraiment lorsque le client dit non !***

Chasseur, pêcheur, développeur ou prescripteur, quel que soit votre profil de vendeur, cette journée vous propose une série d'outils pratico-pratiques pour atteindre vos résultats avec moins d'effort.

#### **La base de la relation commerciale**

- L'écoute
- Les cartes du monde et la position Méta
- Co-construire dans la carte du monde de l'autre: l'important n'est pas la solution, c'est le besoin auquel je réponds
- Identifier le sens de l'achat parmi les 6 sens les plus fréquents

#### **Les outils de l'intelligence émotionnelle**

- Position méta, comment se rendre intouchable aux mots ?
- Comment diminuer la colère ou la crainte du client en quelques secondes ?
- On ne peut pas ne pas communiquer
- J'ai 50 % de responsabilité dans toute relation difficile
- Position de vie OK+ OK+
- Mots poisons
- Je refuse les suppositions
- Réception d'une plainte (justifiée ou non)

#### **Stratégie temps**

- Valeurs de l'entreprise, grands buts, projets, objectifs
- Loi de Pareto
- Loi de Parkinson
- Etablir des priorités et planifier (urgent, important)
- Gestion des interruptions DQD

## **L'informatique démystifiée**

Ce séminaire d'une ou deux journées vous propose une présentation simple et interactive, pour

### ***Appréhender les concepts et les termes utilisés par les informaticiens.***

Il vous apportera les bases nécessaires pour mieux dialoguer avec les personnes travaillant dans le monde des systèmes d'information. Les participants répondent au même Quiz électronique au début du premier jour et à la fin du deuxième jour, afin d'évaluer les acquis.

### **L'informatique dans l'entreprise**

Les différents univers informatiques : industriel, gestion, scientifique, embarqué...

Les différents métiers / analyse d'offres d'emploi (Service RH recrutement)  
Comment fonctionne un informaticien ?

### **Les infrastructures informatiques**

Les types de matériels : mainframes, serveurs, postes de travail, Smartphones, tablettes et Câblage...

Les systèmes d'exploitation

Datacenter et Virtualisation ?

Les réseaux : matériels, normes et protocoles.

Téléphonie PABX VOIP.

Le stockage des informations : bases de données...

### **Le principe des architectures informatiques**

Les architectures centralisées, client-serveur, 3-tiers et n-tiers.

Les architectures "orientées services" et Web Services.

Les serveurs d'applications.

### **Les technologies du Web**

Les bases d'Internet : "IP" PORTS, routage, noms de domaines...

Internet, Intranet, Extranet, Firewall

Virtual Private Network

### **Les principales solutions proposées aux entreprises**

Les développements et langages

Les progiciels : ERP, SCM, CRM,. Les logiciels libres.

Cloud Computing".

La Business Intelligence et le décisionnel : Datawarehouse, OLAP...

La mobilité : Smartphones, tablettes...

### **La sécurité**

Les risques liés à la sécurité : malwares, virus...

Les protections : anti-virus, firewall, proxy etc.

Backups

Clés, identification, authentification, certificats