

MERC; MON COACH

2021

CATALOGUE DE FORMATION SUR-MESURE

*« Investir dans la formation, c'est investir sur soi, sur ses équipes
pour assurer son épanouissement et son avenir professionnel »*



SOMMAIRE



1. ÉDITO	p. 3
2. NOS DOMAINES D'INTERVENTION	p. 4
3. NOTRE DÉMARCHE	p. 5
4. EXEMPLES DE PARCOURS PÉDAGOGIQUE	
○ Formations ciblées	p. 6
○ Formations séquencées dans un parcours de formation	p. 19
5. NOTRE INTERVENANTE	p. 37
6. NOS RÉFÉRENCES	p. 38
7. NOS CONTACTS	p. 39
8. NOTRE POLITIQUE DE HANDICAP	p. 40
9. NOS CONDITIONS DE VENTE	p. 41

EDITO



En 2021, nous croyons encore plus aux changements positifs. Nous proposons aujourd'hui de vous accompagner vous et vos collaborateurs sur le chemin passionnant de votre réussite, de votre montée en compétences, de votre épanouissement professionnel comme personnel.

Persuadés que l'accompagnement est le meilleur levier pour :

- transformer les expériences difficiles en positives et instructives,
- donner le goût du challenge et l'envie de se dépasser,
- s'autoriser à être soi et développer son potentiel tous les jours.

C'est pour toutes ces raisons que Merci Mon Coach conçoit et propose des programmes sur-mesure, animés par des experts. **Alors, partageons ensemble l'envie que chaque individu trouve sa place, évolue, s'épanouisse au quotidien et aussi durablement.**

Elodie BANCELIN
Fondatrice de Merci Mon Coach



MERCI MON COACH.

NOS DOMAINES
D'INTERVENTION

Merci Mon Coach est spécialisé dans l'accompagnement et la formation des salariés qui souhaitent **développer leurs compétences relationnelles, comportementales et managériales.**

Nous intervenons pour :

- Les entreprises du service public et privé
- Les établissements de santé
- Le compte d'organisme de formation

Nous construisons des **prestations d'accompagnement et de formation sur-mesure** autour de :

- Du développement personnel
- Des relations interpersonnelles
- De la posture managériale
- De la performance globale des équipes

MERCI MON COACH.

NOTRE DEMARCHE.
C' EST QUOI ?

NOTRE RELATION AVEC VOUS

1. Nous échangeons ensemble sur vos besoins, votre problématique, vos objectifs, votre organisation, vos contraintes et prérequis.
2. Nous vous présentons ou envoyons notre proposition commerciale que nous affinons ensemble avant de fixer une date d'intervention.
3. Vous bénéficiez d'un interlocuteur dédié sur l'ensemble du projet.

NOTRE RELATION PÉDAGOGIQUE

Pour les actions de formation, et dans la droite ligne de la définition de l'action de formation, nous vous proposons :

- Soit une formation ciblée et courte en fonction de votre besoin,
- Soit une formation séquencée dans le cadre d'un parcours pédagogique à finalité professionnelle.

FORMATIONS CIBLEES - EXEMPLES

1. Mieux communiquer avec l'outil DISC
2. Maitriser les fondamentaux de la communication
3. Réussir ses prises de parole en public
4. Gérer son stress et ses émotions
5. Développer son assertivité pour gagner en assurance
6. Perfectionner sa communication

Les programmes sont mentionnés à titre indicatif, nous ne faisons que de **l'intra-entreprise et du sur-mesure**. Les programmes et parcours pédagogiques seront adaptés à vos besoins et en tenant compte de vos contraintes. Un devis sera validé à l'issue de la proposition définitive ainsi que les dates d'intervention.

MERCI MON COACH.

C'EST TOUT
UN PROGRAMME!

Public visé par la formation : Des experts métiers, commerciaux, consultants

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- S'adapter à l'autre pour transmettre un message efficacement

Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience de l'impact de ses comportements sur ses interlocuteurs
- Comprendre son propre style de communication et identifier celui des autres
- Comprendre les peurs, freins, forces, faiblesses et les niveaux de motivations de chacun pour faire passer un message et mieux communiquer
- Identifier les registres de communication qui posent un problème
- Trouver des solutions pour mieux préparer et se gérer lors de situations sensibles ou délicates

PLAN :

Découverte du modèle DISC

- Introduction au modèle DISC (ses origines)
- Distinguer le style naturel du style adapté
- Découvrir les significations des 4 couleurs et leurs représentations mentales
- *Travail individuel et partage en plénière pour permettre à chacun de comprendre le processus d'identification des 4 styles*

Comprendre la notion de préférence comportementale et relationnelle

- Faire la différence entre comportement et compétence
- Découvrir les 4 facteurs du comportement : dominance, influence, stabilité, conformité - *Atelier ludo-pédagogique & prise de conscience des différences et préférences comportementales*

- Comprendre les répercussions concrètes de l'outil DISC dans le management et la communication

Auto-diagnostique de ses préférences

Identification des 4 profils

- Travail sur les caractéristiques : les perceptions positives et négatives de chaque profil, les comportements sous stress, talents - *En groupe : MindMap ou atelier paperbord*
- Analyser les profils opposés pour mieux se comprendre

Décoder son propre profil et ceux des autres

- Repérer les profils en fonction du comportement et des motivations de ses interlocuteurs
- Découvrir les avantages et limites de chaque comportement observable
Exercices et jeux de rôles en situations professionnelles ou personnelles des participants.

S'adapter en fonction de chaque interlocuteur ou en d'autres termes

- "Mapper" le comportement de ses collaborateurs à travers la matrice DISC
En binôme : de situations vécues et prise de conscience des dysfonctionnements rencontrés
- Utiliser le mode de fonctionnement adapté à la personnalité de chaque collaborateur
- Synchroniser sa communication en fonction des préférences comportementales de son collaborateur
- *Exercices et jeux de rôles en situations professionnelles des participants. Quizz et jeux pour permettre de valider la bonne identification et compréhension des profils*

Fin de formation

Grand quizz « Qui suis-je ? » pour valider les acquis de la journée et approfondir les profils complémentaires aux 4 couleurs

Partage des participants sur la journée passée.

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test DISC (Profil4)
- Tableau d'analyse des différents profils

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 1 jour soit 7 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).



Public visé par la formation : tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 2 jours

Objectif opérationnel :

- Etre un bon communicant

Objectifs pédagogiques :

- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Adapter sa communication aux interlocuteurs et aux situations
- Découvrir ce que l'autre exprime vraiment et ainsi mieux le comprendre
- Prendre du recul dans les situations de travail
- Apprendre les mécanismes et outils de communications pour améliorer mes échanges au quotidien

PLAN :

Diagnostiquer son style de communication

- Développer l'écoute active, clé d'une communication performante
Travail individuel : réalisation du test PNL du VAKOG
- Connaître les différentes phases de l'écoute et les conditions requises pour une écoute de qualité (les faits, opinions et sentiments)
Travail en groupe sur Les obstacles et freins à l'écoute
- Optimiser sa communication
La reformulation et l'art du questionnement (questions fermées, ouvertes, alternatives.) *Travail binôme : mise en situation*

Découverte du modèle DISC

Travail individuel : réalisation du DISC

Comprendre son style de communication par les couleurs :

- Caractéristiques principales (action émotion, pensée)
Travail individuel et partage en plénière
- Comment reconnaître les couleurs (com verbale, expressions, ton de voix, com non verbale - *Travail binôme : décoder les couleurs dans certaines situations*)
- Conflits en couleurs (conflits interpersonnelles, conflits internes, conflits du soi et fonction - *Travail trinôme : jeu de rôles*)

La communication interpersonnelle

- Verbale, non verbale, para verbale
Travail plénière : qu'est-ce que le non verbal ? le para ?
- Découvrir l'assertivité
Travail individuel : réaliser le test de Gordon/Chalvin
- Les comportements non assertifs
- Les freins à l'assertivité et les solutions pour devenir assertif
Application de méthodes pour : formuler une critique, exprimer un refus, prendre une décision - Travail binôme et plénière : mise en situation

Gestion des conflits & incompréhension

- Comprendre sa responsabilité dans le conflit
- Triangle de Karpman et sortir du jeu psychologique
Exercice : Détecter les jeux psychologiques

Savoir alerter son supérieur, apporter son soutien

- Méthode RPBDC / feedback
- Féliciter et récompenser - Les strokes
Exercice de mises en situation

Fin de formation - Partage des participants sur les deux journées passées.

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Tableau d'analyse des états de stress
- Test du DISC et VAKOG

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 2 jours soit 14 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).



Public visé par la formation : Tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- Être à l'aise devant un public et savoir s'exprimer de manière claire et structurée.

Objectifs pédagogiques :

- Analyser son image, son message et sa voix pour optimiser l'expression de ses idées.
- Améliorer sa communication en travaillant sa prise de parole et l'impact de celle-ci
- Savoir convaincre et valoriser un projet
- Bâtir une présentation claire et efficace
- Gérer les phases de stress grâce à la respiration, la préparation et l'investissement.

PLAN :

Introduction sur l'irrationnel (le non verbal)

Brainstorming sur l'irrationnel

Identifier son style de communication

- Connaître ses points forts dans ses prises de parole
- Faire le point sur ses difficultés
- Identifier clairement les points principaux à travailler

Exercice d'application : présentation de chacun

Autodiagnostic de son aisance dans les communications

Exercice filmé pour ceux qui veulent.

Adopter le comportement et la gestuelle appropriés

- Comprendre et appliquer l'ancrage
- Apprendre les différents gestes et postures
- Maîtriser son regard, son sourire et sa voix
- Savoir installer et utiliser les silences
- Travailler son état d'esprit

Exercice d'application : individuel et de groupe

Information sur le rationnel (le verbal)

Brainstorming sur le rationnel

Préparer sa prise de parole

- Gérer son trac par la respiration et la visualisation
- Préparer son discours avec la pyramide inversée
- Adapter son langage à son auditoire
- Les bonnes pratiques

Exercice d'application présenter un sujet décalé en groupe

Réussir sa prise de parole en public

- Procéder par étapes
- Illustrer efficacement ses propos sur un support
- Développer sa qualité de présence
- Comprendre son auditoire et s'y adapter
- L'art de communication et ses règles

Exercice d'application : présentation d'un sujet - Exercice filmé.

Partage des participants sur la journée passée.

Tour de table et feedback.

REUSSIR SES PRISES DE PAROLE EN PUBLIC

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test des gestes parasites
- Fiche d'évaluation de leur prise de parole
- Fiche de préparation de plan individuel d'actions ou de progression

Méthode d'animation :

- Jeux de rôles autour des situations proposées par les participants
- Feedback des participants et du formateur
- Analyses de cas apportés par les participants
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 1 jour soit 7 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).



Public visé par la formation : Tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- Identifier ses émotions pour les comprendre et prendre du recul sur les situations stressantes

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre et analyser les mécanismes d'action du stress,
- Identifier quand une personne est sous stress
- Développer sa maîtrise de techniques efficaces et innovantes,
- Développer sa capacité à gérer ses émotions et stress aux niveaux physique, mental et comportemental,
- Constituer sa boîte à outils de gestion du stress.

PLAN :

Introduction sur le stress et contexte professionnel

- Connaître les origines du stress, le syndrome d'adaptation et ses phases et les manières de s'exprimer.
- Identifier les conséquences du stress au travail et ses effets sur le corps et le comportement, ainsi que les facteurs : *exercice en plénière d'identification des facteurs de stress au travail et évaluation personnel des plus impactants.*
- Comprendre le rôle du cerveau dans l'interprétation des situations et l'impact sur notre comportement.
- Aide à la prise de recul et à la compréhension de nos comportements : *Test des drivers (messages contraignants), travail individuel supervisé & Exercices de prise de conscience.*

- Agir et changer de comportement face aux situations stressantes.
Exercice en groupe de 3 ou 4 personnes : recherche de solutions pour mieux gérer leur stress et/ou le réduire considérablement. Partage de solutions et mise en place d'un plan d'actions individuel & Exercices d'appropriation.
- Découverte de solutions pratiques, efficaces et simples pour gérer son stress et prendre du recul : cohérence cardiaque, méditation, visualisation Comprendre les répercussions concrètes de l'outil DISC dans le management et la communication
Auto-diagnostique de ses préférences

Mieux gérer ses émotions avec le jeu « reconnaître et apprivoiser ses émotions »

- Mieux gérer et utiliser son stress dans le milieu professionnel : présentation du jeu et prise en main sur un cas concret.
- Comprendre les rouages de la motivation avec la méthode Apter
8 manières de voir une situation, 8 manières d'être motivé ... et d'avoir accès à l'ensemble de ses ressources personnelles
- Comprendre ce qu'est un état d'esprit et l'importance de travailler sa posture dans la gestion de ses émotions *Présentation de la grille de lecture Apter des états mentaux & Exercices d'application et d'appropriation*
Choisir le micro-climat de travail à favoriser en regard des comportements recherchés
La "couleur DISC" à donner à sa posture managériale/ pro pour être congruent avec le style d'encadrement choisi
- Mise en pratique du jeu des renversements Apter pour identifier et agir sur les émotions
Initiation au jeu ("kit pédagogique") aux participants & Exercices d'application et d'appropriation

Conclusion de la journée passée, partage et feedback des participants

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Tableau d'analyse des états de stress
- Test de drivers et fiche de lecture
- Jeu « reconnaître et apprivoiser ses émotions » créé par Aleoz

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Pédagogie inversée
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 1 jour soit 7 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).



Public visé par la formation : Tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- Oser dire ce que l'on pense en se respectant et en respectant l'autre

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre et intégrer les bases de l'affirmation de soi
- Pratiquer l'assertivité pour créer et entretenir des relations efficaces
- Comprendre les mécanismes des relations professionnelles
- Gérer au mieux les tensions
- Prendre du recul dans les situations de travail

PLAN :

Introduction sur l'influence des émotions sur nos comportements

Prise de conscience du caractère déterminant de la gestion émotionnelle sur les comportements – Rappel de l'outil DISC.

La communication interpersonnelle

- Définition de la communication et image d'un bon communicant :
atelier photo-langage
- Observer et décoder la communication verbale et non verbale
Travail plénière : qu'est-ce que le non verbal ? le para ? le verbal ?

La communication assertive (affirmation de soi)

- Découvrir l'assertivité et définition
Travail individuel : réaliser le test de Gordon / Chalvin pour un autodiagnostic
- Identifier les comportements dits « refuges » et les freins à l'assertivité
Comprendre les conséquences de ces comportements
Exemple concret débriefé en plénière

Optimiser sa communication avec la pratique de l'écoute active et de la reformulation

- Comprendre les obstacles et frein à l'écoute
- Améliorer la concentration – *Exercice d'écoute en binôme*
- Application de méthodes issues de la communication non violente pour formuler une critique, exprimer un refus, prendre une décision
Jeu de rôles : cas concret à solutionner

Détecter les situations conflictuelles et savoir apaiser les tensions

- Reconnaître les différentes phases qui amènent au conflit
- Comprendre son propre fonctionnement en situation de conflit
Analyse du Triangle de Karpman – sortir du jeu psychologique
Vidéos explicatives à l'appui et échange en plénière
- Connaître ses points d'amélioration & *Check-list des axes de progrès*

Partage des participants sur la journée passée.

Tour de table et feedback.

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test de Chalvin ou Gordon
- Triangle Karpman

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 1 jour soit 7 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).

Public visé par la formation : Tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 2 jours

Objectif opérationnel :

- Communiquer de manière claire en étant conscient de la situation de communication, de l'état émotionnel de son interlocuteur et en réussissant à faire passer ses idées.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre l'importance de son rôle de communicant au sein de l'entreprise
- Découvrir les différents styles de communication, se positionner et adapter son style de communication à la situation et aux interlocuteurs
- Prendre conscience du rôle des émotions dans la communication
- Savoir écouter avec empathie et se positionner avec assertivité

PLAN :

Introduction sur la communication interpersonnelle et professionnelle

Partage en plnière

Affirmation de soi par une communication authentique

- Reconnaissance et gestion de l'impact des émotions dans la communication
- Empathie : savoir écouter même sans être d'accord
- Assertivité : s'affirmer sainement dans ses relations professionnelles
- Sincérité : base la compréhension mutuelle

Réalisation d'un auto-diagnostic

Exercice d'écoute active et de feedback

Adaptation de la communication aux situations et aux interlocuteurs

- Identification des différents interlocuteurs et de leur mode de communication
Utilisation du ou des registres adaptés
- Capacité de négociation

*Travail en groupe sur les notions de Communication formelle/informelle -
Communication en individuel/en collectif -Communication exceptionnelle/routine -
Communication verticale/horizontale*

Utilisation des différents canaux de communication internes et externes

- En interne :
 - Avec le collaborateur : instaurer des points de contact réguliers
 - Avec la hiérarchie : optimiser le reporting, argumenter ses demandes et ses choix
 - Avec les fonctions support : communiquer pour favoriser la coordination
- En externe :
Avec les partenaires : représenter son entreprise par une communication maîtrisée *Réalisation du test DISC et débrief en plnière*

Communication avec l'équipe

- Importance des routines dans le fonctionnement de l'équipe
- Identification et mise en forme des informations nécessaires au fonctionnement de l'équipe
- Animation de la communication pour et avec l'équipe
- Capacité à faire remonter les informations de l'équipe

Exercice de mises en situations

Partage des participants sur la journée passée.

Tour de table et feedback.

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test de Chalvin ou Gordon
- Test DISC

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

Qualité du ou des formateurs :

Les formateurs intervenants sont obligatoirement certifiés sur leur aptitude à utiliser selon les règles de l'art les outils et approches pédagogiques présentées.

Durée de la formation et modalités d'organisation :

La formation dure 2 jours soit 14 heures

Les dates, lieux ainsi que l'organisation sont précisés dans la convention de formation (pages 1-2 du présent document)

Le nombre de stagiaire minimum est de 6 participants (garantir une dynamique de groupe) et le maximum est de 10 participants (garantir l'individualisation des échanges et l'efficacité de la supervision apportée par le formateur à chacun).



FORMATIONS SEQUENCEES DANS LE CADRE D' UN PARCOURS PEDAGOGIQUE

1. Améliorer la qualité de vie au travail
2. Développer le sens du service et de l'accueil pour le service support IT
3. Accompagner les managers et collaborateurs à faire équipe

MERCI MON COACH.

C' EST TOUT
UN PROGRAMME!

Parcours pédagogique :

Public visé : tout le personnel du service des Ressources Humaines

Prérequis : Aucun

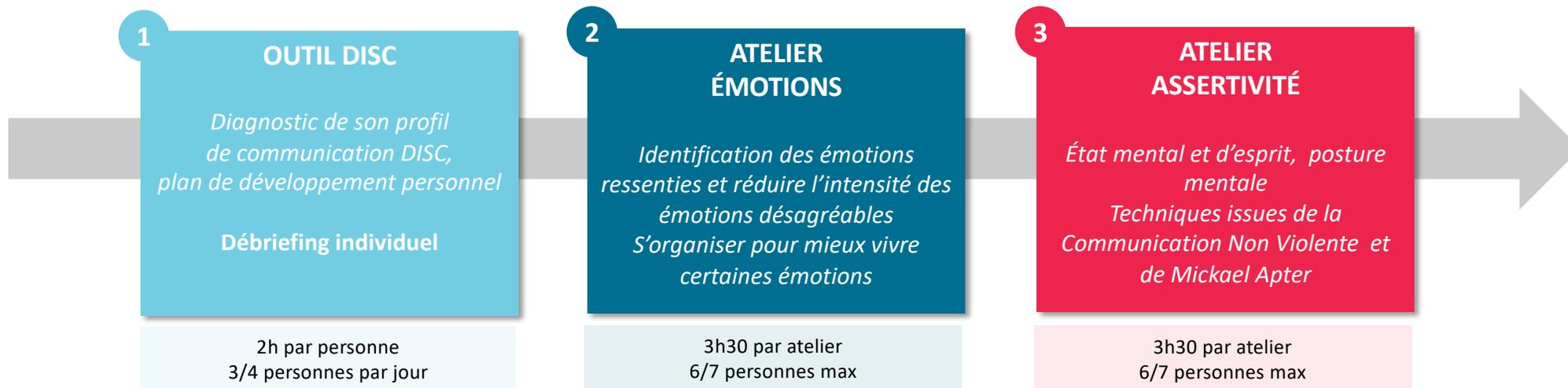
Durée de la formation : 2,5 jours

Objectif opérationnel :

- Prendre du recul sur les situations professionnelles stressantes et communiquer efficacement auprès de ses équipes et ses pairs

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre ses comportements et mieux se connaître (forces, faiblesses, limites)
- Travailler sa posture mentale pour faire face à tous types de situation
- Prendre conscience du rôle des émotions dans sa communication
- Savoir écouter avec empathie et se positionner avec assertivité



Début 2020 La méthode DISC est utilisée en fil rouge

AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

1 RÉALISATION DU TEST DISC ET DÉBRIEFING AVEC LE COACH

Chaque membre de l'équipe RH pourra :

- Prendre conscience de l'**impact de ses comportements** sur ses interlocuteurs
- Comprendre la notion de **préférence comportementale et relationnelle**
- **Identifier** son propre style de communication et les autres styles
- **Détecter et décoder** chaque profil DISC
- Identifier les **registres de communication qui posent problème**
- **S'entraîner à gérer des situations professionnelles** en mode couleurs

À l'issue de cette séance individuelle, les participants repartent avec :

- ✓ Une vision claire de leurs forces et de leurs points d'amélioration, de leurs motivations et de leurs émotions dominantes
- ✓ Une grille de lecture des situations pour mobiliser la bonne couleur dans leurs actions de travail
- ✓ Des habitudes ou routines de travail revues et optimisées
- ✓ Un plan de développement personnel

2 PROGRAMME : GÉRER SES ÉMOTIONS ET RENFORCER VOTRE EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Public visé par la formation : équipe RH

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : ½ journée

Objectif opérationnel :

- Etre dans un état émotionnel stable et agréable au quotidien

Objectifs pédagogiques :

- Accepter ses émotions et apprendre à mettre des mots sur celles-ci
- S'appuyer sur la dimension positive des émotions désagréables
- S'entraîner à la réévaluation des situations de tension pour être en mesure de les aborder dans la bonne tonalité émotionnelle
- Prendre du recul par rapport à son organisation personnelle et privilégier les tâches essentielles de sa fonction pour réduire les situations génératrices de stress
- Constituer sa boîte à outils

AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

1. Comprendre l'influence des émotions sur les comportements

- Échanger sur les difficultés générées par certaines émotions
 - **Réflexion personnelle et partage en groupe**
- Prise de conscience du caractère déterminant de la gestion émotionnelle sur les comportements
- Compréhension de la possibilité de lire et analyser ses émotions en toute situation

2. Comprendre que choisir ses émotions est une question de regard

- Théorie du renversement : l'état d'esprit influence nos émotions
- Analyser les émotions désagréables et capitaliser dessus

3. Appliquer des techniques de gestion du stress au quotidien

- La Cohérence Cardiaque pour mieux prévenir le stress professionnel et accroître sa résistance
- Les Accords Toltèques pour prendre du recul sur les situations envahissantes mentalement
- La visualisation pour renforcer votre préparation mentale
- Matrice de gestion du temps pour mieux organiser les actions de sa journée
 - **Essais des méthodes en groupe**

À l'issue de ce module, les participants repartent avec :

- ✓ Un auto-diagnostic de leur niveau de perméabilité au stress
- ✓ Une analyse de leurs défenses anti-stress actuelles
- ✓ Des techniques de gestion du stress
- ✓ Des fiches pratiques mémo
- ✓ Le livre des Accords Toltèques

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Cahier d'exercices

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après la fin du parcours pédagogique, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

3 PROGRAMME : ÊTRE ASSERTIF GRÂCE À UNE MÉTHODE ET UN BON ÉTAT D'ESPRIT

Public visé par la formation : équipe RH

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : ½ journée

Objectif opérationnel :

- S'exprimer clairement sur ses besoins, ses idées tout en respectant soi et autrui

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les principes de l'assertivité et identifier ses difficultés
- Apprendre à lire, analyser et adapter son état d'esprit en toute situation
- Intégrer les méthodes (issues de la CNV) qui permettent de préparer ses messages
- S'entraîner à gérer les situations professionnelles (dire non, traiter une réclamation, exprimer une demande, formuler une critique)

1. Pourquoi être assertif ? Pourquoi est-ce compliqué de l'être ?

- Définition de l'assertivité
- Balayer les situations qui demandent de l'assertivité
- Échanger sur les difficultés à l'être
 - **Réflexion personnelle et partage en groupe**

2. Comprendre l'influence de la posture mentale sur nos comportements

- Comprendre le lien entre état mental / état d'esprit / posture / comportements :
 - **Extrait vidéos à l'appui pour faciliter la compréhension**
- Se préparer mentalement et travailler son message
 - **Les participants réfléchissent à la meilleure préparation (posture, état d'esprit) dans une situation donnée**

3. S'entraîner avec les techniques de communication non violente (en fonction des besoins)

- S'entraîner à dire « non »
- S'entraîner à formuler une critique constructive
- S'entraîner à traiter une réclamation
- S'entraîner à exprimer une demande
 - **Applications sur situations des participants**

À l'issue de ce module, les participants repartent avec :

- ✓ Un état d'esprit flexible pour adopter la meilleure posture mentale afin de faire valoir leur point de vue
- ✓ Des méthodes simples pour organiser leurs idées, structurer leurs messages sur 4 situations d'assertivité
- ✓ Une confiance et une aisance renforcées par les entraînements proposés
- ✓ Les fiches pratiques CVN

AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Cahier d'exercices

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après la fin du parcours pédagogique, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

FIN

Une réunion bilan est organisée avec une restitution des questionnaires bilan.

Une analyse est apportée au commanditaire avec des recommandations.



DEVELOPPER LE SENS DU SERVICE ET DE L' ACCUEIL POUR LE SERVICE SUPPORT IT

Parcours pédagogique :

Public visé : tout le personnel de l'équipe IT

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1,5 jours



DEVELOPPER LE SENS DU SERVICE ET DE L' ACCUEIL POUR LE SERVICE SUPPORT IT

1 RÉALISATION DU TEST DISC ET DÉBRIEFING AVEC LE COACH

Chaque membre de l'équipe IT pourra :

- Prendre conscience de l'**impact de ses comportements** sur ses interlocuteurs
- Comprendre la notion de **préférence comportementale et relationnelle**
- **Identifier** son propre style de communication et les autres styles
- **Détecter et décoder** chaque profil DISC
- Identifier les **registres de communication qui posent problème**
- **S'entraîner à gérer des situations professionnelles** en mode couleurs

À l'issue de cette séance individuelle, les participants repartent avec :

- ✓ Une vision claire de leurs forces et de leurs points d'amélioration, de leurs motivations et de leurs émotions dominantes
- ✓ Une grille de lecture des situations pour mobiliser la bonne couleur dans leurs actions de travail
- ✓ Des habitudes ou routines de travail revues et optimisées
- ✓ Un plan de développement personnel

2 PROGRAMME : DÉVELOPPER LE SENS DU SERVICE ET DE L'ACCUEIL POUR UN SERVICE SUPPORT

Public visé par la formation : équipe IT

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : ½ journée

Objectif opérationnel :

- Adopter le bon comportement face à des situations d'urgence
- Valoriser son service et satisfaire le client interne ou externe à l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- Développer son agilité relationnelle et comportementale
- Comprendre les attentes des collaborateurs qui font appel au service support
- Permettre au personnel technique d'adopter « la bonne position relationnelle » face à des demandeurs en situation de stress
- Développer l'initiative et la pro-activité de l'équipe support
- Etre capable de réceptionner et accueillir une demande sans pour autant la traiter immédiatement (s'entraîner à faire de réponse différée orale et écrite)
- Développer une « culture du service » forte et durable

DEVELOPPER LE SENS DU SERVICE ET DE L' ACCUEIL POUR LE SERVICE SUPPORT IT

MODULE 1 :

Introduction / tour de table / rappel des objectifs et partage des attentes

1. Comment s'appuyer de l'outil DISC pour communiquer efficacement ?

- Questions/réponses sur les entretiens passés (ressenti général, compléments d'informations) : **partage plénière**
- Rappel des 4 profils DISC : **Quizz en ligne (KAHOOT)**
- Synthèse et restitution des profils de collaborateurs (cartographie de l'équipe) avec les forces et points d'améliorer de l'équipe
- Amorce sur les enjeux de la relation client interne pour le service et la structure (lien avec la communication)

2. Se mettre à la place de l'autre pour comprendre sa demande

- Se mettre à la place des collaborateurs sous l'angle du DISC (4 clients types) : attentes, émotions, besoins et craintes
Atelier « Carte d'empathie » en binôme et restitution en plénière
- Découvrir les besoins psychologiques des collaborateurs en fonction des profils DISC pour mieux les comprendre
- Importance du verbale et non verbale (langage, la gestuelle, la voix) dans l'identification des profils des collaborateurs
Grille d'analyse à l'appui (les participants reviennent sur des profils de clients pour identifier la couleur)
Analyse avec des extraits vidéos

Conclusion sur l'atelier et réflexion individuelle en terme de développement personnel

MODULE 2 :

Tour de table, partage sur les attentes.

3. Répondre efficacement aux besoins de vos collaborateurs

- Ajuster son discours oral comme écrit face à une demande ou réclamation
 - Gestion d'un demandeur en situation de stress
 - Gestion d'une personne de l'équipe support en situation de stress
 - **Travail en binôme sur un email client à traiter (4 exercices)**
 - **Même exercice pour un échange en face à face**

4. Harmoniser son activité et sa personnalité dans la relation client

- Retenir les best practices du « sens du service »
 - Réflexion collective à l'aide des « cartes de forces » pour identifier celles à déployer pour un service client impeccable et durable
 - **Atelier Keep/Improve/Stop/Start** : travail individuel dans un premier temps et collectif dans un second temps
- Validation des points essentiels pour construire une charte « sens du service »

Conclusion et partage sur l'ensemble de l'accompagnement

DEVELOPPER LE SENS DU SERVICE ET DE L' ACCUEIL POUR LE SERVICE SUPPORT IT

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Cahier d'exercices
- Carte empathie
- Fiche Méthode KISS

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après la fin du parcours pédagogique, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.



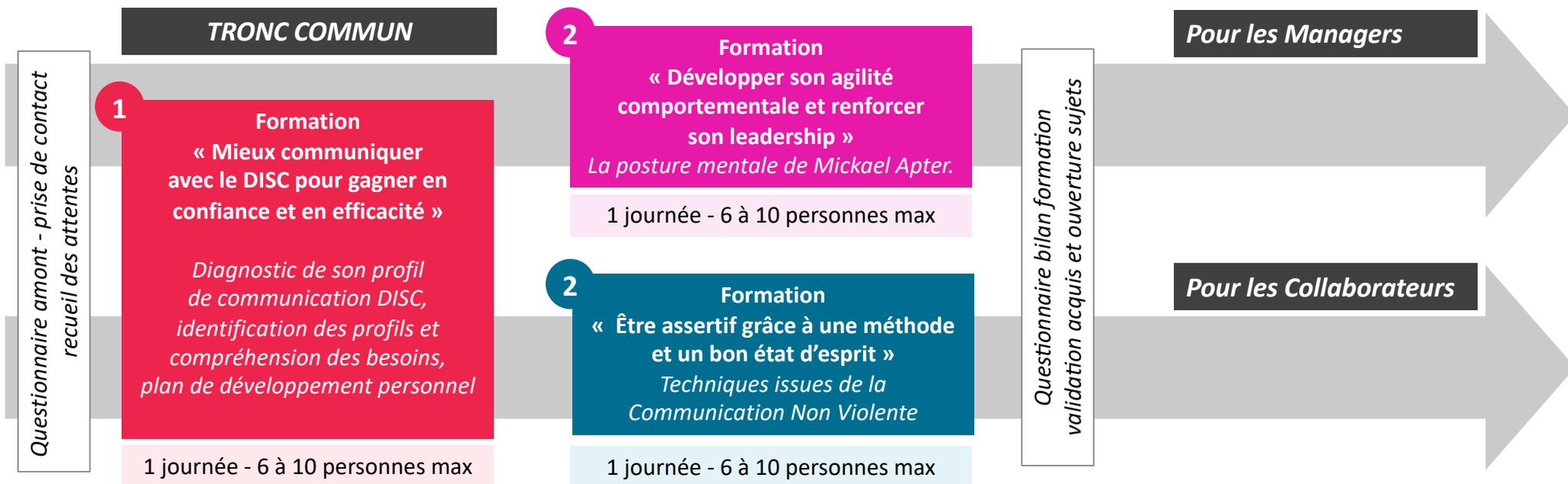
ACCOMPAGNER LES MANAGERS ET COLLABORATEURS A FAIRE EQUIPE

Parcours pédagogique :

Public visé : tout public

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 2,5 jours



Pour tout le public ayant fait le tronc commun

**MIEUX COMMUNIQUER
AVEC SES INTERLOCUTEURS**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**GÉRER SES ÉMOTIONS
ET CELLES DES AUTRES**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**ANTICIPER ET MIEUX GÉRER
LES SITUATIONS DE STRESS**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**GAGNER EN ASSURANCE
GRÂCE À L'ASSERTIVITÉ**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**MOTIVER SON ÉQUIPE
ET SES COLLABORATEURS**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**AMÉLIORER SES TECHNIQUES
DE VENTE**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**MANAGER SON ÉQUIPE
À DISTANCE**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

**ANTICIPER ET GÉRER
LES CONFLITS**

3h30 par atelier
6 à 10 personnes en présentiel
4 à 8 personnes en visio

1 MIEUX COMMUNIQUER AVEC LE DISC POUR GAGNER EN CONFIANCE ET EN EFFICACITÉ

Public visé par la formation : les managers et collaborateurs

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- S'adapter à l'autre pour transmettre un message efficacement

Objectifs pédagogiques :

- Prendre conscience de l'impact de ses comportements sur ses interlocuteurs
- Comprendre son propre style de communication et identifier celui des autres
- Comprendre les peurs, freins, forces, faiblesses et les niveaux de motivations de chacun pour faire passer un message et mieux communiquer
- Identifier les registres de communication qui posent un problème
- Trouver des solutions pour mieux préparer et se gérer lors de situations sensibles ou délicates

PLAN :

1. Découverte du modèle DISC

- Introduction au modèle DISC (ses origines)
- Distinguer le style naturel du style adapté
- Découvrir les significations des 4 couleurs et leurs représentations mentales
- *Travail individuel et partage en plénière pour permettre à chacun de comprendre le processus d'identification des 4 styles*

2. Comprendre la notion de préférence comportementale et relationnelle

- Faire la différence entre comportement et compétence
- Découvrir les 4 facteurs du comportement : dominance, influence, stabilité, conformité - *Atelier ludo-pédagogique & prise de conscience des différences et préférences comportementales*
- Comprendre les répercussions concrètes de l'outil DISC dans le management et la communication
Auto-diagnostic de ses préférences



Identification des 4 profils

- Travail sur les caractéristiques : les perceptions positives et négatives de chaque profil, les comportements sous stress, talents - *En groupe : MindMap ou atelier paperbord*
- Analyser les profils opposés pour mieux se comprendre

Décoder son propre profil et ceux des autres

- Repérer les profils en fonction du comportement et des motivations de ses interlocuteurs
- Découvrir les avantages et limites de chaque comportement observable
Exercices et jeux de rôles en situations professionnelles ou personnelles des participants.

S'adapter en fonction de chaque interlocuteur ou en d'autres termes

- "Mapper" le comportement de ses collaborateurs à travers la matrice DISC
En binôme : de situations vécues et prise de conscience des dysfonctionnements rencontrés
- Utiliser le mode de fonctionnement adapté à la personnalité de chaque collaborateur
- Synchroniser sa communication en fonction des préférences comportementales de son collaborateur
- *Exercices et jeux de rôles en situations professionnelles des participants. Quiz et jeux pour permettre de valider la bonne identification et compréhension des profils*

Fin de formation

Grand quizz « Qui suis-je ? » pour valider les acquis de la journée et approfondir les profils complémentaires aux 4 couleurs
Partage des participants sur la journée passée.

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test DISC (Profil4)
- Tableau d'analyse des différents profils

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

2 DÉVELOPPER SON AGILITÉ COMPORTEMENTALE ET RENFORCER SON LEADERSHIP

Public visé par la formation : managers

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- Affirmer son leadership en s'appuyant sur la connaissance de soi-même et des autres

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre son style de leadership préférentiel
- Identifier les causes de malentendus et d'incompréhensions dans les échanges
- Reconnaître les profils sous stress et identifier leurs besoins psychologiques
- Développer le bon état d'esprit pour se préparer et renforcer sa posture managériale
- Savoir gérer les situations délicates, de tensions ou conflits

PLAN :

Rappel de la méthode DISC

- Ice breaker (thème de la connaissance de soi et des autres) *Qu'avez-vous retenu ? Avez-vous utilisé la méthode ?*
- Rappel des profils et des grandes caractéristiques (talents, forces, limites) - *Réflexion personnelle et partage en groupe + extraits vidéos*

1. L'intelligence émotionnelle indispensable à la réussite de son leadership

- Les présupposés de la communication : *Atelier : Qu'est-ce un malentendu ? D'où vient-il ?*
- Définition et impact du stress sur le management
- *Mise en situation d'une situation de stress*

Les composantes de l'intelligence émotionnelle : augmenter son agilité comportementale et ses qualités de manager/leader

Analyse en fonction de son profil de couleur et d'un test

2. Les profils sous stress (pour soi et ses collaborateurs)

- Comprendre le fonctionnement des profils dans la gestion de leur stress
 - Identifier les besoins psychologiques non nourris et conséquences sur nos comportements
 - Savoir répondre plutôt que réagir face à des personnes en situation de stress
- Partage sur les bonnes pratiques (à faire et à éviter)*

3. Adopter le bon état d'esprit en toute circonstance

- Découvrir la théorie du renversement de M. Apter (les styles motivationnels)
 - Comprendre l'influence de notre posture mentale sur nos comportements
- Extraits vidéos - explication des états mentaux*
- Choisir le comportement de gagnant/gagnant et développer le bon état d'esprit pour pouvoir gérer toutes types de situations professionnelles
 - *Application et jeux de rôles pour sortir de situations délicates*

4. Renforcer son leadership

- Le parallèle entre sport et leadership dans le management des équipes
 - Découvrir et pratiquer la méthode DESC et le message « JE » pour gérer des situations de tension et formuler des critiques constructives
- Mises en situation sur cas vécus*

CONCLUSION DE LA JOURNÉE

- Valider les acquis de la journée et renforcer les liens / *Feedback*

2 DÉVELOPPER SON AGILITÉ COMPORTEMENTALE ET RENFORCER SON LEADERSHIP

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Test DISC (Profil4)
- Tableau d'analyse des différents profils

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.

À l'issue de la formation développer son agilité comportementale et renforcer son leadership, les consultants repartent avec :

- ✓ Un état d'esprit flexible pour adopter la meilleure posture mentale afin de faire valoir leur point de vue
- ✓ Des clés pour motiver son équipe et réduire les situations de tension et de stress
- ✓ Un grille des besoins psychologiques des 4 profils
- ✓ Les fiches pratiques (gestion des conflits, management et état d'esprit)

2 PROGRAMME : ÊTRE ASSERTIF GRÂCE À UNE MÉTHODE ET UN BON ÉTAT D'ESPRIT

Public visé par la formation : collaborateurs

Prérequis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour

Objectif opérationnel :

- S'exprimer clairement sur ses besoins, ses idées tout en respectant soi et autrui

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les principes de l'assertivité et identifier ses difficultés
- Apprendre à lire, analyser et adapter son état d'esprit en toute situation
- Intégrer les méthodes (issues de la CNV) qui permettent de préparer ses messages
- S'entraîner à gérer les situations professionnelles (dire non, traiter une réclamation, exprimer une demande, formuler une critique)

PLAN

1. Pourquoi être assertif ? Pourquoi est-ce compliqué de l'être ?

- Définition de l'assertivité
- Balayer les situations qui demandent de l'assertivité
- Échanger sur les difficultés à l'être

Réflexion personnelle et partage en groupe

2. Comprendre l'influence de la posture mentale sur nos comportements

- Comprendre le lien entre état mental / état d'esprit / posture / comportements :
Extrait vidéos à l'appui pour faciliter la compréhension
- Se préparer mentalement et travailler son message
Les participants réfléchissent à la meilleure préparation (posture, état d'esprit) dans une situation donnée

3. S'entraîner avec les techniques de communication non violente (en fonction des besoins)

- S'entraîner à dire « non »
- S'entraîner à formuler une critique constructive
- S'entraîner à traiter une réclamation
- S'entraîner à exprimer une demande
- *Applications sur situations des participants*

À l'issue de ce module, les participants repartent avec :

- ✓ Un état d'esprit flexible pour adopter la meilleure posture mentale afin de faire valoir leur point de vue
- ✓ Des méthodes simples pour organiser leurs idées, structurer leurs messages sur 4 situations d'assertivité
- ✓ Une confiance et une aisance renforcées par les entraînements proposés
- ✓ Les fiches pratiques CVN

2 PROGRAMME : ÊTRE ASSERTIF GRÂCE À UNE MÉTHODE ET UN BON ÉTAT D'ESPRIT

Moyens pédagogiques :

- Support pédagogique pour les participants
- Cahier d'exercices

Méthode d'animation :

- Mises en situation
- Analyses de cas apportés par les participants
- Analyse d'extraits vidéo apportés par l'animateur
- Travail individuel, travail en sous-groupe (trinôme) et travail en plénière
- Apports de connaissances et de méthode en mode expositif et inductif

Modalités d'évaluation :

L'évaluation de la formation se fait de 2 manières

Tout au long de la formation : par des *tours de table*, des *exercices de validation* des acquis

Dans la dernière heure de la formation : par une *évaluation à chaud* par les participants sur différents items

Un mois après la fin du parcours pédagogique, un questionnaire bilan est transmis et une restitution est faite auprès du prescripteur.

Sanction de la formation :

Les participants se verront remettre une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.



Coach professionnelle

et fondatrice de

MERC;
MON **COACH**

Co-fondatrice

de la plateforme DISC P⁴

4 Profil 4



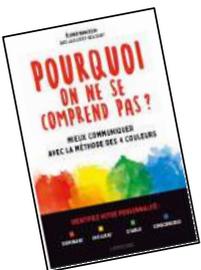
L'INTERVENANTE



Elodie BANCELIN

Consultante en ingénierie pédagogique et formatrice

Spécialisée dans le développement des soft skills



Auteure du livre

Pourquoi on ne se comprend pas ?

Editions Larousse

EMCC FRANCE
European Mentoring &
Coaching Council



ICPF

Certification **CNEFOP**
Consultant formateur Agrégé

Management, communication, développement
personnel et communication interpersonnelle

NOS REFERENCES



MICROPOLIS



ENEDIS
L'ÉLECTRICITÉ EN RÉSEAU

ERAS
Ingénierie

Shire



AKKA
PASSION FOR TECHNOLOGIES



uni
per



ASSISTANCE
PUBLIQUE HÔPITAUX
DE PARIS

Rte
Réseau de transport d'électricité



cesi
ÉCOLE DE FORMATION
DES MANAGERS



cesi
ÉCOLE
D'INGÉNIEURS



...

UN CONTACT. UN MEDIA. UNE REPONSE.

Pour échanger sur votre problématique ou obtenir un devis, contactez-nous :

SITE INTERNET

www.mercimoncoach.com

EMAIL

Elodie@mercimoncoach.com

TELEPHONE

+33 6 63 07 70 24

ADRESSE

328 rue des Pyrénées
75020 PARIS

LES CONTACTS



NOTRE ENGAGEMENT POUR L' ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

NOTRE POLITIQUE DE HANDICAP

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre, dans la mesure de nos possibilités, pour pouvoir accueillir au mieux les personnes en situation de handicap à nos formations.

En lien avec le prescripteur qui possède une bonne connaissance des difficultés éventuelles de la personne en situation de handicap, nous évaluerons les besoins spécifiques de la personne concernée pour établir les adaptations pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires au bon déroulement du parcours pédagogique.

NOS CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations de services et aux services annexes dispensés par Merci Mon Coach. À défaut de contrat écrit signé des deux parties, ces conditions constituent le seul accord entre elles relatif à l'objet de la commande et prévalent sur tout autre document. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes serait réputée ou déclarée nulle ou non-écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.

Annulation et report

Annulation report du fait de Merci Mon Coach.

Merci Mon Coach se réserve la possibilité de reporter d'annuler prestation. Merci Mon Coach en informe alors le client dans les plus brefs délais. Aucune indemnité ne sera versée aux clients à raison d'un report ou d'une annulation du fait de Merci Mon Coach.

Annulation et report du fait du client

En cas d'annulation de commande, tous les paiements partiels et acomptes seront acquis. Tout report ou annulation seront facturés selon les conditions suivantes :

- Toute intervention annulée entre 45 et 30 jours calendaires avant la date programmée entraînera la facturation de 25% de l'intervention
- Toute intervention annulée entre 29 et 15 jours calendaires précédents la date programmée entraînera la facturation de 50% de l'intervention
- Toute intervention annulée dans les 14 jours calendaires précédents la date programmée entraînera la facturation de 100% de l'intervention

Conditions de paiement

Le paiement doit être effectué par le client au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la date intervention, sauf délais plus courts ou plus longs spécialement consentis par Merci Mon Coach. Tout retard dans les paiements peut justifier une interruption des prestations. En tout état de cause, un retard de paiement entraînera, à la charge du client, le paiement d'un intérêt de retard au taux de 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. À l'inverse, tout paiement anticipé ne subira pas d'escompte conformément à la loi N°92. 1442 du 31/12/92.

Clause de déchéance du terme

Tout délai consentis par Merci Mon Coach comporte la clause de déchéance du terme. Une seule échéance impayée rend le solde de la créance immédiatement exigible.

Confidentialité et droit de propriété

Les documents mis à disposition du Client sont protégés par le droit d'auteur. Tout le matériel pédagogique utilisée demeure la seule propriété de Merci Mon Coach ou de celle de ses partenaires. En conséquence, la reproduction, diffusion ou communication publique sans l'autorisation expresse préalable de Merci Mon Coach ou de ses ayants droits est constitutive de contrefaçon ou passible des sanctions qui s'y rattachent.

Loi et attributions de compétences

Les présentes conditions de vente soumis à la loi française. En cas de litige, compétence expresse sera attribuée au tribunal de Meaux, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. De plus, une pénalité de 15 % du montant TTC de la facture sera exigible.