



ATOUS FORMATIONS CONSULTING

DÉVELOPPEUR DE PERFORMANCE

MANAGEMENT & RELATIONS HUMAINES

CATALOGUE DE FORMATIONS



Certification qualité délivrée au titre de la catégorie
ACTIONS DE FORMATION

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 9134-08827-34 auprès du préfet de région d'Occitanie

PRÉSENTATION

Cédric PLANUL

Dirigeant D'AFC depuis 2015
Et Consultant, formateur en management
opérationnel, en relations humaines, en pédagogie.
en décodage du non verbal et en recrutement
Certifié QUALIOPi depuis 2021



Après 15 années d'expérience à des postes d'encadrement d'équipes (jusqu'à 90 collaborateurs et managers) dans 2 secteurs d'activité: le tourisme (en tant que contractuel pour des collectivités) et l'informatique dans le secteur privé, j'ai fait le choix de développer mon cabinet de conseil & formation.

Depuis 2015, j'accompagne au cours de missions de formation et de coaching-training en tant que « Consultant Formateur » des entreprises privées, des associations, des centres de recherches et des collectivités.
C'est pour moi l'occasion d'assouvir mon besoin constant de transmettre, d'accompagner, de faire progresser.

Passionné par l'humain et la pédagogie, j'aime partager mes compétences et mon expérience en management, en relations humaines, en pédagogie, en recrutement, en décodage du langage non verbal auprès de mes clients. Je maîtrise la pédagogie et les animations en présentiel et en distanciel et propose une posture « accompagnante », basée sur l'exigence et la bienveillance. J'utilise régulièrement la ludo pédagogie dans mes formations.

Notre ADN

L'opérationnalité

Le concret, le pragmatisme, l'utile, la réalité du terrain

Les comportements

Leur influence sur nos interlocuteurs

Les relations humaines

La communication interpersonnelle, l'assertivité, le décodage du langage non verbal

La Ludo pédagogie

Apprendre par le jeu, la forme au service et non pas au détriment du fond pour mieux appréhender les éléments clés et mieux ancrer les connaissances et les compétences.

indicateurs de nos formations

268 stagiaires formés sur l'année 2024

Taux de
satisfaction

95%

Taux de
validation des acquis

99,4%.



L'objectif de nos Formations: aller au-delà de la théorie, impliquer au maximum les participants en utilisant leurs cas concrets, leurs expériences, afin de les aider à mettre en œuvre les bonnes pratiques dans leur quotidien.

Contact: 06 35 66 13 10

cedricplanul@atoutsformations-consulting.com

www.atoutsformations-consulting.com

Modalités communes à toutes nos actions de formation

Pour QUI : Pas de PRÉREQUIS

Tout public

Personnes en situation de handicap :

nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation.

Tarifs: devis sur demande après expression et analyse des besoins

A titre d'exemple

- ❖ 750€/j pour une formation pour 1 à 2 personnes
- ❖ 1050€/j pour une formation de 3 à 8 personnes
- ❖ 1250€/j pour une formation de 8 à 12 personnes
- ❖ 700€ pour un atelier trucs et astuces

Comment participer :

INTRA-ENTREPRISE : **Maximum** : 12 participants (pas de minimum)

Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers sont réalisés dans les locaux du client **Maximum** : 12 participants (pas de minimum)

Inter-entreprise : **Minimum** : 3 participants => **Maximum** : 12 participants

Selon calendrier disponible sur demande et sous réserve d'inscription 2 semaines avant le début de la session de formation. Les formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire.

Durée :

- ❖ **Formations sur catalogue** : 1 à 3 jours en présentiel
- ❖ **Formations sur mesure** : à déterminer selon le programme (Les durées sont variables selon vos impératifs, le contenu sera alors adapté.)

Modalités d'évaluation :

- ❖ Quiz en fin de cycle
- ❖ pour une formation

Contrôle et suivi :

- ❖ Feuille de présence
- ❖ Attestation de fin de stage.

Méthodes mobilisées :

- **Formations** : présentations / exercices de réflexion / Ateliers de mise en situation / partages d'expériences/ quiz

NB : **possibilité d'adapter les formations en distanciel** : nous contacter

intra-entreprise uniquement : matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session – durée et contenu à adapter – Tarifs sur demande.

Assistance à la mise en œuvre: toutes nos formations bénéficient de 3 mois d'assistance par Mail, Visio ou Téléphone

NOTRE OFFRE DE FORMATIONS INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES

Vous ne trouvez pas
votre thématique?

→ 06 35 66 13 10

MANAGEMENT

- L'essentiel pour manager plus sereinement ses équipes sur 3 jours (animée en Ludo pédagogie)
- Prendre son costume de manager "passer d'expert a manager" sur 2 jours
- Les trucs et astuces pour manager sereinement ses équipes sur 2 jours
- Manager ses équipes a distance sur 2 jours
- Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits sur 2 jours
- Mener des entretiens d'évaluation professionnelle comme un véritable acte de management sur 2 jours
- Atelier de management opérationnel sur 1 jour
- Accompagnement individuel

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Mieux gérer son temps et son organisation sur 1 jour
- Développer ses compétences relationnelles et savoir gérer les situations difficiles ou conflictuelles sur 2 jours
- Gérer sereinement une relation client au téléphone sur 1 jour
- Décoder le langage non verbal de nos interlocuteurs sur 1 jour

PEDAGOGIE

- Formation de formateurs sur 3 jours
- Concevoir et animer des séquences pédagogiques dynamiques et efficaces sur 1 jour

RECRUTEMENT

- Parcours pour professionnaliser ses recrutements sur 2 jours

Une offre complète 100% adaptable



L'essentiel pour manager sereinement ses équipes

Objectif :

- ❖ Adopter des comportements et des techniques permettant de mettre en œuvre un management efficace et performant

Programme de la formation

Animée en ludo
pédagogie

Adopter un management performant reposant sur deux comportements clés : l'exigence et bienveillance

Qu'est-ce que l'exigence ? Qu'est-ce que la bienveillance ?

Les risques d'une exigence mal dosée ou d'une bienveillance mal dosée

Savoir adopter les bonnes postures et les bons styles managériaux

Adopter un management différent en fonction des personnes

Le choix du style approprié au-delà de ses préférences

Etre capable d'actionner les clés pour activer la motivation de ses collaborateurs

Les différents niveaux de motivation universels et le rôle du manager

Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe

Être à même de bien comprendre les autres et d'être compris d'eux

Connaitre les pièges habituels de la communication et de l'interprétation hâtive

Les bonnes pratiques pour mieux se faire comprendre et pour mieux comprendre les autres

Savoir décrypter le langage non verbal: les non-dits qu'il faut pouvoir entendre

Comprendre et décrypter les micro-démangeaisons et touchers du visage (les siens et ceux de notre interlocuteur) lors d'un échange verbal



L'essentiel pour manager sereinement ses équipes

Objectif :

- ❖ Adopter des comportements et des techniques permettant de mettre en œuvre un management efficace et performant

Programme de la formation (suite)

Animée en ludo
pédagogie

Savoir fixer des objectifs pertinents

Les objectifs : mieux les définir, leur donner du sens, les suivre et les évaluer

Réussir à s'affirmer face aux situations et les gérer sereinement

Les 3 comportements à éviter absolument

L'assertivité, le langage managérial à base de franchise et de compréhension

Travailler son leadership pour savoir recadrer

Les bons réflexes à adopter pour exprimer un désaccord avec tact et fermeté

Évacuer son stress ou son énervement grâce à la cohérence cardiaque

Etre capable de mieux organiser de son temps de travail

Les bons réflexes à adopter face à nos voleurs de temps et les pièges à éviter

Savoir impulser et manager le changement (réorganisation, déménagement, nouveau logiciel ou outil, nouveau processus...)

Les pièges à éviter et les étapes à ne pas négliger dans le management du changement

Savoir gérer le groupe en réunion

Les bonnes pratiques pour gérer les individus perturbateurs et les perturbations en réunion



Prendre son costume de manager passer d'expert à manager

Objectif :

- ❖ Identifier son rôle et ses responsabilités de manager
- ❖ Maîtriser les notions essentielles d'un management efficace et performant
- ❖ Adopter des comportements et des techniques de communication pertinentes

Programme de la formation

Connaitre les principes d'une prise de fonction réussie

Comprendre son nouveau rôle de manager : différencier les rôles de manager et d'expert

Connaître les attentes de la hiérarchie et des collaborateurs.

Les changements à accomplir et les pièges à éviter

Adopter la bonne posture managériale

Adopter un management différent en fonction des personnes

Le choix du style approprié au-delà de ses préférences

Les bases d'une communication efficace

Connaitre les pièges habituels de la communication et de l'interprétation hâtive

Comment contrôler son cadre de références et ses aprioris

Comment contrôler le langage de son corps et décrypter les non-dits ?

Les clés pour garder impliqué et motivé son équipe

Les différents niveaux de motivation universels et le rôle du manager

Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe



Prendre son costume de manager passer d'expert a manager

Objectif :

- ❖ Identifier son rôle et ses responsabilités de manager
- ❖ Maîtriser les notions essentielles d'un management efficace et performant
- ❖ Adopter des comportements et des techniques de communication pertinentes

Programme de la formation (suite)

Apprendre à reconnaître les bons résultats et à recadrer sans agressivité

Les 3 comportements qu'il faut se forcer de ne jamais adopter

L'assertivité, le langage managérial à base de franchise et de compréhension

Apprendre à gérer et anticiper les émotions et les réactions, les siennes et celles des autres

Les bonnes pratiques pour reconnaître un bon résultat ou un comportement remarquable

Les bonnes pratiques pour recadrer un collaborateur avec tact et fermeté

Maîtriser l'animation de son équipe

Le système d'animation managérial efficace: réunion, briefing, entretien de suivi, le tutorat

Oser déléguer à la bonne personne et à bon escient



Les trucs et astuces pour manager sereinement ses équipes

Objectif :

- ❖ Etre capable d'adopter des bonnes pratiques et des bons réflexes face à des situations complexes du quotidien d'un encadrant d'équipe.
 - ❖ Savoir éviter les pièges face à ces situations du quotidien.
 - ❖ Etre capable d'adopter un management humain, efficace et performant.
- « Travailler le quoi faire et le comment faire ».

Programme de la formation

- *Comment faire pour définir des objectifs individuels pertinents ?*
- *Comment faire pour exprimer une gêne, un désaccord dans une situation difficile ou tendue avec tact et fermeté ?*
- *Comment faire pour éviter les problèmes d'incompréhension avec un collaborateur ?*
- *Comment faire pour décoder les non-dits de nos interlocuteurs ?*
- *Comment faire pour ne pas devenir un service d'assistance ou une hot-line ? (savoir se protéger des interruptions et des dérangements des collaborateurs, collègues... par téléphone ou physique dans mon bureau) ?*
- *Comment faire pour préserver la motivation de son équipe ?*
- *Comment faire pour impulser et manager un changement (réorganisation, déménagement, nouveau logiciel, outil, processus...) ?*
- *Rédaction d'un plan d'action personnel*



Manager ses équipes à distance

Objectif :

- ❖ Prendre son costume de manager d'équipe à distance
- ❖ Etre affirmé pour gérer les situations difficiles avec ses équipes à distance
- ❖ Animer et motiver ses équipes à distance
- ❖ Communiquer efficacement avec ses équipes à distance

Programme de la formation

Connaitre les fondamentaux du management à distance

Les différences entre management à distance et management sur site

Les impacts réels de ces différences sur les actes de management à conduire

Les leviers de réussite

Définir un cadre d'activité précis, pour le collaborateur comme pour le manager.

Adapter son style de management à distance

Les styles de leadership : comment s'adapter aux besoins des collaborateurs

Favoriser la confiance et l'autonomie

Adopter des pratiques agiles pour plus de réactivité

Communiquer efficacement avec une équipe à distance

Les pièges habituels de la communication et de l'interprétation hâtive

Les fondements de la communication : comprendre et se faire comprendre

Mettre en place des rituels de communication

Choisir le bon canal de communication : téléphone, visio, mails, SMS

Établir des règles de communication claires : savoir quand et comment utiliser chaque canal



Manager ses équipes à distance

Objectif :

- ❖ Prendre son costume de manager d'équipe à distance
- ❖ Etre affirmé pour gérer les situations difficiles avec ses équipes à distance
- ❖ Animer et motiver ses équipes à distance
- ❖ Communiquer efficacement avec ses équipes à distance

Programme de la formation (suite)

Suivre et évaluer la performance à distance

Maintenir la motivation et la performance : les défis majeurs du management à distance

Fixer des objectifs équitables; disposer d'indicateurs de performance adaptés et vérifiables

Mettre en place des outils de suivi : tableaux de bord, reporting, KPI

Piloter les résultats

Prévoir un suivi régulier de l'activité

Donner des feed-backs constructifs, précis et systématiques

Maintenir la motivation et l'engagement de l'équipe à distance

Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe à distance

Suivi des signaux faibles : détecter les signes de démotivation ou d'isolement

Etre attentif aux signaux non verbaux et savoir les décrypter

Savoir gérer les réussites et les situations difficiles

Savoir donner de la reconnaissance et de la considération à distance

Eviter les comportements ou les réactions inopportuns et adopter un comportement Assertif

Réussir à gérer les situations tendues et difficiles



Réussir à gérer les situations Difficiles et les conflits

Objectif :

- ❖ Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- ❖ Être en mesure de développer un management préventif
- ❖ Adopter une communication managériale efficace
- ❖ Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- ❖ Réussir à faire preuve de courage et d'affirmation

Programme de la formation

Connaître les différents types de conflits

La différence entre un conflit et un désaccord

Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

Adopter un management préventif

Les facteurs déclencheurs de conflits

Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

Identifier les stratégies possibles face au conflit

La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages

Les 5 grandes options possibles

La question de l'intervention systématique

Mettre en œuvre les clés de la résolution

La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses

L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent

La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre de sien

La recherche d'une compréhension mutuelle

Adopter une communication au service de la régulation

La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal

Les grands principes de communication non verbale

S'affirmer avec tact et fermeté

Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres

Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord

La gestion de ses émotions



Réussir à gérer les situations Difficiles et les conflits

Objectif :

- ❖ Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- ❖ Être en mesure de développer un management préventif
- ❖ Adopter une communication managériale efficace
- ❖ Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- ❖ Réussir à faire preuve de courage et d'affirmation

Programme de la formation

Connaître les différents types de conflits

La différence entre un conflit et un désaccord

Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

Adopter un management préventif

Les facteurs déclencheurs de conflits

Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

Identifier les stratégies possibles face au conflit

La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages

Les 5 grandes options possibles

La question de l'intervention systématique

Mettre en œuvre les clés de la résolution

La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses

L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent

La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre de sien

La recherche d'une compréhension mutuelle

Adopter une communication au service de la régulation

La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal

Les grands principes de communication non verbale

S'affirmer avec tact et fermeté

Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres

Les bonnes pratiques pour recadrer ou exprimer un désaccord

La gestion de ses émotions



Mener des entretiens d'évaluation Comme un véritable acte de management

Objectif :

- ❖ Comprendre le processus et les enjeux de l'entretien d'évaluation professionnel
- ❖ Adopter les postures d'un « bon » évaluateur (un évaluateur bon communicant, à l'écoute, affirmé, reconnaissant...)
- ❖ Définir des objectifs pertinents aux membres de son équipe
- ❖ Adopter de bonnes pratiques lors des différentes étapes de l'entretien d'évaluation professionnel

Programme de la formation

Les enjeux de l'entretien d'évaluation professionnel

Présentation ou rappel du cadre réglementaire

Les finalités et l'enjeu des entretiens d'évaluation professionnel

Les différentes postures de l'évaluateur

Un évaluateur bon communicant

Qu'est-ce qu'un évaluateur bon communicant ?

Travailler le quoi faire et le comment faire pour être un évaluateur bon communicant

Un évaluateur à l'écoute

Qu'est-ce qu'un évaluateur à l'écoute ?

travailler le quoi faire et le comment faire pour être un évaluateur à l'écoute

Un évaluateur affirmé

Qu'est-ce qu'un évaluateur affirmé ?

Travailler le quoi faire et le comment faire pour être un encadrant affirmé

Un évaluateur reconnaissant

Qu'est-ce qu'un évaluateur reconnaissant ?

Travailler le quoi faire et le comment faire pour être un évaluateur reconnaissant

La préparation de l'entretien

Tout au long de l'année : la mise en place de la posture de l'évaluateur

Préparation matérielle et de bilan de l'année

Les outils indispensables aux Entretiens d'évaluation professionnelle

La détermination d'objectifs pertinents pour l'année suivante

A quoi sert un objectif ?

Comment définir un objectif pertinent : Processus et méthode



Mener des entretiens d'évaluation Comme un véritable acte de management

Objectif :

- ❖ Comprendre le processus et les enjeux de l'entretien d'évaluation professionnel
- ❖ Adopter les postures d'un « bon » évaluateur (un évaluateur bon communicant, à l'écoute, affirmé, reconnaissant...)
- ❖ Définir des objectifs pertinents aux membres de son équipe
- ❖ Adopter de bonnes pratiques lors des différentes étapes de l'entretien d'évaluation professionnel

Programme de la formation (suite)

Les Différentes étapes de l'entretien d'évaluation

L'accueil de l'évalué

Démarrage de l'entretien

L'année N-1 :

Bilan sur l'année précédente

Les erreurs à éviter lors de l'évaluation des agents

L'appréciation des résultats professionnels : objectifs

L'évaluation de la valeur professionnelle

Les bonnes pratiques lors de l'évaluation des compétences et du savoir être des agents

L'année N+1

Présentation des objectifs pertinents à atteindre par l'évalué pour l'année suivante

Point sur le volet formation

Les perspectives professionnelles éventuelles

La conclusion

Les bonnes pratiques pour réussir ses entretiens d'évaluation



Ateliers de management opérationnel

Objectif :

- ❖ Savoir éviter les pièges face à ces situations du quotidien.
- ❖ Etre capable d'adopter des bonnes pratiques et des bons réflexes face à des situations complexes du quotidien d'un encadrant d'équipe.
 - ❖ « Travailler le quoi faire et le comment faire ».

Programme de la formation

Que cela soit en complément d'une formation collective ou régulièrement pour entretenir les bonnes pratiques, les ateliers du management permettent de travailler sur des cas concrets.

Le programme est défini en direct et individuellement, ce sont les participants qui proposent les sujets à traiter en fonction des besoins, des urgences, des souhaits au cours de la première heure de travail.

Exemples de cas remontés par des participants

- Comment faire face à un collaborateur en échec permanent
- Comment faire face à la démotivation d'un collaborateur proche de la retraite
- Comment faire pour garder un bon collaborateur
- Comment faire face à un collaborateur qui manque de motivation et tire l'ensemble de l'équipe vers le bas, il démotive tout le monde
- Comment mettre en place des nouvelles procédures face à des gens réfractaires au changement...
- Comment faire face à un collaborateur parle mal à ses autres collègues, il ne supporte pas l'incompétence, le manque d'implication...

Venez avec vos cas concrets passés, actuels ou à venir qui vous posent difficultés

Qu'est-ce que l'accompagnement individuel?

C'est un service d'accompagnement managérial individuel qui peut être réalisé:

- ✓ 100% en présentiel sur l'entreprise
- ✓ mi-présentiel mi-distanciel
- ✓ 100% en distanciel.

A quoi sert-il ?

- ✓ A faciliter la mise en œuvre des techniques opérationnelles à l'issue des formations (réalisées par nos soins ou non).
- ✓ A ne pas laisser des managers isolés ou en difficulté face à leurs équipes habituelles ou nouvelles.
- ✓ A assister des responsables désireux d'être accompagnés ponctuellement en dehors de tout cursus de formation.
- ✓ A aider des jeunes encadrants inquiets de se retrouver parfois livrés à eux-mêmes, par exemple lors d'une prise de fonction.



Comment fonctionne-t-il ?

Ce travail individuel permet:

- ✓ De construire précisément un programme qui répond au besoin du manager.
- ✓ D'adapter le rythme et la durée pour chacun.
- ✓ De préparer avec le consultant des échéances importantes (entretiens, intégration de nouveaux collaborateurs, nouvelles organisations, réunions...).
- ✓ De travailler sur des cas concrets.
- ✓ D'intégrer durablement les bonnes pratiques managériales, grâce à un travail de formation réalisé sur plusieurs mois.

Modalités d'animation:

- ✓ Séquence de travail par session de 2h30 à 3h00 (en face à face ou/et en situation de travail en fonction du besoin et des opportunités). Idéalement les séances sont espacées de 3 à 4 semaines.
- ✓ Écoute et identification précise des besoins.
- ✓ Apports théoriques sur des aspects managériaux.
- ✓ Échanges sur les situations rencontrées.
- ✓ Recherche de solutions aux problèmes rencontrés.
- ✓ Entraînements à la mise en œuvre.
- ✓ Préparation des points à travailler entre les séances.
- ✓ Bilan d'une séance sur l'autre sur la base des réussites et difficultés de mise en œuvre.

Quelques exemples de thématiques possibles:

- ✓ Les postures et styles managériaux.
- ✓ Motiver son équipe.
- ✓ La compréhension des autres et le dialogue.

- ✓ Fixer et suivre les objectifs
- ✓ Optimiser sa relation aux autres avec la géométrie comportementale.
- ✓ La communication non verbale.
- ✓ Animer son équipe.
- ✓ L'affirmation de soi en tant que leader.
- ✓ La gestion de son temps.
- ✓ La conduite de réunion.
- ✓ La conduite d'un entretien individuel.
- ✓ La gestion des situations tendues.
- ✓ Manager le changement.
- ✓ Les comportements relationnels clés du manager.
- ✓ Réussir l'intégration de nouveaux collaborateurs (managers ou non-managers)...

Durées:

Le nombre de séances est à déterminer en fonction des besoins de chacun. En moyenne, 4 à 8 séances sont nécessaires pour répondre aux attentes et améliorer durablement la performance managériale.

Public concerné

Managers opérationnels, chefs d'équipe, nouveaux managers, cadres, dirigeants.



Mieux gérer son temps et son organisation

Objectif :

- ❖ Savoir dire non à ses voleurs temps
- ❖ Gérer les priorités, différencier l'urgence de l'importance
- ❖ Mettre en place une organisation efficace

Programme de la formation

Comprendre sa relation au temps

Identifier et classifier ses « voleurs de temps »

Auto diagnostiquer sa relation au temps et trouver ses antidotes

Savoir dire non aux chronophages

Ne pas subir les sollicitations des autres

Etablir des codes et des signes clairs de disponibilité

Mettre son téléphone à son service et non l'inverse

Développer un comportement assertif face aux consommateurs de temps

Rester focus sur ses activités à valeur ajoutée : la gestion des priorités

Savoir identifier ses actions à réelle valeur ajoutée

Savoir distinguer l'urgent de l'important avec la matrice Eisenhower

Décider des actions à mener (faire, planifier, déléguer, supprimer)

Mettre en place une organisation efficace

Savoir identifier ses périodes optimales d'efficacité personnelle dans la journée

Bien se conditionner la veille pour mieux démarrer le lendemain

Les différentes méthodes pour optimiser sa gestion et son suivi de sa liste de tâches

Agenda : maîtriser la planification de ses activités et rdv pour pouvoir le respecter (temps de mise en pratique sur son propre agenda)



Développer ses compétences Relationnelles et son intelligence émotionnelle

Objectif :

- ❖ Déjouer les principaux pièges de communication
- ❖ Maîtriser les techniques de communication efficaces
- ❖ Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- ❖ Contrôler subtilement ses réactions face aux autres
- ❖ Parvenir à exprimer sa gêne ou son insatisfaction avec tact et fermeté

Programme de la formation

Bien communiquer pour mieux se faire comprendre des autres et mieux comprendre les autres, c'est quoi ?

Connaitre les pièges habituels de la communication et de l'interprétation hâtive

Comment contrôler son cadre de références et ses aprioris ?

Les principes essentiels pour mieux se faire comprendre

Les principes essentiels pour mieux comprendre les autres

Décrypter les non-dits et décoder le langage non verbal

Connaitre les bases nécessaires à la lecture du langage non verbal

Comprendre et décrypter les mimiques ou les touchers du visage (les siens et ceux de notre interlocuteur) lors d'un échange verbal

Eviter les comportements inopportuns dans les relations humaines

Les 3 comportements inopportuns et leurs incidences

Identifier ses propres réactions en situation de stress et d'énervernement

Etre assertif pour communiquer de manière non violente.

Réussir à exprimer son assertivité, ses gênes, ses doutes

Les pièges à déjouer et les astuces de communication non violente d'une personne affirmée

Savoir exprimer de la reconnaissance : savoir remercier, avoir des réflexes positifs



Développer ses compétences Relationnelles et son intelligence émotionnelle

Objectif :

- ❖ Déjouer les principaux pièges de communication
- ❖ Maîtriser les techniques de communication efficaces
- ❖ Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- ❖ Contrôler subtilement ses réactions face aux autres
- ❖ Parvenir à exprimer sa gêne ou son insatisfaction avec tact et fermeté

Programme de la formation (suite)

Développer une intelligence émotionnelle

Travailler son empathie émotionnelle : détecter et décoder ses émotions et celles des autres

Maîtriser sa charge émotionnelle et celle des autres : Rester calme et serein face aux émotions désagréables : colère, peur et tristesse

Comprendre le processus des émotions - "Géolocaliser la source des émotions"

Accepter et accueillir l'émotion

Connaitre les pièges à éviter les bonnes pratiques à adopter face à des interlocuteurs difficiles (énervés, pressés, bavards...)

Le quoi faire et comment faire face à des interlocuteurs difficiles

L'éternel mécontent

Le pressé fou furieux

Le bavard...

Prendre soin de soi : gérer son stress et son énervement face à des interlocuteurs difficiles

Relativiser, prendre du recul

Se mettre en apesanteur émotionnelle grâce à la cohérence cardiaque.



Gérer sereinement une relation client au téléphone

Objectif :

- ❖ Comprendre les attentes clients
- ❖ Améliorer sa communication et sa compréhension de l'autre en prenant conscience des nombreux pièges de la communication au téléphone
- ❖ Maîtriser les techniques de communication téléphonique face à des interlocuteurs difficiles.
- ❖ Réussir à évacuer son stress et son énervement
- ❖ Adopter des bons réflexes lors des grandes étapes d'un entretien

Programme de la formation

Le sens du service client :

Qu'est-ce qu'un client?

Qu'est ce qui est le plus important pour un client?

Qu'est-ce que le sens du service client ?

Les techniques pour communiquer efficacement au téléphone et les principaux pièges à déjouer

Les 3 enjeux majeurs de la communication

Les pièges et les obstacles de la communication: le cadre de référence, les inférences, les raccourcis, les apparences trompeuses...

Les spécificités de la communication téléphonique

Les techniques essentielles d'une communication efficace au téléphone

L'importance de la communication non-verbale même au téléphone.

Adopter une communication et un comportement assertif pour gérer des interlocuteurs difficiles (énervés, exigeants...)

Les comportements inopportuns à éviter face aux autres

L'affirmation et les astuces de communication d'une personne affirmée

Les astuces pour gagner en confiance en soi

La gestion de ses émotions et de ses réactions émotionnelles

Le quoi faire et comment faire face à des clients difficiles au téléphone



Gérer sereinement une relation client au téléphone

Objectif :

- ❖ Comprendre les attentes clients
- ❖ Améliorer sa communication et sa compréhension de l'autre en prenant conscience des nombreux pièges de la communication au téléphone
- ❖ Maîtriser les techniques de communication téléphonique face à des interlocuteurs difficiles.
- ❖ Réussir à évacuer son stress et son énervement
- ❖ Adopter des bons réflexes lors des grandes étapes d'un entretien

Programme de la formation (suite)

Prendre soin de soi : gérer son stress et son énervement face à des clients difficiles

Relativiser, prendre du recul

Se mettre en apesanteur émotionnelle grâce à la cohérence cardiaque.

Les bonnes pratiques à adopter lors des grandes étapes d'un entretien téléphonique et les erreurs à éviter

La phase d'accueil

La compréhension du besoin

La réponse à la demande

Le traitement des réclamations

Le transfert d'appel

La mise en attente de l'appel

La conclusion de l'appel



Décoder le langage non verbal de nos interlocuteurs

Objectif :

- ❖ Savoir déceler et mieux comprendre les mouvements et les gestes les plus courants de nos interlocuteurs et les nôtres dans toute situation de communication.
- ❖ Développer un premier contact juste.

Programme de la formation

Connaitre les bases nécessaires à la lecture du langage non verbal

Les fausses croyances ou idées reçues largement répandues

Les 4 temporalités du langage corporel

Les espaces mentaux à prendre en compte

Comprendre et déchiffrer les différents mouvements des mains

Les différentes positions des mains : mains jointes, mains l'une sur l'autre, mains couteaux...

Les différents mouvements des mains en parlant

Les gestes de préhension

Comprendre et déchiffrer les mouvements des yeux, de la bouche

Les yeux tournés vers le haut, le bas, la droite et la gauche

Les mouvements de la bouche

Etre capable de détecter et décrypter les micros touchers du visage

Les repérer à travers les différentes parties du corps (yeux, oreilles, front, nez, sourcils, menton, moustache, joue...)

Que traduisent-elles ? Comment les interpréter ?

Etre capable de détecter et décrypter les micros touchers du corps

Les repérer à travers les différentes parties du corps (bras, jambes, torse, ventre, dos...)

Que traduisent-elles ? Comment les interpréter ?

Savoir décrypter des situations embarrassantes chez vos interlocuteurs

Les indices non verbaux du malaise

Les indices non verbaux du mensonge



Formation de formateurs

Objectif :

- ❖ Définir des objectifs pédagogiques et construire un déroulé pédagogique
- ❖ Concevoir et utiliser des activités et supports pédagogiques
- ❖ Maîtriser les techniques d'animation de groupe
- ❖ Gérer les situations délicates en formation

Programme de la formation

Comprendre le processus d'apprentissage

Connaitre les piliers de l'apprentissage : l'attention, l'engagement, actif, le retour sur erreur, la consolidation des connaissances, les émotions et la motivation

Les trucs et astuces à connaitre pour activer ses 6 piliers

Préparer et concevoir une formation

Préparer l'environnement de travail

Analyser la demande et les objectifs opérationnels

Les enjeux pour le formateur et les participants

Clarifier et formuler les objectifs pédagogiques

Connaitre les grandes méthodes pédagogiques et les outils associés

Rédiger et valider une progression pédagogique composée de séquences de 3 phases

Prévoir des activités Pédagogiques

Créer des supports pédagogiques

Utiliser les supports pédagogiques et les adapter

Créer des outils pour les participants : études de cas, quiz...

Développer les qualités d'un bon formateur : le quoi faire et le comment faire ?

Etre un bon pédagogue

Savoir s'adapter aux participants et au contexte

Etre un bon communicant

Etre à l'écoute et compréhensif

Savoir encourager

Etre un bon animateur (dynamique, souriant, occuper l'espace)



Formation de formateurs

Objectif :

- ❖ Définir des objectifs pédagogiques et construire un déroulé pédagogique
- ❖ Concevoir et utiliser des activités et supports pédagogiques
- ❖ Maîtriser les techniques d'animation de groupe
- ❖ Gérer les situations délicates en formation

Programme de la formation (suite)

Animer la formation de façon claire et vivante

Soigner son introduction et la phase de présentation.

Savoir prendre la parole en public.

Rendre ses explications claires et accessibles.

Utiliser différents types d'exercices.

Identifier les différents profils d'animateur et de participants et les gérer

Evaluer les acquis pendant l'animation.

Utiliser des animations pédagogiques innovantes : la Ludo pédagogie pour se différencier et capter l'attention des participants, les ateliers réflexes, les battles...

Gérer les situations délicates

Surmonter les situations délicates en formation : l'oubli de matériel ou support de formation, le trac, les trous de mémoire...

Repérer les signes de blocage.

Faire face aux participants difficiles.

Savoir recadrer les échanges.

Evaluer et suivre l'action de formation

Evaluer la satisfaction.

Mesurer l'acquisition des compétences.

Cas pratiques :

Rédaction d'un scénario pédagogique

Création d'ateliers pédagogiques

Mises en situations : animation de séquences de formation (ouverture de session, présentation de la formation, animation d'ateliers pédagogiques)



Concevoir et animer des séquences pédagogiques dynamiques et efficaces

Objectif :

- ❖ Définir des objectifs pédagogiques et construire une progression pédagogique
- ❖ Concevoir et utiliser des activités et supports pédagogiques
- ❖ Gérer les situations délicates en formation

Programme de la formation

Comprendre le processus d'apprentissage

Connaitre les piliers de l'apprentissage

Les trucs et astuces à connaitre pour activer ses piliers

Préparer et concevoir une formation

Clarifier et formuler les objectifs pédagogiques

Connaître les grandes méthodes pédagogiques et les outils associés

Rédiger et valider une progression pédagogique avec des séquences de 3 phases qui permettent de mieux ancrer les compétences

Utiliser des animations pédagogiques innovantes : la Ludo pédagogie pour se différencier et capter l'attention des participants, les ateliers réflexes, les battles...

Evaluer les acquis pendant l'animation.

Gérer les situations délicates

Surmonter les situations délicates en formation : l'oubli de matériel ou support de formation, le trac, les trous de mémoire...

Repérer les signes de blocage.

Faire face aux participants difficiles

Savoir recadrer les échanges....

Cas pratiques :

Rédaction d'une progression pédagogique (séquence avec la méthode des 3 A.

Création d'ateliers pédagogiques



Parcours pour professionnaliser ses recrutements (2 modules)

Objectif :

- ❖ Structurer sa démarche d'entretien de recrutement
- ❖ Sélectionner la bonne candidature
- ❖ Mettre en place de bonnes conditions d'onboarding (intégration)
- ❖ Savoir déceler et mieux comprendre les mouvements et les gestes de nos interlocuteurs et les nôtres dans toute situation de communication.
- ❖ Développer un premier contact juste.

Module 1 : comment réussir ses recrutements, les meilleurs pratiques?

Connaitre les attentes des candidats

Les attentes et les aspirations des différents candidats

Les différences générationnelles

Les pistes pour attirer les candidats

Connaitre les différentes étapes d'un processus de recrutement efficace

La détermination des critères objectifs pour retenir le bon candidat avant de passer l'annonce

L'écriture de l'annonce

L'entretien de pré-sélection

L'entretien sur le parcours pour évaluer le candidat

L'évaluation des compétences techniques et comportementales

Savoir mobiliser les éléments indispensables à la préparation d'un entretien

la fiche de poste, les missions et activités attendus

les compétences requises pour le poste

les comportements souhaités pour le poste

Les questions à poser aux candidats pour le poste pour évaluer les candidats

Les mises en situations ou exercices à faire passer pour le poste

Élaborer et utiliser une grille d'évaluation adaptée à son propre besoin de recrutement.

Construire une fiche de synthèse



Parcours pour professionnaliser ses recrutements (2 modules)

Objectif :

- ❖ Structurer sa démarche d'entretien de recrutement
- ❖ Sélectionner la bonne candidature
- ❖ Mettre en place de bonnes conditions d'onboarding (intégration)
- ❖ Savoir déceler et mieux comprendre les mouvements et les gestes de nos interlocuteurs et les nôtres dans toute situation de communication.
- ❖ Développer un premier contact juste.

Module 1 : comment réussir ses recrutements, les meilleurs pratiques? (suite)

Adopter des critères objectifs pour retenir le bon candidat

Analyser le cv

Evaluer les expériences passées, les motivations, l'adéquation avec les valeurs

Evaluer les compétences au travers de cas pratiques, ateliers réflexes

Prioriser les éléments comportementaux

Choisir le meilleur candidat à l'aide d'une grille de sélection

Activer les clés pour diviser par 5 vos erreurs de recrutement

Savoir mener un entretien d'embauche efficacement

Structurer l'entretien et en maîtriser les étapes.

Connaître les questions clés, incontournables.

Appliquer les techniques de questionnement et d'écoute active lors d'un entretien en face à face ou en visioconférence.

Aller à l'essentiel dans l'analyse du parcours.

Cadrer les échanges et accéder rapidement à une information claire et fiable.

Mettre en situation ou réaliser des tests

Évaluer le potentiel d'un candidat.

Simulation d'entretien

Réussir la phase d'intégration d'un candidat (onboarding)

Planifier les actions à entreprendre pour ne pas perdre le candidat

Faciliter la prise de poste (le quoi et le comment faire)

Connaitre les bonnes pratiques qui font la différence le jour J

Situations particulières traitées: *Élaboration d'un guide d'entretien, d'une grille d'évaluation, simulations d'entretiens.*



Parcours pour professionnaliser ses recrutements (2 modules)

Objectif :

- ❖ Structurer sa démarche d'entretien de recrutement
- ❖ Sélectionner la bonne candidature
- ❖ Mettre en place de bonnes conditions d'onboarding (intégration)
- ❖ Savoir déceler et mieux comprendre les mouvements et les gestes de nos interlocuteurs et les nôtres dans toute situation de communication.
- ❖ Développer un premier contact juste.

Module 2: comment décoder le langage non verbal de nos interlocuteurs?

Connaitre les bases nécessaires à la lecture du langage non verbal

Les fausses croyances ou idées reçues largement répandues

Les 4 temporalités du langage corporel

Les espaces mentaux à prendre en compte

Comprendre et déchiffrer les différents mouvements des mains

Les différentes positions des mains : mains jointes, mains l'une sur l'autre, mains couteaux...

Les différents mouvements des mains en parlant

Les gestes de préhension

Comprendre et déchiffrer les mouvements des yeux, de la bouche

Les yeux tournés vers le haut, le bas, la droite et la gauche

Les mouvements de la bouche

Etre capable de détecter et décrypter les micros touchers du visage

Les repérer à travers les différentes parties du corps (yeux, oreilles, front, nez, sourcils, menton, moustache, joue...)

Que traduisent-elles ? Comment les interpréter ?

Etre capable de détecter et décrypter les micros touchers du corps

Les repérer à travers les différentes parties du corps (bras, jambes, torse, ventre, dos...)

Que traduisent-elles ? Comment les interpréter ?

Savoir décrypter des situations embarrassantes chez vos interlocuteurs

Les indices non verbaux du malaise, les indices non verbaux du mensonge

LES ATELIERS TRUCS ET ASTUCES D'ATOUS FORMATIONS

DUREE : 3h/3h30

Vous ne trouvez
pas votre
thématique?

→ 06 35 66 13 10

MANAGEMENT

- Réussir sa prise de poste et prendre son costume de manager
- Devenir « un bon manager », une personne qu'on a envie de suivre
- Animer ses entretiens d'évaluations professionnelles comme un véritable acte de management
- Animer efficacement et collaborativement son équipe
- Favoriser l'engagement de ses collaborateurs
- Définir des objectifs individuels pertinents et motivants
- Devenir un manager affirmé face aux autres et aux situations (savoir recadrer avec tact et fermeté et savoir exprimer une gêne)
- Gérer des personnalités difficiles
- Gérer des situations conflictuelles avec des personnes de mon équipe
- Animer des réunions efficacement
- Impulser et manager un changement
- Manager sereinement ses équipes à distance

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Gérer des situations tendues au téléphone ou en face à face
- Devenir plus affirmé face aux situations et aux autres
- Optimiser son temps et son organisation
- Eviter les problèmes d'incompréhension avec son interlocuteur
- Décrypter les touchers du visage et du corps
- Décoder la gestuelle de nos interlocuteurs
- Comprendre et déchiffrer les mouvements des mains, des yeux, de la bouche

PEDAGOGIE

- Favoriser l'apprentissage et mieux ancrer les compétences en formation
- Gérer les situations délicates en formation

RECRUTEMENT

- Recruter efficacement
- Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur

« Les trucs et astuces du formateur »
« Les bonnes pratiques et les erreurs à éviter »
Ateliers très opérationnels et pragmatiques
Animation ludique et interactive

Quelques références (clients, partenaires)

Entreprises



Collectivités Territoriales



Associations



Centres de recherche



Secteur Médical



Autres





POUR NOUS CONTACTER

Atouts Formations Consulting
9 rue des Canisses - 30129 Redessan

Cédric PLANUL
0635661310

Cedricplanul@atoutsformations-consulting.com



Certification qualité délivrée au titre de la catégorie
ACTIONS DE FORMATION