



Carpe Diem  
Facilities

---

## GUIDE DE FORMATION INTRA-ENTREPRISES

2016 / 2017

---

### **CARPE DIEM FACILITIES**

Le Danica – 21, avenue Georges Pompidou

69003 LYON

+ (33) 04 72 11 50 80

Contact : Gilles COLLIAT

[gilles.colliat@carpediem.facilities.com](mailto:gilles.colliat@carpediem.facilities.com)



**PRÉFECTURE DE LA RÉGION RHÔNE-ALPES**

Direction régionale des entreprises,  
de la concurrence, de la consommation,  
du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

Rhône-Alpes

**Service régional de contrôle**

1 boulevard Vivier Merle  
Tour Suisse  
69443 LYON CEDEX 03

Téléphone :  
Télécopie : 04 26 99 28 18

**RÉCÉPISSÉ DE DÉCLARATION D'ACTIVITÉ  
D'UN PRESTATAIRE DE FORMATION**  
*(Application de l'article R. 6351-6 du code du travail)*

| <b>DÉCLARANT</b>  |  |
|---|--|
| Dénomination : CARPE DIEM FACILITIES                    |  |
| Adresse :   | 21 AVENUE GEORGES POMPIDOU - LE DANICA<br>69003 LYON |
| Adresse postale :                                       | 21 AVENUE GEORGES POMPIDOU - LE DANICA<br>69003 LYON |
| N° SIRET : 80776665400014                               | CODE NAF : 7022Z                                     |
| Statut : 1020 - Société à responsabilité limitée (SARL) |  |

Numéro de déclaration d'activité :

82 69 13815 69

Attribué le 22/04/2015

Fait à Lyon , le 22 avril 2015



## SOMMAIRE

|  |                |
|--|----------------|
| <b>PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE DE FORMATION D'ES TÊTE GROUP</b> ..... | <b>PAGE 4</b>  |
| <b>LE PROCESSUS PÉDAGOGIQUE DE NOS FORMATIONS</b> .....            | <b>PAGE 5</b>  |
| <b>LES MOYENS PÉDAGOGIQUES</b> .....                               | <b>PAGE 6</b>  |
| <b>FORMATION COMMERCIALE</b>                                       |                |
| BIEN MAÎTRISER SON SUPPORT, LA MÉTHODE S.I.M.A.C .....             | <b>PAGE 8</b>  |
| NOUVEAUX COMMERCIAUX .....   | <b>PAGE 9</b>  |
| PROSPECTION ET GESTION COMMERCIALE.....                            | <b>PAGE 10</b> |
| PERFECTIONNEMENT À LA NÉGOCIATION COMMERCIALE.....                 | <b>PAGE 11</b> |
| <b>FORMATION MANAGEMENT</b>  |                |
| MANAGEMENT COMMERCIAL.....   | <b>PAGE 13</b> |
| COACHING DES COMMERCIAUX .....                                     | <b>PAGE 14</b> |
| MANAGEMENT MOTIVATIONNEL .....                                     | <b>PAGE 15</b> |
| GESTION DES CONFLITS .....   | <b>PAGE 16</b> |
| PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX .....                           | <b>PAGE 17</b> |
| MANAGER LES COMPORTEMENTS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.....              | <b>PAGE 18</b> |
| SCORE DE PERFORMANCE MANAGÉRIALE .....                             | <b>PAGE 19</b> |
| <b>FORMATION DÉVELOPPEMENT PERSONNEL</b>                           |                |
| CONDUITE DE RÉUNION .....  | <b>PAGE 21</b> |
| FORMATION DE FORMATEURS .....                                      | <b>PAGE 22</b> |
| FORMATION AU RECRUTEMENT .....                                     | <b>PAGE 23</b> |
| GESTION DU STRESS EN CONTEXTE PROFESSIONNEL.....                   | <b>PAGE 24</b> |
| AMÉLIORER SA COMPÉTENCE ÉMOTIONNELLE .....                         | <b>PAGE 25</b> |
| GESTION DES CONFLITS .....   | <b>PAGE 26</b> |
| COMMUNICATION PERSUASIVE .....                                     | <b>PAGE 27</b> |



## L'ÉQUIPE DE FORMATION DE CARPE DIEM FACILITIES

---

Les Consultants formateurs de **Carpe Diem Facilities**, tous diplômés de l'enseignement supérieur et riches d'une expérience en Entreprise, sont recrutés et formés en permanence pour garantir le plus haut niveau de professionnalisme souhaité par nos clients.

Leur seul objectif est d'optimiser le potentiel humain de votre organisation afin que celle-ci puisse orienter toutes ses activités vers l'amélioration continue de ses performances et, par conséquent, la satisfaction de nos clients. Après une analyse approfondie de l'Entreprise qui met en évidence sa spécificité culturelle, sa stratégie, ses contraintes, ses enjeux et ses besoins, Carpe Diem Facilities propose des solutions personnalisées, en parfaite adéquation avec les objectifs généraux de l'Entreprise. Ainsi, nous ne proposons que des **formations intra entreprises**.

Réactualisés régulièrement, les processus pédagogiques, méthodes, outils et expertises développés par **Carpe Diem Facilities** sont adaptés à chaque entreprise pour assurer un impact optimal.

Notre crédibilité repose non seulement sur la pertinence de nos recommandations, mais aussi sur notre capacité à accompagner nos clients dans la mise en œuvre des processus de changement et de progression.

Par ailleurs, nous mettons en place un processus d'assurance qualité des démarches proposées qui permet de garantir un niveau optimal de satisfaction et de résultat.

Par le biais de notre réseau national qui nous permet d'être proche de vous, nous pouvons intervenir dans les plus brefs délais, sur l'ensemble du territoire et ce, grâce au nombre conséquent d'animateurs de **Carpe Diem Facilities**.

Les Entreprises qui nous font confiance depuis de nombreuses années se situent dans tous les secteurs d'activités : industrie, services, banques, distribution ... et se composent de grands groupes autant que de PME / PMI.





## LE PROCESSUS PÉDAGOGIQUE DE NOS FORMATIONS

---

### La structure pédagogique de chaque journée de la phase développement

A chaque thème travaillé, le consultant procèdera par **ANIMATION INDUCTIVE**. Ce type **spécifique d'animation** :

- **Provoque** une **réflexion** permanente,
- **Permet** de **valoriser** les apports de chacun,
- **Fait** la différence entre **formation** et information,
- **Motive** à participer activement.

Chaque thème sera organisé de la façon suivante :

|  |  |
|--|--|
| <b>PRIS DE CONSCIENCE</b>                                | <ul style="list-style-type: none"><li>•Jeux de rôle</li><li>•Analyse de documents</li><li>•Réflexion de groupe</li></ul> |
| <b>REFLECHIR ET CONSTRUIRE DES SOLUTIONS APPROPRIÉES</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>•Débriefing collectif</li></ul>  |
| <b>FILS CONDUCTEURS ET OUTILS</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>•Apports pédagogiques</li></ul>  |
| <b>ENTRAINEMENT INDIVIDUEL</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>•Exercices sur cas réels</li><li>•Mise en situations</li></ul>                     |
| <b>PLANS D' ACTIONS INDIVIDUELS ET ENGAGEMENTS</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>•Encrage individuel</li></ul>  |



## LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

Nos formations sont intra-entreprises, c'est-à-dire qu'elles proposent des solutions personnalisées aux caractéristiques de votre contexte. Il en est de même des moyens pédagogiques, qui sont eux aussi choisis en fonction des problématiques et environnements rencontrés. Ils tiennent compte également des populations concernées et sont adaptés de manière à assurer un impact maximal aux collaborateurs auxquels ils s'adressent.

Nous avons donc le souci dans le choix des moyens pédagogiques d'utiliser ceux qui permettront la meilleure appropriation pour les participants.

Parmi ces moyens, nous citerons :

- Etude de cas, mises en situations, travaux d'atelier,
- Réflexion individuelle et de groupe,
- Outils d'évaluation, tests,
- Entraînement,
- Analyses de documents,
- Jeux pédagogiques,
- Vidéo, passeport de progrès,
- Fiches d'engagement,
- Plans de développement personnel,
- Elaboration de projet,
- Revue de presse,
- Témoignages,
- Outils Qualité : brainstorming, diagramme cause / effets, analyse d'effets de solution, feuilles de relevés, diagrammes de dispersion,
- Travaux sur cas, projets apportés par les stagiaires,
- Création d'outils d'analyse et d'action, de méthodes, classeurs pédagogiques



# FORMATION COMMERCIALE



## EXPERTISE MÉTIER

# BIEN MAÎTRISER LA VENTE...LA MÉTHODE S.I.M.A.C

### Objectif :

Acquérir les techniques commerciales

### Profil

#### Stagiaires :

Commerciaux terrains

#### Animateur :

Consultant spécialisé en formation commerciale

#### Déroulement :

2 jours

Groupe 10 personnes

#### Coût :

1800 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### LA MÉTHODE S.I.M.A.C

**Situation** : Constat et découverte, le Top 20 des questions clés,...

**Idée** : Faire un projet, proposer une solution...

**Mécanisme** : Choix des arguments.

**Avantage** : Démontrer l'efficacité et bénéfice clients...

**Conclure** : Conclure un entretien de vente, concrétiser pour inciter à agir

Traiter les objections et transformer le « non » en proposition concrète

### Exercices de mise en situation





## NOUVEAUX COMMERCIAUX

### Objectif :

Acquérir les bases de la culture commerciale

### Profil Stagiaires :

Nouveaux Commerciaux

### Animateur :

Consultant spécialisé en formation commerciale

### Déroulement :

2 jours

Groupe 10 personnes

### Coût :

1800 €/ HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### MODULE 1

#### Prospecter efficacement

- Définir et connaître sa cible
- Rechercher les prospects potentiels
- Préparer un argumentaire

#### Maîtriser les techniques d'approche

- La prise de rendez-vous en face à face
- La prise de rendez-vous téléphonique

#### Construire un plan de prospection rigoureux

- Définir les objectifs et les moyens

### MODULE 2

#### Maîtriser un entretien de vente

- Savoir préparer un entretien
- La réussite c'est 80% de bonne préparation

#### Comprendre et respecter les objectifs de chaque phase

- Le premier contact
- La phase de découverte
- Découvrir les besoins et les motivations du client
- Argumenter avec méthode B.A.C
- Traiter les objections
- Conclure avec succès

#### Savoir défendre son prix

- Présenter son prix de manière attractive
- Les différentes méthodes



## PROSPECTION ET GESTION COMMERCIALE

### **Objectif :**

Apporter des outils de gestion commerciale efficaces

### **Profil**

#### **Stagiaires :**

Commerciaux

#### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation commerciale

#### **Déroulement :**

2 jours

Groupe 10 personnes

#### **Coût :**

1800 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Analyser son portefeuille clients**

La loi de Pareto les 20/80

La matrice A B C et A' B' C'

La segmentation clients

La gestion des tournées, « escargots », « marguerite »,.....

### **Stratégie de conquête ou de fidélisation**

Définir les objectifs

Gérer son portefeuille client

### **Faire le point sur son organisation**

Les 4 clés d'une organisation

Anticiper, hiérarchiser, planifier, contrôler

Les activités chronophages du commercial

### **Préparer la prospection**

Connaître les différentes stratégies de prospection

Aller vers le prospect, le mailing, le téléphone, la prospection directe, le mail.

Faire venir le prospect, salons professionnels, les « petits déjeuners », les invitations.

La référence active, la recommandation



## PERFECTIONNEMENT À LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

### **Objectif :**

Savoir choisir une tactique de négociation gagnante

### **Profil**

#### **Stagiaires :**

Commerciaux et responsables commerciaux

### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation commerciale

### **Déroulement :**

3 jours

Groupe 10 personnes

### **Coût :**

1800 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Savoir préparer une stratégie de négociation**

Savoir bâtir une stratégie gagnante en B to B  
Découvrir les principes d'une bonne négociation

### **Séduire son interlocuteur**

Le premier contact  
Gagner la confiance de son interlocuteur

### **Découvrir les motivations d'achat de votre client**

Les C.I.S rationnelles et les C.I.S irrationnelles  
Savoir synthétiser la problématique du client  
Maîtriser les questions de découverte F F F  
Questions de fait, de filtre et de futur

### **Réussir une argumentation en toutes circonstances**

Présenter efficacement son offre  
Vendre en démontrant  
Construire son argumentaire, le B.A.C  
Comment se différencier de la concurrence

### **Traiter les objections avec professionnalisme**

Anticiper les objections  
Traiter les objections, la reformulation, l'engagement conditionnel  
Traiter l'objection prix

### **Gérer une négociation difficile**

Rehausser la qualité de votre service  
S'appuyer sur les valeurs de votre entreprise pour débloquer une situation difficile

### **Savoir conclure avec succès**

Conclure droit au but et agir pour faire agir



# FORMATION MANAGEMENT



## MANAGEMENT COMMERCIAL

### **Objectif :**

Amener son équipe commerciale à la réalisation de ses objectifs

### **Profil Stagiaires :**

Responsable commercial et d'équipe commerciale

### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation management commercial

### **Déroulement :**

3 jours

Groupe 10 personnes

### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Les règles du management**

Savoir être leader et communiquer

### **Animer une équipe commerciale**

Mettre en place un tableau de bord de management R.E.C

Analyse des résultats dynamiques et statiques

Analyse des efforts et des compétences

### **Le management situationnel**

Appréhender ses commerciaux

Les différents styles de commerciaux

Comment les manager

### **Manager par objectifs**

Fixer des objectifs ambitieux et réalistes

Animer une réunion par objectifs

### **Animer une réunion de travail productive**

Réaliser son plan de réunion

Les différents types de réunions

Les techniques d'animation

### **Savoir motiver et valoriser ses commerciaux**

Les bras de levier de la motivation

Motiver ses commerciaux

### **Savoir conduire un entretien en face à face**

Mener efficacement un entretien individuel

Les différents entretiens : objectifs, appréciation, recadrage....



## COACHING DES COMMERCIAUX

### Objectif :

Identifier et développer le potentiel de vos commerciaux par une approche individuelle

### Profil

#### Stagiaires :

Responsables commerciaux

#### Animateur :

Consultant spécialisé en formation coaching

#### Déroulement :

2 jours

Groupe 10 personnes

#### Coût :

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### Savoir évaluer les performances

La reconnaissance

Analyser et mesurer les écarts

Identifier les dysfonctionnements

Savoir appréhender les différents profils de ses commerciaux

### La visite d'accompagnement « double commande »

Les objectifs et les outils d'évaluation

Les entretiens : Diagnostic et évaluation des compétences, mener un entretien de débriefing

### Développer les compétences de ses commerciaux

Identifier les situations professionnelles clés, fixer des objectifs, valoriser les points forts, établir les étapes du développement, soutenir

Mettre en place un processus pédagogique

Faire prendre conscience par mise en situation

Apport pédagogique et technique

Incitation à la mise en application, favoriser « l'entraînement »

Mettre en place un plan d'action et de suivi

### Animer les séances « d'entraînements »



## MANAGEMENT MOTIVATIONNEL

### **Objectif :**

Créer un environnement favorable à la motivation de vos collaborateurs

### **Profil**

#### **Stagiaires :**

Manager

#### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation managériale

#### **Déroulement :**

2 jours

Groupe 10 personnes

#### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Bien se connaître pour mieux manager**

Réaliser un autodiagnostic de votre personnalité et des bras de levier motivationnel

Connaître les bras de levier de la motivation de chacun

### **Savoir écouter**

Valoriser votre équipe grâce à l'écoute active

Développer la maîtrise de soi

Savoir développer une démarche positive

### **Motiver votre équipe pour l'amener à la performance**

Analyser chaque vendeur : motivations personnelles, compétences et savoir-faire spécifiques

Organiser et distribuer les tâches motivantes

Développer l'esprit d'équipe : réunions, lancement de produit, actions commando, salons...

Accompagner la progression collective et individuelle : coaching, tutorat, formation

Contrôler et mesurer les résultats



## GESTION DES CONFLITS

### **Profil Stagiaires :**

Responsable  
HQSE, managers  
et opérationnels  
tous services

### **Animateur :**

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

### **Déroulement :**

2 jours  
consécutifs ou  
1+1 selon les cas

Groupe 10  
personnes

### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et  
hébergement en  
sus

### **Objectifs**

- Définir la notion de conflit et mesurer son impact sur la santé
- Découvrir les leviers d'une communication apaisante et raisonnée
- Disposer d'outils opérationnels pour renforcer sa capacité d'action en situation conflictuelle
- Faire preuve de lucidité face aux situations hostiles et préserver son intégrité

### **Itinéraire pédagogique**

#### **Séquence 1**

- Comprendre la logique de communication en situation conflictuelle.
- Savoir modifier son point de vue pour accroître son niveau de confiance et d'efficacité.

#### **Séquence 2**

- Savoir créer les conditions d'une dynamique relationnelle positive.
- Expérimenter physiquement la manière dont nos comportements influencent la qualité de nos relations et les principes de régulation émotionnelle associés.

#### **Séquence 3**

- Révéler la logique des conflits et des postures agressives.
- Savoir dissocier le comportement de l'intention.
- Objectiver la relation conflictuelle pour désamorcer les tensions.

#### **Séquence 4**

- Analyser et enrichir les pratiques des participants en matière de prévention des conflits.
- Accroître sa capacité d'observation et d'analyse pour intervenir sereinement.





## PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

### **Profil Stagiaires :**

Dirigeants,  
responsable RH,  
managers, chefs  
de service,  
responsables  
QHSE

### **Animateur :**

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

### **Déroulement :**

1 jour

Groupe 10  
personnes

### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et  
hébergement en  
sus

### **Objectifs**

Définir la notion de risque psycho-social  
Positionner les RPS dans le cadre légal  
Être en capacité de reconnaître une personne en difficulté  
Identifier des ressources utiles à la prévention des RPS et à  
la santé des collaborateurs.

### **Itinéraire pédagogique**

#### **Séquence 1**

Comprendre la dynamique des RPS et les indicateurs  
associés  
Poser le cadre juridique : enjeux juridiques, économiques et  
humains.

#### **Séquence 2**

Savoir détecter les signaux faibles du stress  
Accroître son acuité visuelle pour reconnaître une personne  
en difficulté

#### **Séquence 3**

Identifier et prévenir les situations à risque : Quelles  
ressources pour gérer le stress ?  
Aborder les notions de coresponsabilité et de rythme  
inversé  
Qualifier les marges de manoeuvre au niveau individuel,  
collectif, managérial et organisationnel

#### **Séquence 4**

Assurer le rôle de prévention et d'alerte : A qui s'adresser ?  
Identifier les bonnes pratiques managériales en matière de  
promotion du bien-être au travail



## MANAGER LES COMPORTEMENTS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

### Profil

#### Stagiaires :

Préventeurs sécurité,  
Responsable HQSE et RH

#### Animateur :

Consultant spécialisé en formation et recrutement

#### Déroulement :

2 jours consécutifs ou 1+1 selon les cas

Groupe 10 personnes

#### Coût :

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### Objectifs

Définir la notion de sécurité et les enjeux majeurs pour l'entreprise.

Identifier les leviers d'action prioritaires en matière de prévention sécurité.

Exploiter son potentiel relationnel pour impliquer les équipes.

Faciliter les modifications comportementales à court terme au sein des équipes.

### Itinéraire pédagogique

#### Séquence 1

Positionner les enjeux pour l'entreprise

Étudier le sens attribué à la sécurité et rapprocher la vision des managers.

#### Séquence 2

Établir le lien entre la sécurité et la santé (Expérimentation individuelle + débriefing)

Comprendre le décodage d'une consigne et l'impact sur le comportement.

#### Séquence 3

Réflexion sur la responsabilité individuelle en matière de prévention des risques.

Analyse de pratique décontextualisée : La maîtrise du risque dans un groupe d'intervention des forces spéciales.

Quels enseignements pour l'entreprise ?

#### Séquence 4

Échange de bonnes pratiques

Observer les changements d'état induits par un comportement adapté

Impulser l'engagement collectif par la valorisation des Hommes.



## SCORE DE PERFORMANCE MANAGÉRIALE

### Profil Stagiaires :

À définir  
Managers,  
directeurs,  
associés de  
cabinets

### Animateur :

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

### Déroulement :

Accompagnement  
individuel

Questionnaire  
accompagné  
d'une journée de  
debriefing

Groupe 10  
personnes

### Coût :

1800 € / HT / jour

+ 350 €  
questionnaire /  
personne

Déplacement et  
hébergement en  
sus

### Objectifs

Donner des repères précis et opérationnels à ses managers afin d'améliorer leurs performances et pratiques managériales.

Mettre en place des actions d'amélioration et/ou des formations sur-mesure et individualisées pour améliorer les pratiques managériales.

Évaluer le retour sur investissement d'actions de formations entreprises.

Soutenir au cas par cas certains de ses managers par des actions de coaching.

### Itinéraire pédagogique

Des questionnaires, sous format papier ou électronique, sont remplis par les collaborateurs directs d'un manager, son supérieur hiérarchique, ses collatéraux et lui-même.

Un traitement informatique, garantissant la confidentialité des réponses des collaborateurs et des collatéraux, produit un rapport, photographie à un instant " t ", mettant en exergue les points d'appui et les points d'amélioration du manager au travers de 8 facteurs clés.

Une analyse détaillée est produite permettant, grâce à ses commentaires et ses recommandations au manager, d'exploiter rapidement les résultats du diagnostic.

Une restitution des résultats par un consultant senior certifié permet au manager d'avoir une analyse globale et détaillée de ses pratiques et performances ainsi que d'obtenir des préconisations concrètes le guidant dans l'amélioration de son management.

Persona Global @ Touts droits réservés



# FORMATION DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



## CONDUITE DE RÉUNION

### **Objectif :**

Animer une réunion avec efficacité

### **Profil Stagiaires :**

Toute personne en situation d'animer une réunion

### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation

### **Déroulement :**

2 jours

Groupe 10 personnes

### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Préparation de la réunion**

Définition du sujet et des objectifs  
Convocation, lieu, plan de table  
Préparation matériel, du fond et de la forme

### **Déroulement de la réunion**

Les différentes réunions possibles  
Présentation des sujets et des objectifs de la réunion  
Lancement des débats

### **Les techniques d'animation**

Utilisation des questions, progression de la réunion  
Recentrer une discussion  
Animer un groupe, faire produire des idées  
Conclure une réunion

### **Régulation des tensions du groupe**

Observer et analyser les comportements des participants  
Faire prendre une décision difficile à un groupe

### **Production et concrétisation en groupe**

Utiliser les techniques de résolution de problèmes  
Remobiliser l'attention des participants  
Faire apparaître la progression du groupe  
Concrétiser les décisions du groupe



## FORMATION DE FORMATEURS

### **Objectif :**

Maîtriser les règles de base de la communication et de la pédagogie afin d'animer des sessions de formation

### **Profil Stagiaires :**

Formateur, responsable d'équipe

### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation

### **Déroulement :**

2 jours

### **Coût :**

1800 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Les règles de la communication appliquées à la formation**

Se faire comprendre pour former  
Comprendre les mécanismes de la communication et ses freins pour optimiser les relations pédagogiques

### **Le rôle du groupe dans la formation**

Personnalités et spécificités des groupes  
Les interactions dans un groupe  
Créer une dynamique de groupe, animer  
Réguler les dysfonctionnements

### **Les notions de base de la pédagogie des adultes**

La résistance au changement  
Les phases d'apprentissage  
La motivation à la formation  
Favoriser l'appropriation par la prise en compte des rythmes d'apprentissage et des courbes d'attention

### **Les méthodes et techniques pédagogiques**

Les méthodes didactiques : exposés, cours magistraux, méthodes affirmatives, interrogatives  
Les méthodes actives : étude de cas, audiovisuelles  
Les méthodes non directives et interactives par mise en situation  
Optimiser les supports de formation

### **Les modes d'évaluation**

Evaluer les acquis et favoriser la mise en application



## FORMATION AU RECRUTEMENT JOURNÉE 1

### **Objectif :**

Améliorer les capacités de conduite de recrutement et choisir le profil en adéquation avec le poste

### **Profil**

#### **Stagiaires :**

Cadre, responsable d'équipe, toute personne en situation de recrutement

#### **Animateur :**

Consultant spécialisé en formation et spécialiste en recrutement

#### **Déroulement :**

2 jours en séquentiel

#### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et hébergement en sus

### **Les Enjeux du recrutement**

Les enjeux

Les difficultés de l'évaluation en entretien

Les principes clés du recrutement

### **Optimiser sa communication en entretien de recrutement**

L'entretien de recrutement : une situation de communication complexe

Les freins à une bonne communication en entretien

Influence de la situation globale

### **Les techniques de l'entretien**

L'écoute active

Les questions fermées, ouvertes, neutres, orientées, directes, indirectes

La reformulation

La synchronisation

Comprendre le non verbal

### **La mise en œuvre de la démarche de recrutement**

Analyse du besoin et la définition de fonction

Préparer l'entretien de recrutement

Le déroulement de l'entretien de recrutement

Les règles d'or de l'accueil



## FORMATION AU RECRUTEMENT JOURNÉE 2

### **Profil Stagiaires :**

Cadre,  
responsable  
d'équipe, toute  
personne en  
situation de  
recrutement

### **Animateur :**

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

### **Déroulement :**

2 jours en  
séquentiel

### **Coût :**

1600 € / HT / jour

Déplacement et  
hébergement en  
sus

### **L'évaluation des candidats**

L'évaluation des candidats et les outils d'évaluation  
Synthèse : le processus d'évaluation, un processus global  
L'exploration du parcours professionnel  
L'exploration de la motivation

### **La prise de décision dans le recrutement**

L'évaluation individuelle  
La prise de décision collective

### **Recrutement et déontologie**

Recrutement et non-discrimination  
Le cadre juridique et le rôle de la H.A.L.D.E

### **Guide de référence de questions types**

En pratique :  
Ce qu'il faut essayer de faire  
Les pièges à éviter





## GESTION DU STRESS EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

### Profil

#### Stagiaires :

Comité de direction,  
responsable RH,  
managers,  
responsable QHSE, CHSCT  
et DP

#### Animateur :

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

#### Déroulement :

2 jours  
consécutifs ou  
1+1 selon les cas

#### Coût :

3000 € / HT / jour

Package  
individuel  
incluant  
questionnaires  
550€ / personne

Déplacement et  
hébergement en  
sus

### Objectifs

Définir la notion de stress et visualiser son impact sur la santé

Comprendre le mécanisme du stress et le fonctionnement logique du cerveau

Piloter la bascule d'un état d'esprit émotionnellement fragile à un état d'esprit plus serein

Savoir déclencher volontairement des ressources positives en situations de fragilité

### Itinéraire pédagogique

#### Séquence 1

Partager sa vision sur le thème du stress

Appréhender les 4 territoires du cerveau et leurs rôles fondamentaux

#### Séquence 2

Prendre sa place dans l'espace mental, physique et émotionnel

Identifier ses propres ressources énergétiques et les moyens de recharge associés

Expérimenter des principes de régulation émotionnelle éprouvés en situations extrêmes

#### Séquence 3

Rééquilibrer la balance exigences / moyens pour réduire le stress perçu

Savoir modifier son point de vue pour accroître son niveau de confiance en soi

Développer le calme mental et adopter les bonnes stratégies face aux situations délicates

#### Séquence 4

Mobiliser les ressources de l'intelligence adaptative par des exercices spécifiques

Créer une routine préventive individualisée pour répondre à ses besoins in situ.



## AMÉLIORER SA COMPÉTENCE ÉMOTIONNELLE

### Profil Stagiaires :

Comité de direction,  
responsable RH,  
managers,  
responsable QHSE,  
CHSCT et DP

### Animateur :

Consultant spécialisé  
en formation et  
recrutement

### Déroulement :

Accompagnement  
flexible  
1 demi-journée de  
debriefing quand le  
travail est en  
individuel.  
Ensuite 2 à 4 demi-  
journées

### Coût :

3000 € / HT / jour

Package individuel  
incluant  
questionnaires  
550€ / personne

Déplacement et  
hébergement en sus

### Objectifs

Comprendre le concept de compétence émotionnelle et son importance dans sa performance et son développement professionnel.

Identifier ses points d'appui et de développement en comprenant en quoi ils constituent des atouts ou des freins potentiels à sa performance et à son évolution professionnelle.

Développer ses compétences personnelles et ses compétences sociales en :

- Élaborant un plan de développement ciblé.
- S'entraînant à l'acquisition ou au renforcement des compétences identifiées.

### Itinéraire pédagogique

Comment avoir une meilleure connaissance de ses états émotionnels et de leurs impacts sur sa performance et ses relations

Identification de ses « déclencheurs »

Comment développer sa confiance en soi

Résultats détaillés du 360°

Mise en situation

L'apport des neurosciences dans la compréhension des phénomènes de la perte de contrôle

Développer ses forces intérieures

Élaboration du plan d'action sur les compétences émotionnelles personnelles

Pourquoi et comment développer son empathie : Test et mises en situation

Savoir « développer les autres » : les techniques du « feedback »

Aiguiser son sens politique : dresser la carte de ses relations et la matrice du pouvoir

Persona Global @ Tous droits réservés



## COMMUNICATION PERSUASIVE

### Profil Stagiaires :

Comité de direction,  
responsable RH,  
managers,  
responsable QHSE,  
CHSCT et DP

### Animateur :

Consultant  
spécialisé en  
formation et  
recrutement

### Déroulement :

2 jours en collectif

### Coût :

3000 € / HT / jour

Package individuel  
incluant  
questionnaires  
550€ / personne

Déplacement et  
hébergement en sus

### Objectifs

Identifier la façon dont les autres nous perçoivent.

Acquérir une méthode pour reconnaître les besoins d'autrui en s'appuyant sur des comportements observables.

Savoir adapter notre langage et nos comportements en fonction d'autrui.

Développer son empathie et sa flexibilité.

Bâtir et renforcer la confiance avec son environnement.

Intégrer et faire intégrer le changement en traitant les comportements défensifs.

### Itinéraire pédagogique

#### LE STYLE SOCIAL

Les conséquences d'une bonne et d'une mauvaise communication

Distinguer le jugement du descriptif

Découverte de la matrice des styles sociaux

#### LA CONFIANCE ET L'EMPATHIE

Les 4 piliers de la confiance (Ouverture, Fiabilité, Authenticité, Acceptation)

Points forts et points faibles de chaque style

Le modèle de confiance Persona

Qu'est-ce que l'empathie

Pourquoi et comment faire preuve d'empathie

#### LE CHANGEMENT ET LA DEFENSIVE

Le cycle de maintenance

Les comportements défensifs

Comment traiter les comportements défensifs

La spirale d'évolution

#### LE PROCESSUS DE COMMUNICATION

Les différentes étapes d'un entretien efficace (préparation, commencement, analyse, confrontation, résolution, conclusion, suivi)

Intégrer le style social de son interlocuteur à chacune des étapes

Persona Global @ Tous droits réservés

