

# Catalogue de formations 2022



**Developing people, transforming organizations**  
[www.progressconsulting.be](http://www.progressconsulting.be)



Découvrez nos formations pour améliorer votre travail à distance

Ce catalogue contient des liens cliquables



# Developing people, transforming organizations

La mission de **Progress Consulting** consiste à aider les organisations à relever leurs défis stratégiques à travers un accompagnement portant

à la fois sur les changements culturels (comportements, attitudes, *mindset*)

et structurels (positionnement stratégique, organisation et processus).

**Progress Consulting** est né en 1996, à Liège. Aujourd'hui, nous sommes actifs dans plusieurs pays européens et délivrons nos services en français, néerlandais, anglais, allemand, italien, luxembourgeois..., dans des secteurs aussi variés que la grande distribution, la banque, l'assurance, l'industrie, le secteur public, le monde caritatif...

Ce catalogue vous présente une partie de nos solutions de formations digitales et présentielles. **Progress Consulting**, c'est aussi du coaching, de la consultance et du Talent Management pour vous aider dans vos transformations.

## Table des matières



Cliquez sur le thème qui vous intéresse



Découvrez nos formations pour améliorer votre travail à distance

08	Travailler à distance
24	Digital Learning
30	Management & Leadership
54	Talent Management
66	Gestion du changement
78	Vente & négociation
94	Efficacité personnelle et productivité
110	Créativité
124	Communication
140	Développement personnel et bien-être
152	Team building
160	Contact

Toutes nos formations sont disponibles en français, néerlandais et anglais.

Plus d'informations ?

3



## Travailler à distance

- + Gérer et animer son équipe à distance p10
- + Gérer un projet à distance p12
- + Gérer la relation client à distance p14
- + Prospecter à distance p16
- + Animer une réunion à distance p18
- + Evaluer ses collaborateurs à distance p20
- + Donner des présentations à distance p22

» **En savoir plus**



## Digital Learning

- + Progress e-Academy p26
- + Progress Library p28

» **En savoir plus**



## Management & Leadership

- + Boîte à outils du manager p32
- + Réussir sa prise de fonction de manager p34
- + Développez votre leadership avec DiSC® / Insights / PCM... p36
- + Savoir déléguer p38
- + Donner du feedback constructif et en recevoir P40
- + Mener des entretiens d'évaluation / d'évolution p42
- + Gérer l'intergénérationnel p44
- + Management interculturel p46
- + Outils de coaching pour leaders p48

- + Animer et motiver une équipe p50
- + Management stratégique p52

» **En savoir plus**



## Talent Management

- + Développer une stratégie de Talent Acquisition p56
- + Evaluer la performance p58
- + Gérer le développement des compétences p60
- + Implémenter une politique de Diversité et d'Inclusion p62
- + Favoriser la rétention p64

» **En savoir plus**



## Gestion du changement

- + Fondamentaux du Lean Management p68
- + Gestion de projet p70
- + Gérer le changement p72
- + Adopter le Visual Management p74
- + entreprise & changement : programme BOOST p76

» **En savoir plus**



## Vente & négociation

- + Créer son réseau et déceler des opportunités p80
- + Vendre en face à face p82
- + Vendre par téléphone p84

- + Oser prospecter p86
- + Persuasion & influence p88
- + Savoir négocier p90
- + Fidéliser ses clients Account Management p92

» **En savoir plus**



## Efficacité personnelle et productivité

- + Maîtriser son temps et gérer ses priorités p96
- + Développer son attention p98
- + Gérer ses mails p100
- + Conduire une réunion efficacement p102
- + *Train the Trainer* p104
- + Ecrire un plan d'action p106
- + Rédiger des rapports de réunion p108

» **En savoir plus**



## Créativité

- + Devenir plus créatif p112
- + LEGO® SERIOUS PLAY® p114
- + *Design Thinking* p116
- + Techniques et animation de brainstorming p118
- + *Mind Mapping* p120
- + Résolution de problèmes p122

» **En savoir plus**



## Communication

- + Assertivité p126
- + Gérer un conflit p128
- + Présenter avec impact p130
- + Art de convaincre p132
- + Communication interpersonnelle p134
- + Décoder et améliorer sa communication non verbale p136
- + Ecoute active p138

» **En savoir plus**



## Développement personnel et bien-être

- + Développer une attitude positive p142
- + Comment gérer ses émotions ? p144
- + Gérer son stress p146
- + Développer sa résilience p148
- + Mon mental sous contrôle p150

» **En savoir plus**



## Team building

- + Créer la confiance p154
- + Team Building avec la réalité virtuelle p156
- + Team Building ToTeam p158

» **En savoir plus**

## NOS ATOUTS

### 20 ans d'expérience

Plus de 400 clients satisfaits  
25 formateurs, coaches et consultants  
3000 interventions par an.

### De l'individuel au collectif

Un entretien d'*Intake* en début de programme pour collecter les attentes individuelles et adapter la formation aux différences d'expérience.

### Peu de théorie

70% du temps est dédié aux exercices pratiques.  
Mix de méthodes pédagogiques : jeux, ateliers collectifs, réflexion individuelle, mises en situations...



### Approche *blended learning* via notre Progress e-Academy

Capsules vidéos, outils digitaux interactifs et formations en ligne.

### Nous terminons chaque journée de formation par un plan d'action individuel

Résultat : des changements mesurables après la formation !

### Formats courts & formats longs

Formats courts (atelier de 2h sur une compétence spécifique) et formats longs (trajet de Development Manager sur 2 ans en 15 jours d'intervention).

## DÉCOUVREZ NOTRE ÉQUIPE



Plus de détails sur notre équipe sur [www.progressconsulting.be/fr/lequipe](http://www.progressconsulting.be/fr/lequipe)



# TRAVAILLER À DISTANCE

1. **Gérer et animer son équipe à distance**
2. **Gérer un projet à distance**
3. **Gérer la relation client à distance**
4. **Prospecter à distance**
5. **Animer une réunion à distance**
6. **Evaluer ses collaborateurs à distance**
7. **Donner des présentations à distance**



### Gérer et animer son équipe à distance

Comment intégrer le distanciel dans ses pratiques de gestion d'équipe ?



#### Présentation

Depuis 2 ans maintenant le travail en mode distanciel ou hybride a connu une accélération liée au contexte que nous connaissons tous. Jamais le monde de l'entreprise ne reviendra complètement en arrière. Le télétravail va passer d'un mode de collaboration conjoncturel à un mode de collaboration structurel. Pourtant, il a et aura un impact certain sur le sentiment d'appartenance, sur la motivation, sur l'efficacité du travail. Ce programme a été construit au fil de l'eau lors des nombreuses animations que Progress Consulting a réalisé dans le cadre d'accompagnements de manager dans la mise en place du travail à distance dans les équipes.

Nous pouvons intervenir tant d'un point de vue « process » avec une aide à la mise en œuvre que d'un point de vue comportemental

#### Objectifs de formation

- ✓ Garder un esprit d'équipe et un sentiment d'appartenance malgré la distancialisation
- ✓ Faire du télétravail un outil au service des objectifs du responsable d'équipe et de l'organisation
- ✓ Travailler le bien-être au travail en mode hybride et distanciel

#### Public

- + Les publics RH et de Direction qui veulent structurer l'approche collaborative à distance
- + Tous les responsables d'équipe qui sont touchés par le travail à distance où en mode hybride

#### Méthode pédagogique

- + Ateliers collaboratifs
- + Retour d'expériences de nos formateurs qui, depuis 2 ans, animent et accompagnent à distance
- + Exercices pratiques en mode distanciel

#### Durée

- + Entre 0,5 jour pour un public déjà formé aux

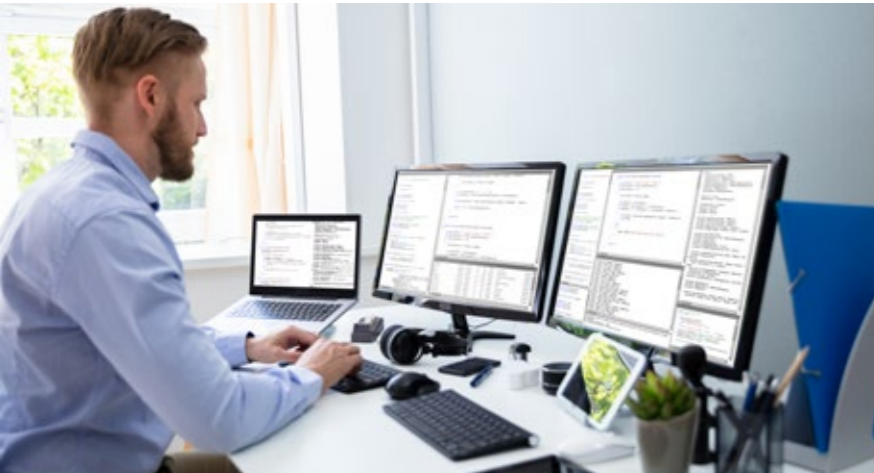
outils de gestion d'équipe et 4 jours (dans ce cas le programme intégrera les outils de la boîte à outil du manager)

#### Programme pédagogique

- + Le responsable d'équipe face au télétravail : un travail sur ses à prioris : quel niveau de confiance ? quel niveau d'autonomie ? quel rôle y jouer ? quelles inquiétudes à gérer ?
- + Impact structurel du travail en mode distanciel : les activités de management à processor pour rester efficace. « L'agenda du responsable d'équipe en mode distanciel ou hybride »
- + La gestion des différents types de tempérament à distance. Introversions, extraversion : le mode distanciel les exacerbent
- + Comment garder un esprit d'équipe à distance ?
- + Les tâches collaboratives à distance : des outils, une organisation, des comportements à adapter
- + Les cas complexes à distance : situation conflictuelle, détecter les signaux de risques psychosociaux, le désengagement, le workaholisme,...
- + Plan d'actions concret dans la zone d'influence du participant



Disponible en formation e-learning



# Gérer un projet à distance

Comment intégrer le distanciel dans ses pratiques de gestion de projets ?



### Présentation

Depuis 2 ans maintenant le travail en mode distanciel ou hybride a connu une accélération liée au contexte que nous connaissons tous. Jamais le monde de l'entreprise ne reviendra complètement en arrière. Le télétravail va passer d'un mode de collaboration conjoncturel à un mode de collaboration structurel. Si certaines tâches se prêtent assez bien au travail en mode distanciel (delivery, réponses aux mails, tâches individuelles,...), le mode collaboratif et le mode projet en particulier s'avère plus complexe à mettre en œuvre à distance ?

Nous pouvons intervenir tant d'un point de vue « process » avec une aide à la mise en œuvre que d'un point de vue comportemental

### Objectifs de formation

- ✓ Gérer un projet en mode distanciel
- ✓ Piloter son projet et son équipe de projet à distance

### Public

- + Les publics RH et de Direction qui veulent structurer l'approche collaborative à distance
- + Tous les responsables de projets qui sont touchés par le travail à distance où en mode hybride

### Méthode pédagogique

- + Ateliers collaboratifs
- + Retour d'expériences de nos formateurs qui, depuis 2 ans, animent et accompagnent des équipes à distance
- + Exercices pratiques en mode distanciel
- + Gestion pratique d'un projet à distance

### Durée

- + Entre 1 jour pour un public déjà formé aux outils de gestion de projets et 3 jours (dans ce cas le programme intégrera les outils de la formation project management)

### Programme pédagogique

- + Le responsable de projets face au télétravail : un travail sur ses à prioris : quel niveau de confiance ? quel niveau d'autonomie ? quel rôle y jouer ? quelles inquiétudes à gérer ?
- + Impact structurel du travail en mode distanciel : les activités de project management à processer pour rester efficace. Organiser son projet en mode distanciel
- + La gestion des différents types de tempérament à distance. Introversions, extraversion : le mode distanciel les exacerbent
- + Comment garder une dynamique projet à distance ?
- + Les tâches collaboratives à distance : des outils, une organisation, des comportements à adapter
- + Les cas complexes à distance : situation conflictuelle, visibilité du projet au sein de l'organisation, implication des stakeholders à distance, ...
- + Plan d'actions concret dans la zone d'influence du participant



# Gérer la relation client à distance

Comment intégrer le distanciel dans ses pratiques commerciales ?



### Présentation

Depuis 2 ans maintenant le travail en mode distanciel ou hybride a connu une accélération liée au contexte que nous connaissons tous. Jamais le monde de l'entreprise ne reviendra complètement en arrière. Le télétravail va passer d'un mode de collaboration conjoncturel à un mode de collaboration structurel. Il a et aura un impact certain sur la relation client.

Ce programme a été construit au fil de l'eau lors des nombreuses animations que Progress Consulting a réalisé dans le cadre d'accompagnements de commerciaux dans la mise en place d'un mode distanciel de gestion des relations commerciales. Et si, à termes, ce que nous vivons était une aubaine pour beaucoup de chargés de clientèle ? Nous pouvons intervenir tant d'un point de vue « process » avec une aide à la mise en œuvre que d'un point de vue comportemental

### Objectifs de formation

- ✓ Garder le contact avec ses clients à distance
- ✓ Faire de la distancialisation possible un outil au service de la gestion de votre portefeuille de clients

### Public

- + Les publics de Directions commerciales qui veulent structurer l'approche de gestion de la clientèle à distance
- + Tous les chargés de clientèle ou gestionnaire de portefeuille clients

### Méthode pédagogique

- + Ateliers collaboratifs
- + Retour d'expériences de nos formateurs qui, depuis 2 ans, animent et accompagnent à distance
- + Exercices pratiques en mode distanciel

### Durée

- + Entre 0,5 jour pour un public déjà formé aux outils de gestion de portefeuille clients et 3 jours (dans ce cas le programme intégrera les outils de la boîte à outil du chargé de clientèle)

### Programme pédagogique

- + Le responsable d'équipe face au télétravail : un travail sur ses à prioris : quel niveau de confiance ? quel niveau d'autonomie ? quel rôle y jouer ? quelles inquiétudes à gérer ?
- + Impact structurel du travail en mode distanciel : les activités de management à processor pour rester efficace. « L'agenda du responsable d'équipe en mode distanciel ou hybride »
- + La gestion des différents types de tempérament à distance. Introversions, extraversion : le mode distanciel les exacerbent
- + Comment garder un esprit d'équipe à distance ?
- + Les tâches collaboratives à distance : des outils, une organisation, des comportements à adapter
- + Les cas complexes à distance : situation conflictuelle, détecter les signaux de risques psychosociaux, le désengagement, le workaholisme,...
- + Plan d'actions concret dans la zone d'influence du participant



Disponible en formation e-learning







Comment prospecter à distance ?



## Prospecter à distance

### Présentation

Depuis 2 ans maintenant le travail en mode distanciel ou hybride a connu une accélération liée au contexte que nous connaissons tous. Jamais le monde de l'entreprise ne reviendra complètement en arrière. Le télétravail va passer d'un mode de collaboration conjoncturel à un mode de collaboration structurel. Il a et aura un impact certain sur la relation client. Ce programme a été construit au fil de l'eau lors des nombreuses animations que Progress Consulting a réalisé dans le cadre d'accompagnements de commerciaux dans la mise en place d'un mode distanciel de gestion des relations commerciales. Pour la prospection, le mode distanciel qui se généralise est plutôt, nous semble-t-il, une chance. Nous pouvons intervenir tant d'un point de vue « process » avec une aide à la mise en œuvre que d'un point de vue comportemental.

### Objectifs de formation

- ✓ Améliorer son efficacité dans la prospection à distance
- ✓ Faire de la distancialisation possible un outil au service de la gestion de votre prospection

### Public

- + Les publics de Directions commerciales qui veulent structurer l'approche de prospection à distance
- + Tous les chargés de clientèle qui doivent prospecter

### Méthode pédagogique

- + Ateliers collaboratifs
- + Retour d'expériences de nos formateurs qui, depuis 2 ans, animent et accompagnent à distance
- + Exercices pratiques en mode distanciel

### Durée

- + Entre 0,5 jour pour un public déjà formé aux outils de prospection clients et 2 jours (dans ce cas le programme intégrera les outils de la boîte à outil du commercial)

### Programme pédagogique

- + La prospection en mode distanciel : vieux comme le téléphone...
- + Impact structurel de la prospection à distance : voir la visio comme un outil en plus dans la panoplie de vos outils de prospection
- + Quand amener la visio dans votre processus de prospection ?
- + Utiliser la méthode A(ppui) B(esoin supposé) C(onclusion) D (onnées nécessaires) à distance
- + Comment faire d'une visio un vrai moment relationnel avec le client ?
- + Conclure une vente à distance
- + Plan d'actions concret dans la zone d'influence du participant



Disponible en formation e-learning





Comment mener efficacement une réunion, même à distance ?



## Animer une réunion à distance

### Présentation

La crise COVID nous a obligé à multiplier les réunions à distance. Comment faire en sorte que celles-ci soient structurées et utiles. C'est ce que nous nous proposons d'envisager dans cette formation.

### Objectifs de formation

- ✓ Préparer la réunion (les points à aborder ; modalités de prise de parole ; ...)
- ✓ Stimuler l'interaction des participants ;
- ✓ Maintenir l'attention de ses collègues malgré distance ;
- ✓ Faire en sorte que les objectifs déterminés au début de la réunion puissent être atteints ;
- ✓ Clôturer la réunion.

### Public

- + Toute personne susceptible d'animer une réunion

### Méthode pédagogique

- + Mises en situation/ simulations de réunion virtuelle fictive – débriefing sur les comportements verbaux, sur les objectifs, sur l'animation d'une réunion
- + Exercice sur l'identification des comportements verbaux
- + Etude de cas sur les aspects logistiques et techniques
- + Exercice sur la rédaction de convocation

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Préparer une réunion virtuelle
- + Matériel nécessaire. A quoi faut-il penser ? Aspects logistiques et techniques.
- + Choisir le type de réunion en fonction des objectifs
- + Rédiger une invitation/convocation
- + Participer à une réunion virtuelle activement
- + Les comportements verbaux porteurs et non verbaux /les nuisibles à la participation – stimuler la participation
- + Animer efficacement une réunion virtuelle
- + Garantir le processus et le respect des règles (temps...) et capter l'attention
- + Gérer les comportements inadéquats et les situations difficiles : questions complexes, agressivité, manipulation...
- + Assurer le suivi d'une réunion virtuelle : minutes/compte-rendu



Disponible en formation e-learning



Comment mener un entretien d'évaluation efficace, même à distance ?



## Evaluer ses collaborateurs à distance

### Présentation

La crise COVID s'installant sur le long terme, vous devez aujourd'hui vous résigner à organiser les entretiens d'évaluation de vos collaborateurs en virtuel. Comment mener un entretien d'évaluation à distance, tout aussi efficace qu'en présentiel? C'est ce que nous nous proposons d'envisager dans cette formation.

### Objectifs de formation

- + Préparer et mener un entretien à distance ;
- + Connaître des trucs et astuces pour que l'entretien à distance soit aussi bien structuré que s'il avait été réalisé en présentiel : écoute et compréhension des deux parties ; comment réagir en cas de problème technique ; etc.
- + Maîtriser les modes de communication et le rythme de la relation à distance (ce qui marche et les maladroites à éviter) ;
- + Tenir compte des aspects psychosociaux : le stress engendré par une situation exceptionnelle ; la limite entre vie privée et professionnelle en télétravail ; etc.
- + Donner et recevoir un feedback à distance.

### Public

- + Toute personne devant évaluer un collaborateur

### Méthode pédagogique

- + Atelier en sous-groupe sur les pièges et difficultés de l'évaluation en ligne. Quelles sont les différences entre un entretien en ligne et en présentiel?
- + Travail individuel: rédiger la communication de convocation à l'entretien virtuel
- + Etude de cas sur un entretien type ou jeu de rôle d'entretien (si possible)

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Un entretien d'évaluation à distance : différences et points communs avec l'entretien en présentiel
- + Préparer un entretien à distance :
  - + Se préparer à l'avance et demander à l'autre de se préparer). Donner un caractère formel à l'entretien (même si en virtuel)
  - + Communiquer le format à l'avance : durée, conseils techniques et ergonomiques pour l'entretien (temps, lumière, isolement...).
  - + Préparer un support visuel : les objectifs en PPT à partager sur l'écran
- + Mener l'entretien
  - + Rappel des règles de fonctionnement habituel
  - + Utiliser les techniques de communication adaptées au virtuel:
    - + Ecouter activement, répéter plus souvent, reformuler, renforcer l'oralité.
  - + Donner un FB factuel et clair
- + Conclure l'entretien
  - + Récapituler, partager les notes sur écran
  - + Remplir le formulaire



Disponible en formation e-learning



# Donner des présentations à distance

Comment mener efficacement une réunion, même à distance ?



### Présentation

La crise COVID nous a obligé à multiplier les présentations à distance. Comment faire en sorte que celles-ci soient adaptées au public et que les messages-clés soient claires. C'est ce que nous nous proposons d'envisager dans cette formation.

### Objectifs de formation

- + Préparer la présentation (le public cible; les messages clés, ...);
- + Stimuler l'interaction avec les participants;
- + Maintenir l'attention des participants, malgré distance;
- + Faire en sorte que les objectifs déterminés au début de la présentation puissent être atteints.

### Public

- + Toute personne susceptible de donner de présentations en distanciel

### Méthode pédagogique

- + Trucs et astuces de présentations en virtuel
- + Exercices de présentations avec débriefings en groupe

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Préparer une présentation
  - + Les 5 questions à se poser
- + 5 conditions pour convaincre par sa présentation
  - + Votre image :
    - + Non-verbal
    - + Micro, écran, connexion, arrière-plan
  - + L'approche personnelle
    - + Attitude mentale
    - + Accroche
  - + Simplicité
    - + Pyramide Minto
    - + Structure
    - + Slides
  - + Format
    - + Les messages clés : vocabulaire
- + Finir la présentation
  - + Plan d'action et messages clés
- + Assurer le suivi d'une présentation : actions



Disponible en formation e-learning



# DIGITAL LEARNING

## UN LEVIER D'ENGAGEMENT MODERNE ET EFFICIENT

La formation a changé. Découvrez nos parcours dynamiques, modernes, efficaces et faites de la formation un pilier de votre culture d'entreprise, en accord avec l'ère digitale. Motivez vos collaborateurs grâce au format mixte (à distance et en présentiel) proposé par Progress Consulting :

1



### Connexion à distance sur la Progress e-Academy

Je me forme à mon rythme sur une plateforme d'apprentissage avec des aspects théoriques, des vidéos, des quiz et des fiches explicatives – contenu 100% Progress Consulting.

2



### Session « live » présentielle ou distancielle avec formateur / coach

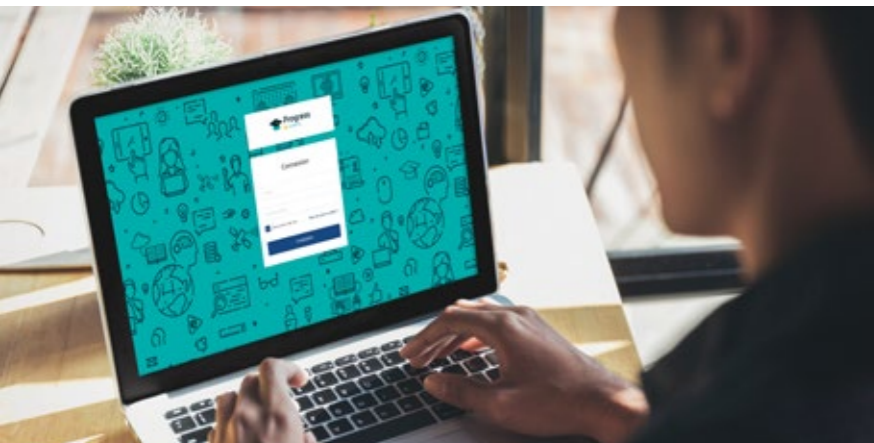
Je participe aux sessions en direct avec les formateurs ou les coaches : jeux de rôles, cas et outils concrets. Je profite pour faire le lien avec ma propre expérience du terrain.

3



### Accès à Progress Library

J'enrichis mes connaissances en explorant les rayons virtuels d'une librairie : articles, vidéos, conseils, livres choisis pour moi par les formateurs Progress Consulting.



Je choisis un thème dans le catalogue en ligne et je me forme à mon rythme depuis chez moi !



### Présentation

Vous êtes attiré(e) par nos formations et souhaitez vous former à distance ? C'est possible ! Profitez des avantages de l'apprentissage en ligne grâce à notre Progress e-Academy, Il s'agit d'un LMS - *Learning Management System* - une plateforme qui nous permet de créer, diffuser et gérer des formations à distance. On y retrouve des modules e-learning et des parcours de formation mixte (*blended learning*). Le contenu digitalisé est 100% made in Progress.

### Atouts :

- + Formations accessibles 24h sur 24, 7 jours sur 7
- + Gain de temps
- + Ludique
- + Gamification
- + Statistiques
- + Quiz
- + Exercices
- + Vidéos explicatives courtes
- + Fiches de synthèse
- + Questionnaires individuels

### Formations *blended learning* :

- + Assertivité et DESC
- + Motivation et théorie des leviers
- + Feedback positif
- + Convaincre sa hiérarchie
- + Le rôle du manager
- + MBTI® - Myer Briggs Tipe Indicator
- + Leadership et Communication
- + Change Management
- + Zone de confort
- + Zones d'influence
- + Modèle des couleurs
- + Stop aux voleurs du temps
- + Gestion des priorités
- + Gestion du temps
- + Boîte à outils du manager
- + Boîte à outils du commercial





Je souhaite enrichir mes connaissances et j'ai accès aux outils et sources d'inspiration à portée de main !



### Présentation

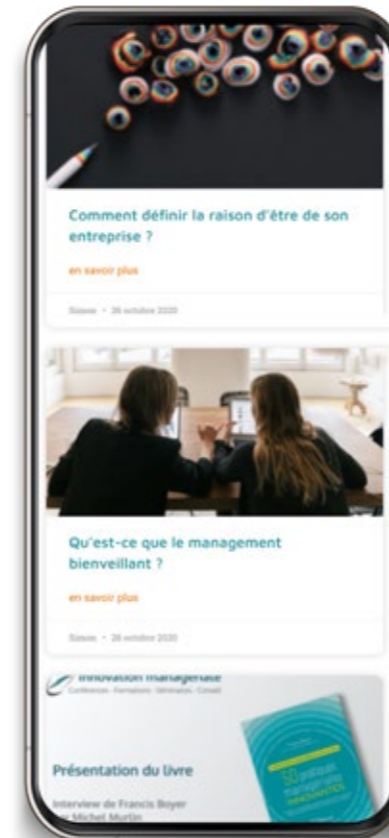
Vous avez suivi une formation avec nos collègues formateurs et vous êtes curieux d'explorer davantage une thématique ? Demandez un accès à notre bibliothèque en ligne : la Progress Library. Vous y trouverez des ressources – articles, vidéos, conseils livres – sélectionnées par nos formateurs et experts contenu. Une véritable source d'inspiration pour prolonger l'expérience d'une journée riche en découverte.

### Atouts :

- + Structuration par thème ou par popularité
- + Expérience de *surf intuitive*
- + Fonctionnalité de recherche par thématique, formateur, durée
- + Avis et scores des autres utilisateurs

### 9 catégories de contenus

- + Management
- + Communication
- + Coaching
- + Négociation
- + Smart Cultural Transformation
- + Self Management
- + Créativité
- + Vente
- + Fun





# Management & Leadership

1. **La boîte à outils du manager**
2. **Réussir sa prise de fonction de manager**
3. **Développez votre leadership avec DiSC® / Insights / PCM...**
4. **Savoir déléguer**
5. **Donner du feedback constructif et en recevoir**
6. **Mener des entretiens d'évaluation / d'évolution**
7. **Management intergénérationnel**
8. **Management interculturel**
9. **Outils de coaching pour managers**
10. **Animer et motiver une équipe**
11. **Stratégie et différenciation : comment booster la compétitivité de votre entreprise**





## La boîte à outils du manager\*

Les clés et meilleurs outils du management.



### Présentation

En tant que manager d'équipe, vous êtes amené(e) à développer votre leadership. Ceci ne s'improvise pas. Au cours de cette formation, nous vous proposons de découvrir des clés pour mieux aborder ce rôle, vous épanouir dans cette fonction et faire grandir votre équipe. Développez vos compétences clés de manager pour prendre en main votre équipe et votre carrière ! Avec cette formation, Progress Consulting vous aide à devenir un leader mobilisateur.

\*Disponible en format "Comment mieux manager à distance".

### Objectifs de formation

- ✓ Quel est le rôle d'un manager ? Quelles sont les fonctions et compétences clés d'un manager ?
- ✓ Quelle différence entre manager et leader ?
- ✓ Comment gérer et motiver son équipe ?
- ✓ Comment être efficace dans les différentes tâches dévolues au manager (motiver, fixer les objectifs, suivre le travail, donner du feedback...).
- ✓ Comment développer son assertivité pour recadrer un collaborateur ?
- ✓ Comment aborder les situations délicates comme gérer une équipe difficile ou les différentes personnalités au sein d'une équipe ?

### Public

- + Toute personne ayant la responsabilité d'une équipe.

### Méthode pédagogique

- + Présentation orale de son projet d'équipe, jeux de rôles, questionnaires individuels en ligne...
- + Une approche pratique : le formateur apporte des réponses concrètes aux participants, applicables dès le retour en entreprise.

### Durée

- + 4 jours

### Programme pédagogique

- + Mon style de leadership.
- + Le rôle du manager et ses fonctions clés.
- + Comment poser son leadership ?
- + Éviter les pièges pour devenir un leader mobilisateur.
- + Etre coach et agent de changement pour dynamiser, motiver et mobiliser ses équipes.
- + Principes de dynamique de groupe.
- + Gestion des comportements difficiles.
- + Trucs et astuces pour faire évoluer une équipe.
- + Théorie: les différents styles de management.
- + Jeux de rôle: suivre et donner du feedback, réprimander et féliciter, évaluer.
- + Plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning





## Réussir sa prise de fonction de manager

Comment prendre en main une nouvelle équipe ?



### Présentation

Félicitations ! Un nouveau poste, de nouvelles responsabilités, une nouvelle équipe... Le défi est à la hauteur des attentes de votre direction et de vos collaborateurs. Comment se présenter à une nouvelle équipe? Les 100 premiers jours sont capitaux pour votre réussite future. Profitez de cette période pour installer la confiance, asseoir votre crédibilité et donner une nouvelle dynamique. Agissez immédiatement car il sera plus difficile d'y remédier par la suite... Si vous vous trouvez dans cette situation, cette formation est faite pour vous !

### Objectifs de formation

- ✓ Cette formation fournit les bases du management et de la gestion d'une équipe à travers des méthodologies éprouvées et une boîte à outils opérationnelle. Deux journées indispensables pour s'affirmer rapidement dans ses nouvelles fonctions, à destination de tous les jeunes managers qui vont se présenter à leur nouvelle équipe et à leurs nouveaux collègues.

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers arrivant à une nouvelle fonction ou dans une nouvelle équipe

### Programme pédagogique

- + Le rôle du manager en 5 points.
- + Présentation de la loi de réciprocité du manager.
- + Découvrir les comportements clés à adopter pour être un bon manager.
- + Jeux de rôle: gérer les comportements difficiles et les différents types de personnalités.
- + La pyramide de Maslow : de la survie en entreprise à l'accomplissement.
- + Le modèle de styles sociaux suivant William Marston (DiSC®)
- + Atteindre l'objectif: s'imposer en 100 jours.
- + Agenda managérial.
- + Equilibre individuel vs collectif, formel vs informel.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.

### Méthode pédagogique

- + Découverte du modèle et du processus des « 100 premiers jours »
- + Présentation du canevas « mon projet managérial »

### Durée

- + 2 jours



Découvrez et utilisez les modèles de personnalité et de styles sociaux les plus utilisés dans le monde.



## Développez votre leadership avec DiSC® / Insights / PCM...

### Présentation

Vous souhaitez mieux vous connaître, mais aussi mieux connaître les autres, pour mieux communiquer ? En une journée, découvrez comment le **modèle DiSC®** – ou **modèle des couleurs** – peut vous être utile au quotidien. Cette formation est proposée par des formateurs certifiés dans les modèles suivants : **Everything DiSC®**, **Insights Discovery®**, **MBTI®**, **Process Communication Model® (PCM)**, **Lumina Spark**, **Ennéagramme...**

### Objectifs de formation

- ✓ Connaissance et compréhension du modèle choisi.
- ✓ Analyse claire de votre profil.
- ✓ Meilleure compréhension de vos points forts et vos points d'amélioration en communication.
- ✓ Déterminer le profil d'un interlocuteur, d'un collaborateur.
- ✓ Vous adapter à vos interlocuteurs.
- ✓ Développer votre leadership.

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et leaders arrivant à une nouvelle fonction ou dans une nouvelle équipe.

### Méthode pédagogique

- + Explication du modèle et reconnaissance des différents types de profil.
- + Nous faisons un diagnostic de vos besoins et vous proposons le modèle le plus approprié ou celui que vous avez l'habitude d'utiliser au sein de votre organisation.
- + Préalablement à la formation, chaque

participant recevra un questionnaire du modèle de son choix par mail. Il recevra ensuite un rapport tenant compte des résultats de ce questionnaire. Le formateur apportera des explications complémentaires sur ce rapport au cours de la formation.

- + L'approche de la formation se veut ludique et interactive. 30% de concepts théoriques, 70% de mise en application.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Comprendre le modèle et le rapport.
- + Reconnaître le type de l'interlocuteur : identifier les profils en fonction des comportements verbaux et non verbaux.
- + Découvrir quels sont les comportements à adopter et à éviter en fonction de chaque profil.
- + Concrètement, comment augmenter mon leadership sur mon équipe.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning



## Savoir déléguer

Conseils pour confier des tâches à un collaborateur, le responsabiliser et gagner du temps.



### Présentation

Une délégation efficace permet de gagner du temps, mais également de responsabiliser ses collaborateurs, de favoriser le développement de leurs compétences et de les accompagner vers plus d'autonomie.

Notre formation vous permettra de mettre en place des techniques de délégation rigoureuses et efficaces ainsi que des conditions favorables pour la responsabilisation de vos collaborateurs.

### Objectifs de formation

- ✓ Comment s'y prendre pour déléguer et améliorer ses pratiques de délégation ?
- ✓ Quelles sont les tâches qu'on peut déléguer ? Organiser et planifier ses activités pour se concentrer sur ses missions prioritaires.
- ✓ Comment responsabiliser un collaborateur ?
- ✓ Comment suivre et ajuster de manière adéquate les actions menées par ses collaborateurs ?
- ✓ Pourquoi déléguer des pouvoirs à un collaborateur ? Pourquoi déléguer des tâches ?

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Apports conceptuels.
- + Exercices de découverte des différentes étapes de la démarche.
- + Exercices pratiques, études de cas.
- + Préparation et mise en situation de cas de délégation.

### Durée

- + Coaching individuel de 1 jour.

### Programme pédagogique

- + Qu'est-ce que déléguer et comment le faire efficacement ?
- + Pourquoi déléguer ?
- + Comment déléguer et distribuer des tâches de manière profitable
- + Pourquoi est-ce difficile de déléguer ? Pourquoi a-t-on peur de déléguer ?
- + Faire le lien entre la délégation et le leadership ?
- + Quels sont les avantages d'une délégation ?
- + Quel est l'objectif de la délégation ?
- + Quelles tâches peut-on déléguer ?
- + Comment bien définir les missions, les rôles et les pouvoirs de ses collaborateurs ?
- + Donner un feedback constructif.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning



## Donner du feedback constructif et en recevoir

Maîtriser les clés de la motivation et de la performance de votre équipe.



### Présentation

Dans l'environnement professionnel, le feedback est primordial pour se situer, par rapport à soi-même, aux autres et pour évoluer dans l'entreprise. Il peut toutefois être perçu comme négatif ou comme une forme de critique, alors qu'il peut s'avérer positif et particulièrement stimulant. Comment formuler un feedback constructif ? Comment gérer au mieux le feedback reçu ?

### Objectifs de formation

- ✓ Donner du feedback négatif de façon assertive en respectant les sensibilités de ses interlocuteurs.
- ✓ Donner du feedback positif.
- ✓ Comprendre quels sont les différents types de communication.
- ✓ Demander du feedback auprès de sa hiérarchie, de leurs chefs de projets, de leurs collègues et de pouvoir le recevoir efficacement.

### Public

Notre formation s'adresse à toute personne désireuse :

- + de comprendre les mécanismes du feedback
- + de comprendre le rôle du feedback dans la communication
- + d'apprendre à donner et à recevoir un feedback pour en faire un outil de motivation.

### Méthode pédagogique

- + Une approche pédagogique, participative, ludique et interactive.
- + Cette formation axée sur la pratique est surtout basée sur des exercices concrets à l'aide de tâches concrètes et de jeux de rôle.

### Durée

+ 1 jour

### Programme pédagogique

- + Différence entre les différents types de feedback.
- + Présentation des grands principes de l'assertivité.
- + Méthode DESC pour donner du feedback positif et correctif.
- + Jeux de rôle : donner du feedback en fonction de son style social.
- + Grands principes d'écoute active.
- + Outil pour recevoir un feedback de manière efficace.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning





# Mener des entretiens d'évaluation / d'évolution

Comment faire le bilan de manière constructive en impactant la performance du collaborateur ?



## Présentation

L'entretien annuel d'évaluation représente un exercice difficile. Il faut choisir les bons indicateurs pour dresser un bilan fidèle de ce qui a été fait, fixer des objectifs ambitieux mais qui restent motivants et présenter le tout en adoptant une attitude favorable au dialogue.

## Objectifs de formation

- ✓ Cette formation apprend à faire de l'évaluation de ses collaborateurs un véritable outil de management et d'implication.

## Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

## Méthode pédagogique

- + Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs.
- + Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

## Durée

- + 1 jour

## Programme pédagogique

- + Quels sont les outils et les méthodes d'évaluation pour dresser le bilan ?
- + Passage en revue des dispositifs d'évaluation des participants (référentiels, indicateurs...).
- + Outils d'évaluation pour faciliter le bilan d'activité.
- + Découvrir l'intérêt managérial de la fixation d'objectifs.
- + Les règles de formulation et de fixation d'objectifs (modèle SMART, responsabilité...).
- + Comment bien préparer un entretien d'évaluation ?
- + Comment bien conduire un entretien individuel d'évaluation.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



## Gérer l'intergénérationnel

Comment gérer les générations Y et Z dans son équipe ?



### Présentation

L'arrivée massive des jeunes gens nés après 1980 bouscule les codes de conduite et laisse sans réponse organisations et managers. Enfants gâtés, rois des générations précédentes, c'est tout naturellement qu'ils remettent les choses en cause : hiérarchie, système de valeurs, temps/horaire, priorités dans les tâches, zapping comportemental, allergies aux règles...

Les Y sont là, les Z arrivent en masse et vont remplacer les baby-boomers qui partent à la retraite. Ces jeunes ont de nombreuses qualités et voici le temps de les comprendre et d'agir.

### Objectifs de formation

- ✓ Qu'est-ce qui caractérise la génération Y et la génération Z ?
- ✓ Comment manager les nouvelles générations / les millenials ?
- ✓ Favoriser la collaboration et les synergies intergénérationnelles.
- ✓ Comment améliorer le transfert des savoirs et comment éviter les conflits intergénérationnels ?
- ✓ Découvrir les conditions de succès (recrutement, intégration, motivation et cohabitation).

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers

### Méthode pédagogique

- + Partages d'expériences et cas concrets apportés par les participants.
- + Jeux pédagogiques sur les clichés à propos des différentes générations.
- + Autodiagnostic et cartographie de son équipe.
- + Etudes de cas et jeux de rôles.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Grandes caractéristiques des nouvelles générations.
- + Comment transférer les savoirs tacites / explicites aux nouvelles générations ?
- + Quels sont les facteurs de motivation des différentes générations ?
- + Qu'est-ce qu'un conflit intergénérationnel ?
- + Quel Talent Management / management des compétences aborder pour chaque génération ?
- + Techniques pour favoriser la collaboration et les synergies intergénérationnelles.
- + Techniques d'animation de groupe mixte.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Communiquer efficacement avec des cultures différentes.



## Management interculturel

### Présentation

Transformez les différences culturelles en atouts ! Grâce à cette formation, vous saurez communiquer de manière verbale/non verbale en vous adaptant à la culture de votre interlocuteur/trice.

### Objectifs de formation

- ✔ Comprendre les avantages et les défis de travailler avec plusieurs cultures.
- ✔ Augmenter la « dextérité culturelle » en comprenant les axes de différences entre cultures.
- ✔ Mieux communiquer en réunion, à l'écrit, lors de rencontres informelles ou en donnant du feedback.

### Public

- + Personnes travaillant dans une structure internationale.
- + Personnes en contact avec des clients étrangers.
- + Toute personne travaillant avec d'autres cultures.

### Méthode pédagogique

- + Etudes de cas, vidéos...
- + Avant la formation, questionnaire individuel et diagnostic pour définir quelles cultures seront abordées en profondeur lors de la formation.

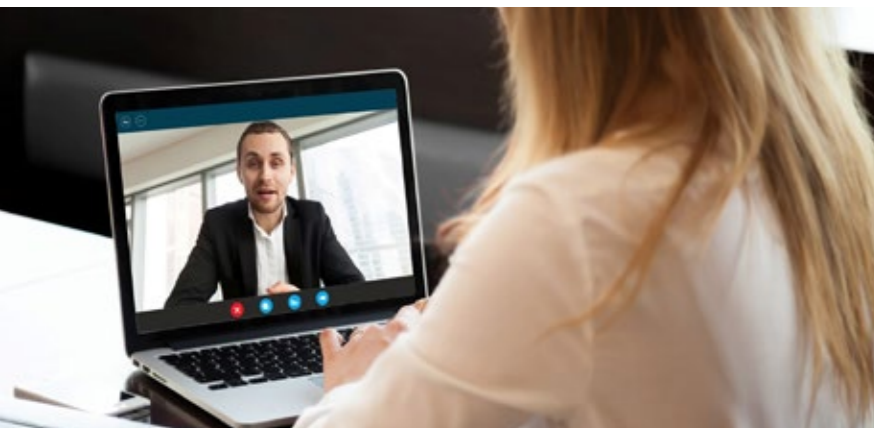
### Durée

- + 1 à 3 jour(s)

### Programme pédagogique

- + Images, stéréotypes et perceptions entre cultures.
- + Les avantages et les inconvénients de la communication interculturelle.
- + Identification des points communs et des divergences dans les différentes cultures.
- + Les 8 axes du modèle d'Erin Meyer : The Culture Map.
- + La communication non verbale : différences et points d'attention.
- + Comment donner du feedback en tenant compte de l'aspect culturel.
- + Prendre des décisions en groupe multiculturel.
- + Le rapport au temps et le planning en environnement multiculturel.
- + Présenter un rapport devant un public multiculturel.
- + Identifier les pièges.





## Outils de coaching pour leaders

Développez le potentiel de vos équipes.



### Présentation

Au milieu d'un environnement professionnel en perpétuelle mutation, l'un des principaux enjeux pour le dirigeant, le leader ou le chef d'équipe est de pouvoir accompagner son organisation à travers des transitions pérennes afin de stimuler le potentiel et d'améliorer les performances individuelles et collectives.

Investir dans le capital mental de chaque membre de l'équipe, c'est créer des leviers puissants et durables en matière de comportements. Cette formation vous aidera à développer votre posture de leader-coach.

### Objectifs de formation

- ✓ Aider vos collaborateurs à comprendre les causes du problème.
- ✓ Faire émerger une solution peut-être plus pertinente puisqu'imaginée par eux-mêmes.
- ✓ Faire en sorte d'éviter que la situation ne se reproduise à l'avenir tout en développant leur autonomie.

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers

### Durée

- + 2 à 3 jours

### Programme pédagogique

- + Contractualisation & directives éthiques
- + Ecoute active & connexion
- + Questionnement puissant
- + Communication & feedback
- + Fixation & planification d'objectifs
- + Co-création d'opportunités d'apprentissage continu

Nous effectuerons une sélection parmi un panel d'outils de coaching puissants inspirés de techniques telles que :

- + PNL
- + Neurocognitivism
- + Process Communication
- + Analyse transactionnelle
- + Appreciative Inquiry
- + Mindfulness

### Méthode pédagogique

- + Les apports de connaissance sont immédiatement accompagnés de mises en situation permettant de pratiquer des entretiens de coaching.
- + Mélange de moments d'autodiagnostic, d'échanges et analyses en groupe.
- + Le formateur coach certifié ICF effectuera des démonstrations.



## Animer et motiver une équipe

Encadrer et motiver une équipe autour d'un projet commun.



### Présentation

Comment motiver votre équipe autrement que par le salaire ? Comment encadrer un groupe et le transformer en équipe alignée autour d'une vision ? Cette formation vous donnera toutes les clés pour rendre votre équipe performante.

### Objectifs de formation

- ✓ Faire évoluer un groupe vers une équipe soudée.
- ✓ Adapter son team leader aux personnalités de son équipe.
- ✓ Formaliser des objectifs communs.
- ✓ Communiquer des directives et les exposer clairement.
- ✓ Trouver les leviers de motivation de ses collaborateurs.
- ✓ Responsabiliser ses collaborateurs par la délégation.
- ✓ Gérer les comportements difficiles.

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et teams leaders.

### Méthode pédagogique

- + Etude de cas : évolution d'une équipe et rôle du leader dans l'animation de celle-ci.
- + Jeux de rôles : entretiens de délégation.

### Durée

- + 2 à 3 jours

### Programme pédagogique

- + Les 5 stades de formation d'une équipe.
- + Facteurs de cohésion d'une équipe.
- + Dynamique de groupe : animer un groupe.
- + Les quatre niveaux d'autonomie.
- + Adapter son style de leadership.
- + S'affirmer en tant que leader en situation difficile.
- + La zone d'autonomie des collaborateurs pour responsabiliser.
- + La délégation, un outil efficace, mais pas avec n'importe qui.
- + Suivre le travail de chacun : principes et démarches.



Disponible en formation e-learning



## Management stratégique

Construire un véritable projet collectif source de différenciation externe et de cohérence interne.



### Présentation

Comment construire un projet collectif ? Quelles en sont les cibles prioritaires ? En quoi permet-il de différencier l'entreprise ? Comment en faire un projet de cohésion et de rigueur interne ? Comment le mettre en œuvre ? Comment le financer ? Comment en monitorer la réalisation et la réussite.

### Objectifs de formation

Apprendre à construire et mettre en œuvre une roadmap stratégique en répondant à 6 questions clés :

- ✓ Dans quelle pièce jouons-nous, quelle sont les caractéristiques clés de notre secteur d'activité et quel est son mapping concurrentiel ?
- ✓ Quelle est/devrait être/sera notre couverture de segments stratégiques de notre secteur ?
- ✓ Comment construire un avantage compétitif durable sur les segments que nous avons décidé de couvrir ?
- ✓ Comment nous structurer et nous organiser pour mettre en œuvre la stratégie décidée ?
- ✓ Comment sommes-nous aujourd'hui ?
- ✓ Comment passer de ce que nous sommes à ce que nous voulons devenir ?

### Public

- + Les dirigeants d'entreprises de toutes tailles
- + Les dirigeants de BU's et de divisions opérationnelles
- + Les fonctions supports pour mieux s'intégrer dans la compréhension de la vie stratégique de l'entreprise

### Méthode pédagogique

- + Cas et lectures à préparer, analyses de cas externes et de cas choisis parmi ceux proposés par les participants.

### Durée

- + 4 après-midi espacés de deux semaines

### Programme pédagogique

- + Dans quelle pièce joue-t-on ?
- + Chaîne de valeurs, segmentation stratégique, forces de Porter, facteurs clés de succès.
- + Quelle couverture des segments ?
- + Synergies entre segments, champs de forces, priorités de couverture.
- + Construire un avantage compétitif.
- + Les sources de différenciation, leur degré de durabilité, culture de l'entreprise, identité et différence.
- + Comment se structurer pour mettre en œuvre ?
- + Finances stratégiques, stratégie et organisation, culture et changement culturel.
- + Comment sommes-nous aujourd'hui ?
- + Intensité du changement, *readiness to change*.
- + Comment changer ?
- + Le cadre de référence Progress Consulting pour gérer le changement.

A photograph of four men in business attire performing a synchronized dance move in a hallway. They are captured in mid-air, with their legs kicked out and arms in various dynamic poses. The background shows a modern office hallway with fluorescent lights and a potted plant.

# Talent Management

1. **Développer une stratégie de Talent Acquisition**
2. **Evaluer la performance**
3. **Gérer le développement des compétences**
4. **Implémenter une politique de Diversité et d'Inclusion**
5. **Favoriser la rétention**



## Développer une stratégie de Talent Acquisition

Tout ce qu'il faut savoir et maîtriser entre la recherche de nouveaux collaborateurs et leur intégration dans votre organisation.



### Présentation

Comment mettre en place une stratégie de Talent Acquisition qui impacte l'efficacité et la qualité de vos recrutements ? Comment faire en sorte d'attirer les bons candidats ? Quelles sont les techniques de sélection incontournables ? Comment optimiser l'expérience candidat jusqu'à son intégration ?

### Objectifs de formation

- ✓ Quelles questions doit-on se poser quand on développe une stratégie ou quand on lance un projet de recrutement ?
- ✓ Qui sont les stakeholders et comment les impliquer dans la démarche ?
- ✓ Quels processus et outils permettent d'optimiser les différentes étapes ?
- ✓ Quelles techniques utiliser pour garantir une sélection de qualité ?
- ✓ A quoi faut-il être attentif pour que le parcours candidat soit une expérience positive ? Et comment prolonger cette expérience une fois engagé ?
- ✓ Comment rendre votre organisation visible et attractive auprès de cibles de candidats intéressantes ?

### Public

- + Responsables RH, HR Business Partners, Assistants RH, consultants RH.

### Méthode pédagogique

- + Présentations
- + Études de cas
- + Exercices pratiques

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Employer Branding et Employer Value Proposition
- + La rédaction d'une offre d'emploi
- + Les différentes solutions de sourcing et leur coût
- + La cooptation
- + Le processus de recrutement
- + Les outils et applicatifs de traitement de candidature et de suivi
- + Les différents types d'entretien
- + L'évaluation des compétences
- + La prise de référence
- + Le processus d'intégration



## Evaluer la performance

Conseils pour gérer efficacement la performance.



### Objectifs de formation

- ✓ Développer une vision claire et une stratégie globale autour des systèmes d'évaluation.
- ✓ Le rôle des RH dans le cadre de l'intégration d'un système d'évaluation.
- ✓ Gérer le projet d'implémentation du système d'évaluation.
- ✓ Mettre en lien le système d'évaluation et les autres processus RH (plan de développement des compétences, évolution salariale, dictionnaire de compétences...).
- ✓ Communiquer sur le système d'évaluation.
- ✓ Apporter du support aux managers.

### Public

- + Responsables RH, HR Business Partners, Assistants RH, consultants RH.

### Méthode pédagogique

- + Présentations
- + Études de cas
- + Exercices pratiques
- + Quiz

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Pourquoi un système d'évaluation ? Quelles conditions pour réussir ?
- + Différents types de systèmes d'évaluation – modalités, caractéristiques, contenu (différents types d'entretien...).
- + Le rôle du responsable RH dans le cadre du système d'évaluation.
- + Le projet d'implémentation du système d'évaluation: les différentes phases.
- + Système d'évaluation et autres processus RH.
- + La communication sur le système d'évaluation : quoi ? Pour qui ? A quelle fréquence ? Comment ?
- + Le support des RH aux managers: sous quelle forme ? A quelle fréquence ?

### Présentation

Comment gérer efficacement la performance au sein des organisations par le biais des systèmes d'évaluation ?

Au travers de cette formation, nous développons les compétences et le savoir-faire des responsables de ressources humaines dans la conception et la mise en place de systèmes d'évaluation.



## Gérer le développement des compétences

Développez pleinement le potentiel de vos collaborateurs.



### Présentation

La gestion de l'apprentissage et du développement des compétences du personnel (par des moyens aussi variés que la formation, l'intervision, le coaching, l'atelier...) requiert des procédures internes, des documents de références mais aussi de la pratique et de savoir-faire.

Au travers de cette formation, nous développons les compétences et le savoir-faire des gestionnaires de projets de développement des compétences et nous les aidons à se positionner en tant que réel partenaire de leurs clients internes.

### Objectifs de formation

- ✓ Développer leurs compétences des équipes RH en gestion des formations et accompagnements divers (coaching, interventions...).
- ✓ Appliquer, sur le terrain, les outils et techniques de gestion ad hoc.
- ✓ Mettre en place, sur le terrain, le processus de gestion défini.

### Public

- + Responsables RH, HR Business Partners, Assistants RH, consultants RH.

### Méthode pédagogique

- + Des méthodes et des fiches outils transposables de retour en situation de travail.
- + Des cas fil rouge pour s'approprier la démarche et élaborer un plan de développement des compétences.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + La demande du client interne et les objectifs.
- + Les différents types de compétences et de savoirs.
- + Le format d'accompagnement (formation, coaching, atelier...).
- + Focus sur la formation :
  - Le processus.
  - La fiche technique.
  - Le cahier des charges.
- + Les particularités du coaching, de l'intervision, du codéveloppement.
- + Les particularités du développement des compétences par le digital.

N.B. : Possibilité de formations ciblées sur quelques sujets en format plus court.



## Implémenter une politique de Diversité et d'Inclusion

Découvrez toutes les caractéristiques d'une politique de diversité et d'inclusion.



### Objectifs de formation

- ✓ Construire une définition collective.
- ✓ Aborder la diversité et l'inclusion de façon transversale dans l'entreprise.
- ✓ Apprivoiser les différents biais et stéréotypes.
- ✓ Déployer un modèle bien-être – performance – motivation.
- ✓ Participer au développement de modèles d'inclusion et stratégie RH intégrant le management de la diversité.
- ✓ Cascader la politique de diversité et d'inclusion au sein de l'organisation.

### Public

- + Responsables RH, HR Business Partners, Assistants RH, consultants RH.

### Durée

- + ½ à 3 jour(s) en fonction des thèmes abordés

### Programme pédagogique

- + Son identité en tant que personne au sein d'une entreprise.
- + Le management interculturel.
- + Construire une politique adaptée.
- + Lancer la méthodologie / le processus de récolte d'informations.
- + Se doter de mesures d'inclusion concrètes.

### Méthode pédagogique

- + Un questionnaire d'autopositionnement pour se situer et définir ses priorités.
- + Cas pratiques, mises en situation, jeux de rôle tout au long de la formation pour faciliter la transposition.

### Présentation

Les différentes identités, les différentes approches, cultures et perspectives de travail sont des éléments à prendre en compte dans toute organisation. Comment implémenter une politique favorisant la diversité et l'inclusion ? Quel est le lien entre la diversité et l'inclusion ? Comment articuler cette politique aujourd'hui en entreprise ?





Que mettre en place pour garder ses employés engagés et motivés dans la durée.



## Favoriser la rétention

### Présentation

Quel écho trouve-t-on dans le terme « rétention » ? Comment implémenter une politique favorisant la rétention au sein de nos organisations ? Comment favoriser la rétention de nos travailleurs, facteur incontournable pour garder les talents prometteurs ? Adopter une stratégie pour retenir ses travailleurs est devenu déterminant pour toute entreprise.

### Objectifs de formation

- ✓ Quelles questions se poser pour définir une politique de rétention et construire une stratégie adaptée ?
- ✓ Comment assurer le prolongement du processus de recrutement ?
- ✓ Comment garder ses employés impliqués et engagés dans leur mission et dans leur rôle ?
- ✓ Quels processus et outils peut-on proposer pour nourrir cette rétention ?
- ✓ Quelles sont les étapes incontournables pour soutenir la rétention ?
- ✓ Quel est le lien entre *employer branding* et la rétention ?

### Public

- + Responsables RH, HR Business Partners, Assistants RH, consultants RH.

### Méthode pédagogique

- + Présentations
- + Études de cas
- + Exercices pratiques

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

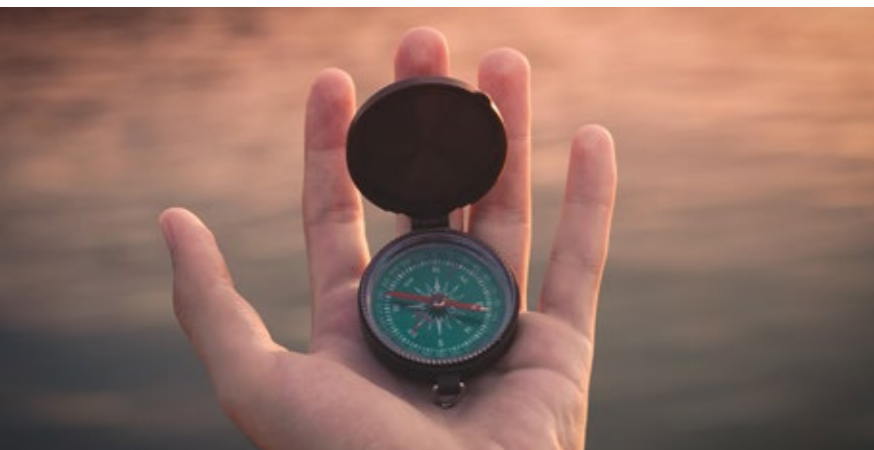
- + Les différentes étapes pour définir une politique de rétention.
- + La suite du processus de recrutement.
- + Le lien entre rétention et l'*employer branding*.
- + L'implication et l'engagement.
- + Les outils et techniques pour favoriser la rétention.

N.B. : Possibilité de formations ciblées sur quelques sujets en format plus court.

The background features a dark grey field filled with numerous white, hand-drawn style arrows pointing in various directions. A prominent, larger yellow arrow with a hand-drawn texture points horizontally to the right, positioned below a central orange banner.

# Gestion du changement

1. Fondamentaux du Lean Management
2. Gestion de projet
3. Gérer le changement
4. Adopter le Visual Management
5. Entreprise & changement : programme BOOST



# Fondamentaux du Lean Management

Pour obtenir quelque chose que l'on n'a jamais eu, il faut faire quelque chose qu'on a jamais fait.

## Périclès



### Présentation

Le monde actuel – complexe et en mutation constante – rend éphémère chaque avantage ou opportunité. Dans ce contexte, se doter d'une structure et de modes de fonctionnement performants, flexibles et pérennes devient une condition de survie. Cependant, les modèles et méthodes de management se multiplient et il est parfois difficile de se repérer parmi ceux-ci. Un fil rouge global est la nécessité de réaliser un travail hautement qualifié dans des conditions idéales de fonctionnement en un minimum de temps, de ressources et d'énergie dépensée – c'est-à-dire, être *lean*. Le Lean Management, c'est viser à atteindre ces objectifs en ciblant les activités génératrices de valeur tout en éliminant les activités qui n'en ont pas.

### Objectifs de formation

- ✓ Maîtriser les étapes de la transformation Lean.
- ✓ Accompagner les équipes vers le changement. Résoudre les problèmes avec la bonne méthode.
- ✓ Définir les bons objectifs et indicateurs.
- ✓ Repérer les gaspillages et s'organiser pour les réduire.

### Public

- + Cette méthode s'applique à toute taille d'organisation, à tous les secteurs (industrie comme services) et tous les processus (production, R&D, administratif...).
- + Pour tous les candidats désirant s'initier à l'amélioration continue des processus et au Lean Management (responsables qualité, managers de proximité, chefs de projets, responsables des ressources humaines, responsables de production et *supply chain*...).

### Méthode pédagogique

Pédagogie active et ludique : vidéos, jeux et exercices en sous-groupes, études de cas, projets individuels...

### Durée

- + 2 à 3 jours

### Programme pédagogique

- + Pourquoi le Lean Management ?
- + Différence entre Lean, Six Sigma, Agile, Kaizen...
- + Les 3 objectifs du Lean : Qaspis, Qualité, Flexibilité.
- + Les 5/6 axes du Lean : Customer, People, Process, Performance, Organization, Behaviours.
- + Process Checklist.
- + *Value Stream Map to highlight what to attack first.*
- + Visual Management.
- + Communication Calendar.
- + *5S principles.*
- + Problem Solving Methodology DMAIC.
- + Outil d'Ishikawa.



Comment favoriser les activités génératrices de valeur pour votre organisation.



## Gestion de projet

### Présentation

Vous gérez un ou plusieurs projets et vous aimeriez structurer votre approche et gagner en efficacité grâce à des techniques éprouvées? Vous rêvez de maîtriser les bases d'un pilotage de projet dynamique, agile et adaptatif ? Vous voulez à la fois maîtriser les risques opérationnels et aussi fédérer l'équipe autour d'un projet clair et ambitieux?

Notre équipe d'experts en *project management* vous guidera pas à pas au travers d'une formation basée sur la pratique, les outils concrets et la collaboration.

### Objectifs de formation

- ✓ Définir une terminologie commune.
- ✓ Comprendre les différents types de projets pour différents objectifs.
- ✓ Comprendre l'intérêt d'une approche holistique combinant qualité de la solution et acceptation du terrain.

### Public

- + Gestionnaires de projets et chefs d'équipe.

### Méthode pédagogique

- + Études de cas et exemples concrets, exercices d'applications : réaliser une matrice RACI, rédiger une charte de fonctionnement de l'équipe projet.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Qu'est-ce qu'une gestion de projet ?
- + Comprendre l'organisation d'un projet et les grands principes de gouvernance.
- + Introduire les différentes méthodologies de projet, leurs forces, leurs faiblesses.
- + Définir un objectif SMART.
- + Baliser les différentes étapes d'un projet (macrostructure).
- + Outils de planification dans le temps: PERT, Gantt.
- + Découverte de l'outil RACI: qui fait quoi.
- + Techniques pour mettre en place des réunions efficaces (*stand up meeting*).
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Accompagner et réussir un changement - principes de Change Management.

### Gérer le changement



#### Présentation

En tant que manager, les changements font partie de votre quotidien. Ils sont normaux dans la vie d'une entreprise et dans ses transformations. En fonction de la cause, du moment et de votre propre personnalité, vous aurez plus ou moins de facilités à gérer ces changements. Cette formation a pour objectif de vous partager une boîte à outils comprenant les meilleures techniques de gestion du changement afin de gérer au mieux ce processus de transformation.

#### Objectifs de formation

- ✓ Evaluer la portée, la profondeur, la durabilité et les retours d'une stratégie de projet ou de changement.
- ✓ Faciliter le projet.
- ✓ Démontrer un engagement personnel élevé à atteindre les objectifs du changement.
- ✓ Gérer d'éventuelles résistances au changement.

#### Public

- + Chef de projet dans un cadre suscitant des changements à faire accepter.
- + Manager en charge de projet de changement d'organisation.

#### Méthode pédagogique

- + Des partages d'expériences et des échanges à partir d'exemples vécus par les participants.
- + Etudes de cas et exercices d'application dans la gestion humaine d'un changement.
- + Des travaux en mini-groupes et/ou des simulations pour traiter les thèmes pratiques.

#### Durée

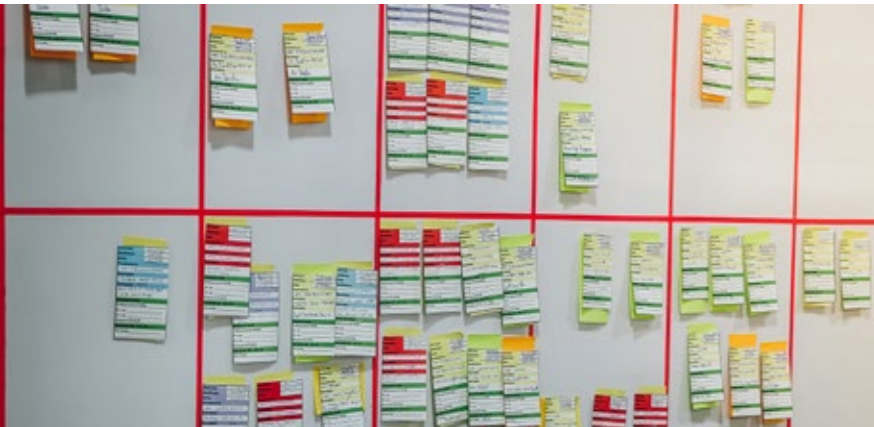
- + 1 à 3 jour(s) + des sessions d'accompagnement terrain

#### Programme pédagogique

- + Comprendre les comportements individuels face au changement.
- + Le changement au travers de notions clés (zone d'influence, cycle de management...).
- + Les différents types de changement.
- + L'outil ADKAR®.
- + Cartographier les enjeux et analyser les impacts.
- + Gérer les résistances émotionnelles et rationnelles.
- + Suivre la réalisation des tâches et des objectifs de leurs collaborateurs.
- + Identifier les indicateurs pour le suivi.
- + Communiquer sur le changement.
- + Le plan de communication.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning



# Appliquer le Visual Management

Augmenter la performance de son équipe en rendant les résultats visibles.



### Présentation

Le management visuel recherche la performance en transmettant les résultats au moyen d'éléments visuels, afin que tout le monde sur le terrain soit aligné et motivé autour des objectifs. Le management visuel, un des outils du Lean Management, est aussi une approche d'amélioration continue dans une équipe en mal d'indicateurs de suivi fiables et pertinents. Cette formation vous donnera les outils pour commencer votre trajet, en fonction de vos objectifs (sécurité, qualité, coûts...).

### Objectifs de formation

- ✓ Comprendre l'importance d'une démarche de Visual Management.
- ✓ S'appropriier les outils essentiels en fonction de leurs enjeux.
- ✓ Maîtriser les méthodes de facilitation pour engager les opérateurs lors des briefings et générer une vraie dynamique supportive et participative.

### Public

- + Contremaitres, chefs d'ateliers, ingénieurs...

### Méthode pédagogique

- + Mise en place d'un plan de Visual Management appliqué à une problématique particulière. Des jours d'accompagnement à la mise en place sur le terrain (min. 1 jour par projet) sont nécessaires.

### Durée

- + 2 à 3 jours

### Programme pédagogique

- + Qu'est-ce que le Visual Management? Différences avec les pratiques existantes (Kaizen, 5S...).
- + Les 10 règles d'or du Visual Management.
- + Notions de base de la communication visuelle : comment attirer, être lisible, être clair...
- + Le choix et la mise en forme des indicateurs, types de tableaux...
- + Techniques de facilitation et d'animation des réunions d'équipes
- + Le pack des « outils standards » SQCDP (pour Safety Quality Cost Delivery People).
- + Principes de base de gestion du changement et dynamiques humaines.
- + Et après? Les mécanismes de déploiement, renforcement et pilotage du projet.



Comment développer une attitude positive par rapport au changement à travers une meilleure compréhension : des enjeux économiques et stratégiques et de leur rapport personnel au changement.



## Entreprise & changement : programme BOOST

### Présentation

Le monde change et ce, de plus en plus rapidement. La capacité d'une organisation à y faire face assure la pérennité. Dans ce contexte, l'attitude et les compétences du middle management jouent un rôle crucial, mais c'est rarement suffisant. Un middle manager engagé et efficace dans une équipe qui « résiste au changement » peut vite se décourager et arrêter de soutenir les projets de l'organisation. L'objectif du programme « entreprise et changement » devenu « Boost » est de développer, chez les publics « opérationnels » (ouvriers, employés...) une attitude positive par rapport au changement à travers une meilleure compréhension : des enjeux économiques et stratégiques et de leur rapport personnel au changement.

Le module 2 du programme Boost existe également

### Objectifs de formation

- ✓ Connaître la mission ultime (les objectifs) de l'organisation et les valeurs, les comprennent pour pouvoir cartographier les étapes nécessaires à leur niveau pour l'accomplir,
- ✓ Être outillé pour donner du feedback et remonter les informations pertinentes pour trouver ensemble des leviers pour faciliter le changement,
- ✓ Redonner du sens et de l'expérience client à leur travail dans l'orientation client (in/ex) avec empathie,
- ✓ Comprendre, dans ma zone d'influence, mon attitude par rapport aux changements pour en arriver à une attitude proactive pour accomplir leur mission.
- ✓ Ce programme se traduit, in fine, par des plans d'action concrets qui vont faciliter la mise en place des changements dans l'organisation pour tous les membres.

### Public

- + Publics opérationnels accompagnés de leur hiérarchie.

### Durée

- + 4 jours  
(Contactez-nous pour découvrir notre programme complet)

### Méthode pédagogique

- + Pratique et applicable directement
- + Participatif/ exercices/ fun
- + Des formateurs avec une expérience de terrain
- + Personnalisé à vos enjeux

### Programme pédagogique

- + Adapté à vos besoins et sur mesure
- + Une occasion unique d'établir une communication positive entre le management, la direction et le terrain.
- + Un programme énergisant qui met les collaborateurs au sein de la démarche et donne de la reconnaissance.
- + Une occasion d'apprendre sur soi qui est rarement donnée aux participants.
- + Un mode de subvention intéressant.
- + Un réel impact sur le climat et la culture de l'organisation.



# Vente & négociation

1. Créer son réseau et déceler des opportunités
2. Vendre en face à face
3. Vendre par téléphone
4. Oser prospecter
5. Persuasion & influence
6. Savoir négocier
7. Fidéliser ses clients Account Management





## Créer son réseau et déceler des opportunités

En route vers vos premières ventes.



### Présentation

Nombre de collaborateurs techniques habitués à gérer la relation clients sur un mode « produit » doivent aujourd'hui, développer le côté proactif de la relation et être source de nouvelles opportunités, voire de nouveaux clients pour leur organisation. Avocat, juriste, ingénieur technicien... Chacun a un rôle commercial et peut (ou doit ?) apporter sa pierre à l'édifice du développement. Bien qu'intéressant, l'exercice oblige à sortir de sa zone de confort et pousse à remettre en question des routines de travail bien rodées. Par ailleurs, ce changement de posture peut engendrer des frustrations classiques en situation de changement et provoquer stress et tensions.

### Objectifs de formation

- ✓ Cette formation commerciale pour les non-commerciaux donne l'énergie nécessaire à la mise en route et les outils requis au résultat.

### Public

- + Jeunes, profils commerciaux ou collaborateurs techniques

### Méthode pédagogique

- + Les participants sont invités, en amont de la formation en salle, à créer un compte LinkedIn et/ou mettre à jour leur profil LinkedIn pour bénéficier d'un feedback personnalisé.
- + Outils pour définir sa stratégie réseau.
- + Ateliers et discussions en sous-groupes.

### Durée

- + 1 à 2 jour(s)

### Programme pédagogique

- + Travailler les croyances limitantes liées à la vente et en faire des croyances évolutives.
- + Développer une attitude positive.
- + Sortir de sa zone de confort et percevoir le développement commercial comme un progrès collectif et individuel.
- + Savoir agir dans sa zone d'influence.
- + Développer les comptes existants.
- + Le networking : freins – stimuli.
- + La chance est une compétence qui se travaille !
- + Les différents réseaux : clients, connaissances, partenaires.
- + Développer les réseaux chez ses clients : comment ?
- + Parler de l'entreprise rapidement en toutes circonstances : *elevator pitch*.



## Vendre en face à face

Se préparer, établir le contact, écouter et conclure une vente.



### Objectifs de formation

- ✓ Développer des moyens et des techniques simples pour faire parler son prospect.
- ✓ Cerner la demande du prospect.
- ✓ Lui offrir une solution adaptée avec un argumentaire pertinent.
- ✓ Contourner ses demandes de coût.
- ✓ Conclure de manière constructive.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Alternance de théorie, de démonstration par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, mises en situation et cas pratiques rythment cette formation.

### Durée

- + 1 à 2 jour(s)

### Programme pédagogique

- + Lever les freins à la vente.
- + Une méthode simple et efficace : la méthode APEROS.
- + **A** : développer une attitude de gagnant.
- + **P** : poser les bonnes questions.
- + **E** : écouter activement et rebondir .
- + **R** : reformuler dans un argumentaire convainquant.
- + **O** : objections à passer pour aller vers la conclusion.
- + Un point particulier sur les objections de coûts.
- + **S** : suivre pour réussir.



Disponible en formation e-learning





Comment passer les barrages, décrocher des rendez-vous et emporter la décision.



## Vendre par téléphone\*

### Présentation

Comment vendre par téléphone ? Comment convaincre un client au téléphone ? Comment faire un bon argumentaire téléphonique ? Le téléphone ou la vidéo-conférence se montrent toujours être les outils les plus efficaces pour joindre un prospect ou un client dans un délai très court. Cependant, l'utiliser pour conclure une vente nécessite une maîtrise d'un certain nombre de techniques spécifiques : la capacité à convaincre rapidement et à parer les objections s'avèrent être capitales.

\*Disponible en format "Comment mieux vendre à distance".

### Objectifs de formation

- ✔ S'appuyant sur des exercices pratiques et une forte interactivité avec les participants, cette formation opérationnelle fournit les clés pour améliorer son efficacité commerciale au téléphone.

### Public

- + Toute personne amenée à devoir vendre, convaincre un prospect ou client par téléphone.

### Méthode pédagogique

- + Apports théoriques et pratiques.
- + Réflexions de groupe guidées par l'animateur.
- + Mise en situation à partir du quotidien des participants : simulations d'appels, analyse des entretiens.
- + Elaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections.

### Durée

- + ½ à 1 jour
- + Inclus sessions d'appels avec feedback

### Programme pédagogique

- + Présentation des principes de base pour une communication efficace.
- + Trucs et astuces pour bien se préparer.
- + Exercice : vaincre ses obstacles et sa timidité.
- + Présentation et structuration des grandes étapes de la vente au téléphone.
- + Réussir son pitch d'entrée.
- + Méthode ABCD : Appui, Besoin, Conclusion, Données.
- + Atelier: comment parer les objections ? Surtout celles liées au coûts.
- + Introduction aux principes de persuasion et d'influence.
- + Exercice : stimuler la prise de décision de manière assertive.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



## Oser prospecter

Mieux prospecter pour mieux vendre.



### Présentation

Quels sont les différents types de prospection ? Quels sont les outils efficaces de prospection commerciale ? Cette formation fournit aux participants les bases indispensables, une logique de raisonnement, ainsi que des outils directement exploitables pour optimiser leur activité de prospection et augmenter leurs chances de vendre.

### Objectifs de formation

- ✓ S'appuyant sur des exercices pratiques et d'une forte interactivité avec les participants, cette formation opérationnelle fournit les clés pour améliorer son efficacité commerciale au téléphone.

### Public

- + Toute personne amenée à prospecter.

### Méthode pédagogique

- + Exercices s'appuyant sur les cas des stagiaires, autodiagnostic, mises en situation d'entretiens, entraînements à la prise de RDV, jeux de rôle enregistrés.
- + Construction de mon plan de prospection.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Présentation des principes de base de prospection.
- + Exercice : poser des hypothèses.
- + Atelier : préparer un pitch.
- + Découverte de différents outils de prospection disponibles en fonction de la cible.
- + Établir son plan de prospection via les différents canaux et médias.
- + Organisation de ses temps de prospection.
- + Augmenter son efficacité dans la prise de rendez-vous.
- + Savoir communiquer en situation de networking.
- + Utilisation des réseaux virtuels en prospection et *social selling*.
- + Réussir un entretien de prospection par vidéoconférence.
- + Les 20 premiers mots et gestes lors d'un premier entretien.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Les neurosciences pour  
aiguiser votre efficacité  
commerciale.



## Persuasion et influence

### Présentation

Notre cerveau, paresseux de nature, a tendance à répondre à des stimuli de façon partiellement prévisible et à utiliser des raccourcis mentaux. Et si nous comprenions mieux son fonctionnement afin d'optimiser notre pouvoir de persuasion sur les autres, tout en respectant valeurs et éthique commerciale ? Qu'est-ce qu'une vente réussie ? Comment persuader et influencer de manière respectueuse ? Cette formation permettra aux commerciaux de perfectionner leurs techniques de vente.

### Objectifs de formation

- ✓ Comprendre comment agissent l'influence, la manipulation et les biais lors des entretiens clients et la vente en face-à-face ou par téléphone.
- ✓ Enrichir vos techniques de vente de nouvelles idées.
- ✓ Comprendre (et appliquer) comment fonctionnent les 6 principes d'influence et les heuristiques.
- ✓ Réflexion sur l'éthique, en rapport avec les valeurs des sociétés que nous représentons et celles auxquelles nous nous adressons.

### Public

- + Tous publics.
- + Toute personne souhaitant apprendre les techniques d'influences.

### Méthode pédagogique

- + Études de cas et jeux de rôles

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Les 2 routes de la persuasion commerciale et leurs cadres d'application.
- + Les 6 principes universels d'influence.
- + Les biais cognitifs importants et leurs effets lors des entretiens clients.
- + Présentation : les 4 familles de manipulations à éviter.
- + Les manipulations égoïstes fréquentes et leurs applications.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



## Savoir négocier

Comment mener à bien nos discussions en négociation afin d'aboutir à des accords profitables et durables ?



### Présentation

Quelles sont les étapes d'une négociation réussie ? Comment faire baisser un prix ? Comment faire un plan de négociation ? Comment trouver une solution gagnant-gagnant ? Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent développer leur potentiel de négociation et de persuasion. Cette formation propose une méthode efficace et éprouvée pour réussir ses négociations aussi bien commerciales qu'internes à l'entreprise.

### Objectifs de formation

- ✓ Se préparer efficacement sur les plans contextuel, technique et mental.
- ✓ Conduire un entretien de découverte dans le respect de son mandat.
- ✓ Concevoir une première offre et réagir à celles des autres.
- ✓ Appliquer les principes de la dynamique des concessions et des compensations.
- ✓ Aboutir à un accord ou un accord sur le désaccord.

### Public

- + Toute personne impliquée dans une démarche commerciale, la résolution de conflits, le partage de ressources limitées ou la création de valeur.

### Méthode pédagogique

- + Boîte à outils, templates, canevas
- + Vidéos pour illustrer les concepts
- + Jeux de rôles avec observateurs et débriefing
- + Réflexion autour de cas vécus par les participants

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Le processus de négociation en 4 étapes, ce qui s'y passe et les outils disponibles à chaque phase.
- + Les principaux vecteurs de communication utilisés : questionnement, écoute, reformulation, argumentation, traitement des objections.
- + Les concepts fondamentaux : objets, sujets, point d'aspiration, point de réserve, valeur d'ouverture, marge de manoeuvre, zone d'accord possible, meilleure solution de rechange.
- + Les tableaux de préparation et la façon de les remplir.
- + La première offre : ancrage, cadrage, récence, primauté, contraste.
- + Les différents types de premières offres : les concevoir et réagir à celles des autres.
- + Les règles pour faire des concessions.
- + Les grandes tactiques compétitives.



## Fidéliser ses clients Account Management

Suivre, animer, fidéliser son portefeuille client.



### Présentation

Un relationnel de qualité est la clé d'une démarche de fidélisation de sa clientèle sur le long terme. Les meilleurs vendeurs sont capables d'analyser leur portefeuille clients, de déterminer son degré de maturité et l'animer pour construire un plan d'action commercial efficace et ciblé. Cette formation vous donnera les clés nécessaires pour suivre, animer et fidéliser votre clientèle.

### Objectifs de formation

- ✓ Qu'est-ce qu'un portefeuille client ?
- ✓ Comment l'analyser ?
- ✓ Comment fidéliser ses clients ?
- ✓ Comment élargir son portefeuille grâce à la prospection ?

### Public

- + Key Account Manager récent dans sa fonction, issu d'une fonction commerciale.
- + KAM déjà en poste, souhaitant affirmer et enrichir ses compétences.
- + Directeur commercial, opérationnel en charge d'une équipe de KAM souhaitant faire évoluer les pratiques.

### Méthode pédagogique

- + Élaboration du Account Business Plan.
- + Cartographie des clients stratégiques et plan de réseautage sur comptes clés.
- + Partages d'expériences et exemples de bonnes pratiques de divers secteurs.
- + Nombreux outils pour accélérer la mise en œuvre.

### Durée

+ 1 jour

### Programme pédagogique

- + Analyse de son portefeuille clients : le représenter sur un plan quantitatif.
- + Etablir une typologie de la clientèle.
- + Techniques pour animer son portefeuille clients.
- + Élaborer un plan d'action, organiser ses priorités commerciales.
- + Atelier : comment fidéliser sa clientèle.
- + Trucs et astuces pour détecter des nouvelles opportunités chez un client existant.
- + Méthode pour passer d'une ligne de service à une autre chez vos clients.
- + Réussir sa *business review* avec vos clients clés : l'entretien trois étoiles !
- + Bâtir son propre plan de développement.



# Efficacité personnelle et productivité

1. **Maîtriser son temps et gérer ses priorités**
2. **Développer son attention**
3. **Gérer ses e-mails**
4. **Conduire une réunion efficacement**
5. ***Train the trainer***
6. **Ecrire un plan d'action**
7. **Rédiger des rapports de réunions**





Les méthodes pour être plus efficace.



## Maîtriser son temps et gérer ses priorités

### Présentation

Vous vous sentez débordé et vous ne savez plus par où commencer ? Votre temps est précieux ! Vous avez donc tout intérêt à exploiter au mieux vos heures de travail pour respecter sans souci vos délais et éviter les heures supplémentaires. Vous souhaitez développer un rapport plus serein avec votre agenda ? Comment arriver à organiser de la manière la plus efficace possible vos papiers et documents électroniques ? Voilà les questions que nous aborderons avec beaucoup d'autres questions pratiques au sein de cette formation. Inscrivez-vous à la formation « maîtriser son temps et gérer ses priorités » et débarrassez-vous des « voleurs de temps ».

### Objectifs de formation

- ✓ Hiérarchiser ses priorités.
- ✓ Planifier ses activités au quotidien.
- ✓ Mieux s'organiser pour travailler en équipe et atteindre ses objectifs à long terme.
- ✓ Réflexion sur sa relation au temps.

### Public

- + Tous publics.
- + Du collaborateur administratif jusqu'au directeur général : commerciaux, les responsables de département, les collaborateurs professionnels et les chargés de compte.

### Méthode pédagogique

- + Questionnaire individuel en ligne pour faire le diagnostic de votre rapport au temps.
- + Exemples de *to-do lists* et matrices de priorité à télécharger.
- + La partie pratique représente l'essentiel du temps de la formation.
- + Interaction entre les participants.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Mieux s'organiser pour atteindre ses objectifs : gestion des urgences et de certaines situations.
- + La matrice d'Eisenhower : prioriser l'urgent et l'important.
- + Les grandes lois du temps : Carlson, Pareto, Parkinson...
- + Le biorythme pour gérer son énergie tout au long de la journée.
- + Les freins à la gestion du temps.
- + 10 situations chronophages et leur traitement – outils personnels de gestion du temps.
- + Communiquer sur son agenda, apprendre à dire non.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel pour gagner jusqu'à 2h par jour.



Disponible en formation e-learning





## Développer son attention

Améliorer sa concentration.



### Présentation

Dans notre travail quotidien, les interruptions rendent difficile la concentration. Cette formation vous apprendra à répondre efficacement à cette problématique.

### Objectifs de formation

- ✓ Identifier les comportements de dispersion.
- ✓ Créer les meilleures conditions pour une concentration productive.

### Public

- + Managers, responsables d'équipe, tous publics.

### Méthode pédagogique

- + Techniques de respiration et d'attention
- + Echanges de bonnes pratiques
- + Discussions
- + Questionnaires de diagnostic

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Cartographie et diagnostic des voleurs d'attention.
- + Identifier son style cognitif.
- + L'impact des interruptions sur notre cerveau.
- + La loi de Carlson sur les interruptions.
- + La technique du *switch* sensoriel pour recentrer son attention.
- + Le questionnement pour gagner en concentration après une interruption.
- + Techniques de respiration et d'observation pour rester concentré.
- + La bonne posture corporelle.
- + Faire abstraction des états émotionnels.
- + Le principe du *flow* de Csikszentmihályi.
- + Distinguer l'urgent de l'important.



Disponible en formation e-learning





## Gérer ses e-mails

Mettre l'outil au service de son efficacité personnelle.



### Présentation

Les e-mails ont complètement changé les modes de communication, avec leurs avantages mais aussi leurs inconvénients. Leur gestion peut devenir problématique et générer tensions et stress. Par manque d'organisation, informations ou demandes importantes peuvent rester lettre morte et donner une image négative de l'entreprise.

### Objectifs de formation

- ✓ Donner aux participants des techniques spécifiques à la gestion des e-mails.
- ✓ Techniques de rédaction et d'organisation de la boîte mail.
- ✓ Rédiger des messages sortants et gérer des messages entrants de manière efficiente.

### Public

- + Tous publics.

### Méthode pédagogique

- + Chaque participant apporte son PC, les outils et techniques partagés par le formateur sont immédiatement mis en place.

### Durée

- + ½ à 1 jour

### Programme pédagogique

- + Analyse des problèmes rencontrés lors de la gestion des mails.
- + Règles de rédaction et de structuration de ses messages.
- + Trucs et astuces pour ne pas être un « mangeur de temps » pour les autres.
- + Comment transmettre un message difficile par e-mail ?
- + Organiser sa boîte mail.
- + Mieux maîtriser le flux des e-mails entrants.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Des réunions moins nombreuses mais plus productives.



## Conduire une réunion efficacement

### Présentation

Si les réunions sont bien souvent vécues comme des fardeaux professionnels ou une perte de temps, elles n'en restent pas moins des outils incontournables de management et de communication.

Qu'est-ce qu'une bonne réunion ?

Comment diminuer son temps de réunion par 2 tout en étant plus efficace dans la prise de décision ?

### Objectifs de formation

- ✓ Quels sont les différents types de réunion (d'équipe, projet, coordination, information...) et leurs besoins ?
- ✓ Comment organiser et préparer une réunion ?
- ✓ Comment animer une réunion à distance (préparer une vidéo conférence : WebEx, Zoom, Skype...) ?
- ✓ Comment gérer les différentes personnalités en réunion ?

### Public

- + Cette formation s'adresse à toute personne qui participe régulièrement à des réunions et qui souhaite augmenter la productivité de ces réunions professionnelles en ligne.
- + Plus précisément, cette formation peut être utile aux cadres, aux chefs d'équipe, aux chefs de projet, à tous les profils de vente, aux employés et aux managers.

### Méthode pédagogique

- + Jeux de rôles, animation de courtes réunions.
- + Canvas et exemples pour préparer, animer et suivre les actions suite à une réunion.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Communiquer en groupe.
- + L'animateur de la réunion (rôle, affirmation, gestion du stress).
- + En pratique : préparer et organiser une réunion.
- + 4 phases pour mener une réunion (contracter, collecter, construire et synthétiser).
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



### Train the Trainer

Construire un processus de développement et animer une formation.



#### Présentation

Comment favoriser des apprentissages qui durent dans le temps ? Comment générer attention et émotions positives lors d'une formation ? Dans le programme *Train the Trainer*, les différents piliers d'une bonne formation seront étudiés en détails : la préparation, le processus d'apprentissage des adultes et les techniques pédagogiques, la dynamique de groupe et, bien sûr, le développement de votre propre style en tant que formateur.

#### Objectifs de formation

- ✓ Concevoir, animer et évaluer une formation.
- ✓ Transmettre de l'information avec empathie.
- ✓ Gérer la dynamique de groupe pour susciter impact et intérêt.

#### Public

- + Cette formation est destinée aux formateurs et aux instructeurs internes, aux managers et aux responsables qui se trouvent régulièrement dans la position de formateur, aux conseillers ou formateurs associés à un institut d'enseignement, aux professeurs et aux enseignants. Bref, à tous ceux qui souhaitent transmettre leur matière à un groupe de manière captivante.

#### Durée

- + 2 jours

#### Programme pédagogique

- + Principes fondamentaux de la pédagogie d'adulte.
- + Les besoins de l'adulte en formation.
- + Les différents styles d'apprenants et de formateurs suivant le modèle développé par Feuillette Cuningham.
- + Dynamique de groupe en formation.
- + Gérer les situations difficiles en formation.
- + Principes de *storytelling* pour être clairs et impactants.
- + Structurer sa formation.
- + Choix des supports et place du virtuel.
- + Le biorythme de l'apprenant.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.

#### Méthode pédagogique

- + La formation met l'accent sur la pratique et les échanges d'expériences personnelles entre formateur et participants. Comme exercice de synthèse, vous présenterez au groupe un extrait de 20 minutes d'une formation dans le domaine de votre expertise, que vous aurez eu l'occasion de préparer à la maison.



## Etablir un plan d'action

Les clés pour réussir la mise en œuvre d'un plan d'action.



### Objectifs de formation

- ✓ Rédiger un plan d'action en lien avec la stratégie et les valeurs de votre entreprise.
- ✓ Comprendre et analyser la stratégie et ses éléments.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Chaque participant ressort avec un plan d'action sur le sujet qu'ils désire traiter (objectif d'amélioration, de consolidation ou d'innovation...).

### Durée

- + ½ à 1 jour
- + Suivi et coaching possible sur le terrain pour la mise en place

### Programme pédagogique

- + Les différents types d'objectifs et comment les fixer.
- + Lien entre objectifs et plans d'actions.
- + Comment construire un objectif SMART ?
- + Utiliser les indicateurs de performance.
- + Comment traduire les valeurs de l'organisation ?
- + Déterminer les moyens nécessaires ?
- + Comment déterminer le temps nécessaire à l'atteinte d'un objectif ?
- + Comment évaluer les actions ?
- + Le bilan intermédiaire.

### Présentation

Qui dit piloter un projet dit mise en place d'un plan d'action. Moment clé des processus de management, le plan d'action est l'interface entre les phases de diagnostic, et de mise en œuvre des décisions. Voici quelques clés pour construire un plan d'action efficace, quelle que soit la nature de votre projet !



## Rédiger des rapports de réunions

Des PV clairs et efficaces.



### Objectifs de formation

- ✓ Rédiger des PV de réunions efficaces et adaptés.
- ✓ Faire la distinction entre l'essentiel et l'accessoire.
- ✓ Percevoir les enjeux derrière les propos tenus en réunion.
- ✓ Prendre des notes même dans un contexte difficile et tendu.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Programme pédagogique

- + Quand rédiger un PV (ou pas) ?
- + Caractéristiques et structure d'un PV.
- + Objectifs à atteindre.
- + Comment cerner le sujet ou la situation ?
- + Comment cerner les enjeux ?
- + Trucs et astuces pour prendre des notes.
- + Le choix des phrases et des mots.
- + La présentation du PV : comment avoir plus d'impact ?
- + Les outils digitaux de prise de note en live.

### Méthode pédagogique

- + Étude de cas et exercices de rédaction
- + Les outils digitaux de prise de note en direct

### Durée

- + ½ à 1 jour



# Créativité



1. Devenir plus créatif
2. LEGO® SERIOUS PLAY®
3. *Design Thinking*
4. Techniques et animation de brainstorming
5. *Mind Mapping*
6. Résolution de problèmes





### Devenir plus créatif

« La créativité c'est l'intelligence qui s'amuse. »

Einstein



#### Objectifs de formation

- ✓ Connaître son profil de créativité naturel et apprendre à développer celui des autres.
- ✓ Aller au-delà des mécanismes inconscients dans notre cerveau qui briment la créativité.
- ✓ Définir ses 2 techniques créatives de brainstorming adaptées à ses problématiques.
- ✓ S'exercer à des processus d'animation de groupe qui favorisent la créativité.

#### Public

- + Tous publics.
- + A la fois un public opérationnel qui doit résoudre des problèmes, ou un profil de communication / marketing / R&D qui doit développer de nouveaux concepts.

#### Méthode pédagogique

- + Découvrez les règles de l'art, des outils pratiques et des trucs et astuces dans ce workshop interactif. Venez avec votre propre projet et ressortez avec votre plan !

#### Durée

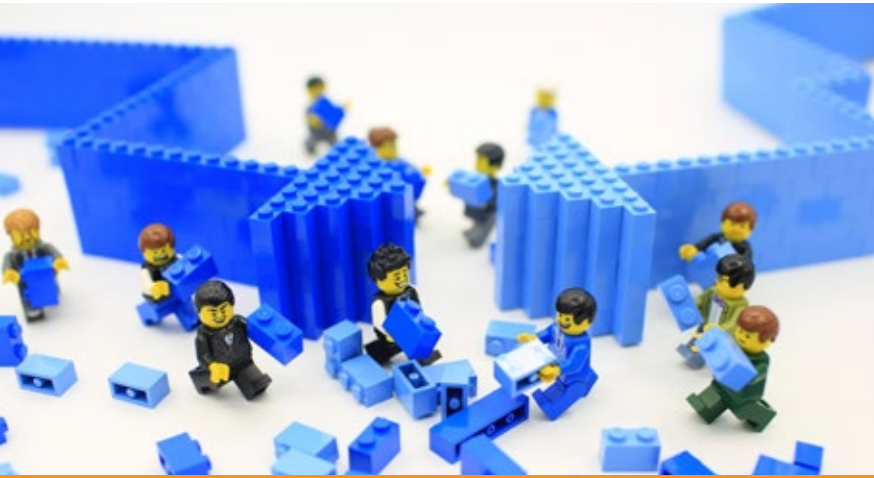
- + 1 à 2 jour(s)

#### Programme pédagogique

- + Jeux créatifs pour s'échauffer et développer sa pensée latérale.
- + Questionnaire pour découvrir son style créatif naturel.
- + Les croyances qui limitent ma créativité.
- + Bien cadrer la question.
- + Outils de questionnement pour cadrer, fixer l'objectif et reformuler un problème.
- + Techniques créatives d'inspiration. Exemple : Reverse Engineering , Tarot, Challenge Assumptions...
- + Techniques créatives d'association : Mind Mapping / schéma heuristique, matrice de découverte

#### Présentation

Il n'y a pas d'un côté ceux qui utilisent leur cerveau gauche et de l'autre ceux qui utilisent leur cerveau droit. Chacun d'entre nous peut développer sa créativité au travail et devenir plus créatif en entreprise ou à la maison ! C'est une compétence qui se travaille comme toute autre. Comment générer un maximum d'idées originales en peu de temps ? Comment habituer son cerveau à sortir de ses routines ?



## LEGO® SERIOUS PLAY®

« Vous pouvez en apprendre plus sur une personne en une heure de jeu que pendant une vie de conversation. »

Platon



### Objectifs de formation

- ✓ Libérer plus facilement la parole de chacun.
- ✓ Aider à identifier les non-dits.
- ✓ Approfondir le processus de réflexion.
- ✓ Favoriser un dialogue efficace pour tous dans l'organisation.

### Public

- + Un public qui souhaite libérer l'innovation et l'imagination dont il fait preuve.
- + La méthodologie LEGO® SERIOUS PLAY® est un processus innovant conçu pour améliorer l'innovation, les performances commerciales et favoriser un dialogue efficace entre collègues.

### Programme pédagogique

- + Exercices pratiques de manipulation des Lego pour mettre en avant « l'action ».
- + Recherche de différentes questions fondamentales.
- + Construction d'un modèle basé sur LA question retenue.
- + Partage du modèle individuel construit et explication de sa signification aux autres participants.
- + La formulation des questions en séance LEGO® SERIOUS PLAY®.

### Méthode pédagogique

- + Une approche ludique et interactive permettant de stimuler sa créativité et ses capacités d'innovation.
- + Un travail alternant questions du formateur, créations individuelles et séances d'échange.

### Durée

- + 1 jour de formation pratique non stop



# Design Thinking

Expérimentez la méthode des entreprises innovantes !



### Présentation

Plus que jamais, chaque entreprise cherche à innover et garder sa pertinence pour ses clients. La prise en compte de l'expérience utilisateur et les dynamiques créatives ne sont plus réservées uniquement aux designers, elles sont à la portée de tous ! Le Design Thinking est une méthode centrée sur l'humain et le collectif. C'est la démarche idéale d'innovation car elle est menée pour et avec les utilisateurs. Si vous vous sentez perdus parmi tous ces concepts, et que vous avez envie de l'expérimenter, cette formation est faite pour vous !

### Objectifs de formation

- ✓ Découvrir pas à pas les bases de la méthode Design Thinking.
- ✓ Expérimenter le processus collectivement.
- ✓ Comprendre et appliquer la méthodologie Design Thinking en entreprise.
- ✓ S'exercer à la créativité en équipe.
- ✓ Intégrer les fondamentaux de la posture de facilitateur.

### Public

- + Toute personne en charge d'un projet, manager de l'innovation, chef de projet de développement de produit/service, responsable R&D, responsable marketing et commerciaux...

### Méthode pédagogique

- + Application pratique de la méthode.
- + Travail sur des outils concrets directement applicables après la formation.
- + "Fun"

### Durée

- + 2 jours de formation en mode *bootcamp* pour expérimenter la méthode dont tout le monde parle, en petit groupe, dans un espace propice à la créativité.

### Programme pédagogique

- + Introduction au Design Thinking (l'origine, les clés de succès, obstacles...).
- + Création de son client type grâce aux outils Persona.
- + Customer Empathy Map et User Journey Maps.
- + Découverte des outils d'Ishikawa ou Mind Mapping.
- + Exercices de pitch pour vendre un projet.
- + 2 outils de brainstorming pour découvrir des idées et 2 outils pour synthétiser les idées.
- + Exercice de design du MVP (Minimum Viable Product).
- + Différents prototypes.
- + Récolte du feedback des utilisateurs.
- + Outil : guide de discussion des meilleures questions puissantes à poser pour challenger les idées.
- + Etablir votre plan d'action sur comment appliquer les principes de Design Thinking.



# Techniques et animation de brainstorming

Développez pleinement le potentiel de vos collaborateurs.



### Présentation

Le mythe de l'inventeur solitaire a vécu. A-t-il été remplacé par une présence constante de réunions dites de brainstorming, où les post-its sont rois ? Découvrez les règles de l'art des groupes les plus innovants, et quels processus de brainstorming peuvent mener votre équipe à passer à l'action. Cette formation couvre à la fois les comportements d'animation et les techniques et outils à utiliser.

### Objectifs de formation

- ✓ Animer un groupe et l'amener à générer un maximum de solutions possibles.
- ✓ Mener un groupe à transformer ses idées en actions.

### Public

- + Tous publics.
- + A la fois chefs d'équipes, chefs de projets, ou profils communication / marketing / ventes / R&D...

### Méthode pédagogique

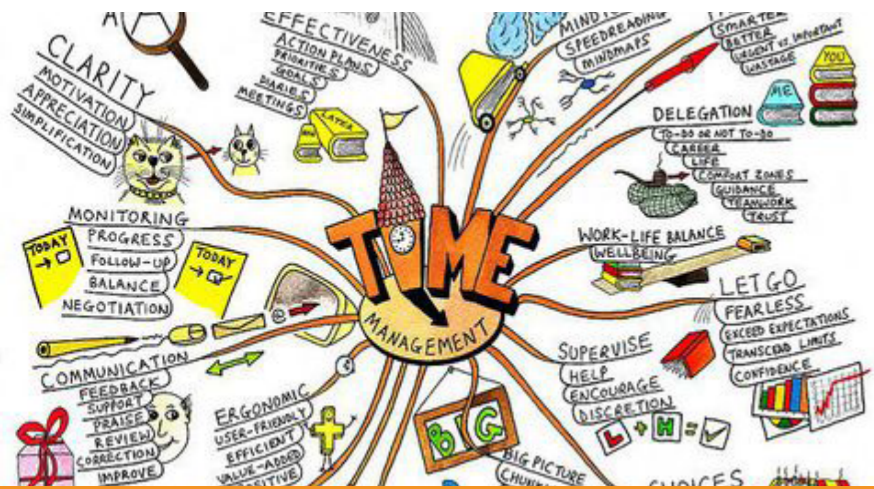
- + Quelques modèles clés expérimentés par des séances de brainstorming tout au long de la journée. Possibilité d'accompagnement et de feedback concernant des séances de brainstorming en vos bureaux.

### Durée

- + 1 à 2 jours

### Programme pédagogique

- + Différencier innovation, Design Thinking, créativité.
- + Conditions d'émergence de l'intelligence collective.
- + Les règles de l'intelligence collective selon Emile Servan-Schreiber.
- + Commencer un brainstorming : le CQFD d'Alex Osborn.
- + Techniques de check-in.
- + Favoriser une dynamique créative dans ses techniques d'animation.
- + Techniques de brainstorming : Lotus Blossom, Challenge Assumptions...
- + World Café, Brainwalking...
- + Les chapeaux de Edward de Bono.
- + Pratiquer l'art du questionnement sain et stimulant.
- + Converger et sélectionner les idées : la COCD Box.
- + La période de test.
- + Les outils de brainstorming digitaux : Mural, Wooclap...



# Ming Mapping

Et vos idées prennent forme...



### Présentation

Le Mind Mapping ou « carte mentale heuristique » est une mise en forme visuelle mettant au centre de la carte le sujet de travail et autour, organisé par branches, les sous-sujets ou groupes d'idées générées. Le Mind Mapping est un outil indispensable pour structurer les idées et informations visuellement dans le but d'augmenter l'implication de vos collaborateurs. Cet outil leur permettra de travailler plus efficacement, d'exprimer leur créativité et de gagner du temps. Cette technique sera utilisée par le rapporteur de la séance créative et/ou faite directement par le groupe.

### Objectifs de formation

- ✓ Optimiser ses compétences pour acquérir la méthodologie de la carte mentale.
- ✓ S'entraîner à la réalisation de cartes mentales.
- ✓ Utiliser la carte mentale dans ses applications professionnelles.

### Public

- + Tous publics.

### Méthode pédagogique

- + Test de positionnement
- + Jeux de rôles basés sur des cas professionnels
- + Elaboration de cartes mentales

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Comment notre cerveau traite les informations et l'impact du visuel.
- + Mind Mapping : pour qui, pour quoi ?
- + Introduction aux principes essentiels du Mind Mapping.
- + Techniques d'élaboration pour construire des cartes mentales
- + Les bases du Mind Mapping : les éléments, les formes, les tailles, les couleurs...
- + La préparation et les aspects « pratiques » : matériel.
- + La structure.
- + Les techniques.
- + Exercices pour apprendre à utiliser la carte mentale pour augmenter sa productivité.
- + Les outils digitaux.



## Résolution de problèmes

Les outils pour trouver et mettre en œuvre des solutions.



### Objectifs de formation

- ✓ Vous aider, grâce à différentes techniques, à systématiser la résolution de problèmes et la prise de décision.
- ✓ Savoir identifier les bons problèmes à résoudre.
- ✓ Connaître l'importance des étapes d'une méthodologie de résolution de problème.
- ✓ Comprendre les éléments de postures attendus d'un manager dans la résolution de problèmes.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Programme pédagogique

- + Les attitudes face à un problème.
- + Cadrer le problème.
- + Les biais cognitifs à éviter.
- + Les différents types de données à rechercher.
- + Analyser les causes avec l'outil Ishikawa.
- + Rechercher les solutions.
- + Évaluer les solutions.
- + Planifier, contrôler, ajuster et réagir.
- + Outils de tri de solutions : matrice COCD, SWOT...
- + Méthodes de prise de décision en groupe.
- + Mettre en œuvre : le cercle de Deming.

### Méthode pédagogique

- + Exercices et cas pratiques de A à Z tout au long de la formation.

### Durée

- + 1 jour



# Communication

1. **Assertivité**
2. **Gérer un conflit**
3. **Présenter avec impact**
4. **Art de convaincre**
5. **Communication interpersonnelle**
6. **Décoder et améliorer sa communication non verbale**
7. **Ecoute active**



## Assertivité

Comment dire les choses tout en restant soi-même ? Paillasson mais pas hérisson !



### Objectifs de formation

- ✓ Oser s'affirmer ou être « assertif ».
- ✓ Découvrir les avantages d'une communication assertive.
- ✓ Communiquer sans agressivité.
- ✓ Dire les choses avec diplomatie.
- ✓ Développer la confiance en soi.
- ✓ Apprendre à communiquer sans blesser l'autre.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Programme pédagogique

- + Autodiagnostic : mieux connaître son style relationnel.
- + Définition de l'assertivité.
- + Différences entre tendance à la fuite, manipulation ou agressivité.
- + Lever vos freins à l'assertivité.
- + Méthode DESC et OSBD par Marshall Rosenberg.
- + Être assertif quand vous donnez un feedback.
- + Formuler un refus clair de manière assertive.
- + S'entraîner à recevoir des critiques de façon assertive.
- + Se plaindre de manière constructive.
- + Reconnaître les comportements manipulateurs.
- + Gérer les comportements agressifs.

### Méthode pédagogique

- + Questionnaire de diagnostic individuel
- + Jeux de rôles
- + Échanges entre participants

### Durée

- + 2 jours







## Gérer un conflit

Adopter la bonne posture face aux conflits et utiliser des techniques efficaces pour apaiser des situations difficiles.



### Présentation

Qu'est-ce que la gestion des conflits ? Comment naissent les conflits au travail et comment les anticiper ? Quelles sont les sources fréquentes de conflits et comment doivent-ils être gérés ? Conflits de pouvoir, conflits de valeurs, difficultés ou malentendus avec ses clients, ses collègues au travail... Presque tous les jours, chacun est confronté à des situations de tension. Or, tout ceci consomme de l'énergie et limite la productivité. Ne subissez pas cette situation comme une fatalité ! Grâce à cette formation, apprenez comment désamorcer les conflits au travail pour des relations authentiques et sereines.

### Objectifs de formation

- ✓ Comprendre comment naît un conflit et quelles sont les sources fréquentes de tension au travail.
- ✓ Reconnaître les différents types de conflits.
- ✓ Identifier et désamorcer les mécanismes qui induisent les conflits.
- ✓ Se comporter de manière constructive malgré les tensions.

### Public

- + Toute personne confrontée directement ou indirectement à des situations conflictuelles.
- + Directeurs des ressources humaines à la recherche d'une formation de qualité en gestion de conflit.
- + Managers à la recherche de techniques de gestion de conflit en entreprise.

### Méthode pédagogique

- + Jeux de rôles réalistes
- + Questionnaire individuel sur les 5 styles de résolutions de conflit

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Atelier : développer sa capacité à anticiper les conflits – phrases et gestes qui induisent l'agressivité, sources de tension...
- + Introduction à la notion de la gestion des émotions.
- + Les bases pour établir une communication et une attitude positive.
- + Comportements clés pour gérer et désamorcer les conflits.
- + S'entraîner à formuler et recevoir des critiques de façon assertive.
- + Atelier: comment réagir aux différents stades et types de conflit.
- + Plan d'action individuel.



## Présenter avec impact

Comment se préparer à une prise de parole en public et convaincre son auditoire.



### Présentation

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à s'exprimer publiquement face à un client ou en interne. Au cours de cette journée, vous découvrirez les conseils pour surmonter le stress que peut générer une prise de parole en public. Le langage non verbal est un élément clé pour présenter avec impact. C'est pourquoi, au cours de cette journée, nous vous donnerons les bases théoriques et des conseils pratico-pratiques pour maîtriser son stress et son langage non verbal.

### Objectifs de formation

- ✓ Comment se préparer et se présenter lors d'une prise de parole en public ?
- ✓ Apprendre à vous présenter en 1 minute.
- ✓ Connaître et intégrer les 5 règles d'or de la prise de parole en public.
- ✓ Séduire l'auditoire et, surtout, convaincre !
- ✓ Maîtriser son stress et son langage non verbal.

### Public

- + Toute personne étant amenée à prendre la parole en public.

### Méthode pédagogique

- + Tout au long de cette formation, des exercices réels, filmés et analysés permettent à chacun de prendre conscience des mécanismes personnels et/ou techniques entrant en ligne de compte dans une bonne communication orale :
  - + Diction, lecture publique
  - + « Lâcher prise »
  - + Techniques de captation de l'attention du public, les « effets de surprise »

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Exercices d'échauffement, mise en tonicité de la voix.
- + Décoder le langage non verbal et les règles d'or pour le maîtriser.
- + Techniques pour maîtriser son stress.
- + Peaufiner son intervention pour être bien préparé.
- + Créer son pitch : se présenter en 1 minute.
- + Jeux de rôles : maîtriser les sessions de questions/réponses.
- + Exercices de présentation : maîtriser toutes les facettes de la prise de parole *on stage*.



## Art de convaincre

Techniques pour convaincre de manière efficace au travail.



### Présentation

Vous éprouvez des difficultés à emporter l'adhésion de votre chef, de vos collaborateurs ou de vos partenaires ? Nous vous proposons une formation afin de découvrir des clés de communication interpersonnelle pour améliorer votre force de persuasion et vos capacités de négociation.

### Objectifs de formation

- ✓ Comment trouver les bons arguments ?  
Quels sont les différents procédés d'une argumentation réussie ?
- ✓ Qu'est-ce que la persuasion en mode *pull* ou *push* ?
- ✓ Comment persuader par la « forme » ?  
Convaincre grâce à la communication non verbale, grâce au charisme...
- ✓ Comment convaincre sans argument ?  
La force de l'empathie, de l'écoute et de la reformulation.
- ✓ Comment déterminer la stratégie la plus appropriée face à chaque interlocuteur ?
- ✓ Comment convaincre dans des situations de changement ?
- ✓ Comment convaincre dans des situations de négociation et de difficulté ?

### Public

- + Toute personne étant amenée à devoir convaincre que ce soit un client, un partenaire, un collègue, un prospect...

### Méthode pédagogique

- + Exercices pratiques évolutifs.
- + Méthode de préparation simple et efficace.
- + Mise en confiance du participant.
- + Exercices filmés.

### Durée

- + 2 jours

### Programme pédagogique

- + Atelier : mieux se connaître pour mieux convaincre.
- + Apprendre à identifier le type de fonctionnement de ses interlocuteurs.
- + Outil pour communiquer : l'intelligence relationnelle.
- + Mise en œuvre des stratégies de persuasion adaptées à chaque situation.
- + Les critères clés pour convaincre quelqu'un de difficile.
- + Introduction à la notion d'écoute active.
- + Choisir la meilleure méthode pour convaincre en fonction de la situation : par une argumentation, communication non verbale, écoute active...
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.



Disponible en formation e-learning



## Communication interpersonnelle

Pour un mode de communication efficace en milieu professionnel.



### Présentation

Que l'on ait à bâtir des projets en équipe, à mener des entretiens de négociation, à présenter des résultats en réunion, à dialoguer par téléphone, à rédiger des lettres ou des courriels, il convient d'adopter un mode de communication sincère et adéquat. Pour ce faire, cette formation a pour double objectif de favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication et d'acquérir des outils immédiatement utilisables dans un contexte professionnel.

### Objectifs de formation

- ✓ Adopter un meilleur style de communication.
- ✓ Faire le point sur ses savoir-être.
- ✓ Se mettre à la place de l'autre pour l'écouter.
- ✓ Transmettre le message approprié.
- ✓ Être performant dans les situations à enjeu élevé (négociation, conflit).

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Jeux de rôles et mises en situation
- + Questionnaire individuel de diagnostic

### Durée

- + 1 à 2 jour(s)

### Programme pédagogique

- + Atelier : mieux se connaître pour mieux communiquer.
- + Outil de diagnostic : analyser son intelligence émotionnelle et sa résistance au stress.
- + Notions de base sur l'assertivité.
- + Techniques pour développer un comportement assertif.
- + Décoder et maîtriser le langage non verbal.
- + Identifier et choisir le meilleur canal de communication.
- + 10 trucs et astuces pour vendre ses idées.
- + Apprendre à gérer les situations délicates.
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.
- + Jeux de rôles et mises en situation.
- + Questionnaire individuel de diagnostic.



## Décoder et améliorer sa communication non verbale

Affûter sa communication par la prise en compte du langage du corps et de la voix.



### Présentation

Nous communiquons en permanence à l'aide de trois ensembles comportementaux : les mots, le langage du corps et la voix. Chaque composante se combine aux autres et nous permet d'identifier des pistes pour gagner en influence et en lisibilité dans nos interactions.

### Objectifs de formation

- ✓ Décoder et travailler sur la communication non verbale.
- ✓ Prêter attention à la communication non verbale pour mieux comprendre son interlocuteur.

### Public

- + Toute personne désireuse d'enrichir ses compétences en communication et d'exercer plus d'impact sur les autres.

### Méthode pédagogique

- + Slideshows, mises en situations, exercices : décodage de photos et films, travail filmé sur sa propre communication non verbale.
- + Jeux de rôles successifs : rendre la communication non verbale porteuse dans le cadre de réunions, d'entretiens...
- + Utilisation des situations concrètes évoquées par les participants.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + La notion de territoires
- + Les zones d'interactions
- + Les postures
- + Les gestes : illustreurs, emblématiques, manipulateurs
- + Les expressions du visage et les sept émotions universelles
- + Ce qui change au téléphone, en visioconférence, sous un masque
- + L'impact de la ligne de base, de l'analyse en clusters et du contexte
- + Congruence, synchronisation
- + Les six outils de la voix : fonctionnement et portée de chacun d'entre eux
- + Plan d'actions



## Ecoute active

Développer ses aptitudes à l'écoute et à l'empathie.



### Présentation

L'empathie consiste à savoir « se mettre à la place de l'autre », à s'ouvrir à ses besoins et sentiments. Comment se comporter de façon empathique et pratiquer l'empathie ? Comment pratiquer l'écoute active ? Comment « parler vrai » sans agresser l'autre ? Cette formation en écoute active vous aidera à faire preuve de flexibilité et réagir en s'adaptant à l'autre. Pour des relations de travail sereines et efficaces !

### Objectifs de formation

En fin de formation, les participants seront capables de participer à des projets en utilisant l'écoute active :

- ✓ Développer sa capacité à communiquer sur le mode assertif.
- ✓ Analyser les pratiques de collaboration dans les projets.
- ✓ Se donner un plan d'action d'amélioration.

### Public

- + Toute personne souhaitant améliorer son écoute et sa réaction à celle-ci.

### Méthode pédagogique

- + Analyses de vidéos et de situations, jeux de rôles.
- + Quiz ludiques pour réfléchir sur ses capacités réelles d'écoute active.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Différences entre sympathie, empathie, compassion...
- + Les filtres de communication.
- + Les pièges : jugements, distortions, généralisations...
- + Les représentations, les croyances, les valeurs, les préjugés.
- + La pyramide et les différents degrés de l'écoute active.
- + Reformulation : principes et techniques.
- + Empathie : principes et techniques.
- + S'entraîner à se mettre à la place de l'autre.
- + Être assertif pour s'ajuster dans un projet.
- + Les différents modes de communication : agressivité, assertivité, manipulation, soumission.
- + Comment communiquer efficacement dans une situation difficile ?
- + Comment communiquer un message difficile ?
- + Trouver la bonne distance.



# Développement personnel et bien-être

1. Développer une attitude positive
2. Comment gérer ses émotions ?
3. Gérer son stress
4. Développer sa résilience
5. Coaching mental



## Développer une attitude positive

Vers plus de bien-être au quotidien.



### Présentation

Faire preuve d'une attitude positive peut influencer la relation avec soi-même et avec les autres. En effet, elle dynamise l'esprit d'équipe et mène ainsi à de meilleurs résultats. Bonne nouvelle : l'attitude positive est à la portée de tout le monde et peut être développée !

### Objectifs de formation

- ✓ Prendre du recul.
- ✓ Développer une attitude positive par rapport à soi, ses collègues, son entreprise.

### Public

- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Méthode interactive et ludique sur base de films, de jeux, d'exercices.

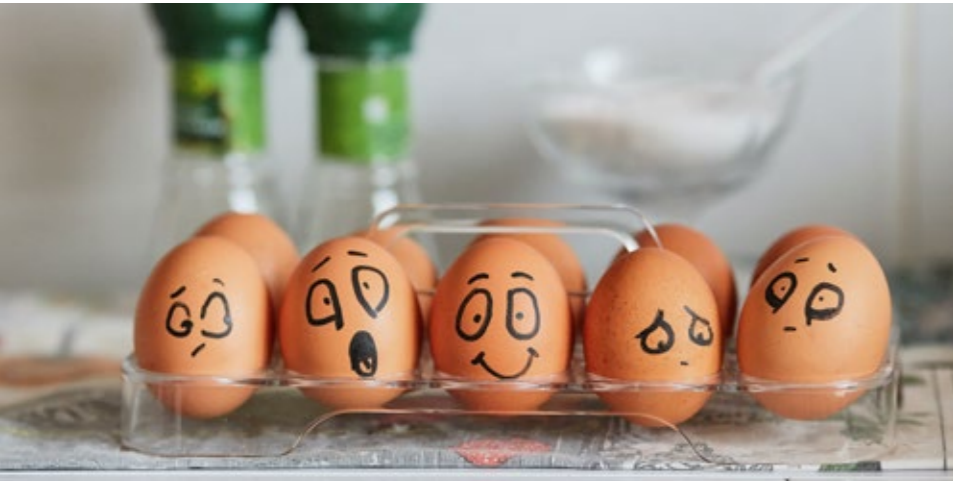
### Durée

- + 1 jour de formation et 2h d'accompagnement individuel

### Programme pédagogique

- + Etablir un premier bilan.
- + Définir la zone d'influence.
- + Agir dans sa zone d'influence.
- + Techniques pour mieux accepter les contraintes.
- + Développer une image positive de soi et des autres.
- + Développer une attitude positive par rapport à l'extérieur.
- + Film : travailler sur ses croyances.
- + Jeu des couleurs : créez de la valeur autour de vous !
- + Comment mettre ses comportements en ligne avec ses valeurs ?
- + Mise en place d'un plan d'action individuel.





Améliorer son bien-être et la qualité de ses interactions grâce à une gestion adéquate de ses émotions.



## Comment gérer ses émotions ?

### Présentation

Se sentir de temps en temps content, fâché, triste, anxieux, surpris, dégoûté, joyeux..., s'inscrit dans la normalité quotidienne. Lorsque nos affects (émotions, sentiments, humeurs) échappent à notre vigilance, atteignent les autres et provoquent des dégâts, nous en subissons tous les conséquences. Cette formation a pour ambition de développer notre sagesse émotionnelle afin qu'elle contribue à créer un climat bienveillant et non complaisant. Une voie royale vers les résultats !

### Objectifs de formation

- ✓ Prendre conscience de ses émotions et les nommer.
- ✓ Canaliser son énergie émotionnelle.
- ✓ Gérer les interactions avec les autres à l'aide des outils de l'intelligence émotionnelle.

### Public

- + Toute personne qui souhaite développer ou renforcer son intelligence sociale et émotionnel.

### Méthode pédagogique

- + Partage de contenus
- + Jeux de rôle
- + Exercices de réflexion individuelle et en sous-groupes
- + Questionnaire d'auto-diagnostic (optionnel)
- + Vidéos

### Durée

- + 1 ou 2 jours

### Programme pédagogique

- + Le modèle de Goleman : 4 parties et 12 compétences.
- + Les émotions universelles : déclencheurs, rôles, effets.
- + Quelques émotions sociales : déclencheurs, rôles, effets.
- + Les pensées automatiques.
- + Estime de soi - Confiance en soi.
- + Canaliser ses colères - Aborder celles des autres.
- + Voix interne négative - Effet pygmalion - Effet de Halo.
- + Techniques de non écoute.
- + Ecoute active - Empathie.
- + Principes d'influence.
- + Plan d'actions.



### Gérer son stress

Améliorez votre maîtrise émotionnelle.



#### Présentation

A travers notre formation, découvrez des clés pour éviter et gérer le stress au quotidien. Comprenez les mécanismes et les sources qui sous-tendent le stress et apprenez à faire face sereinement aux situations qui le génèrent. Enfin, apprivoisez votre stress pour en faire un allié dans votre développement personnel et professionnel.

#### Objectifs de formation

- ✓ Comprendre le mécanisme du stress.
- ✓ Comprendre quelles sont les sources de stress et découvrir comment les surmonter.
- ✓ Développer sa propre stratégie de gestion du stress et trouver des remèdes pour y faire face.
- ✓ Améliorer la maîtrise de ses émotions en situation stressante.
- ✓ Mobiliser ses ressources individuelles.
- ✓ Apprendre des techniques de relaxation et de respiration.

#### Public

- + Toute personne qui désire apprendre comment maîtriser son stress.

#### Méthode pédagogique

- + Débat-discussion.
- + Echanges de situations vécues.
- + Ateliers en sous-groupes sur le changement.
- + Quiz sur les idées préconçues en matière de stress.
- + Exercices d'assertivité dans la relation avec l'autre.

#### Durée

- + 1 à 2 jour(s)

#### Programme pédagogique

- + Le stress : éléments de définition.
- + Découvrir les causes de stress dans la vie quotidienne.
- + Un facteur de stress au travail : le changement.
- + Comment gérer son stress par rapport au changement ? Comment accompagner ses collaborateurs dans le changement ? Comment réduire le stress provoqué par celui-ci ?
- + Le stress : fonctionnement et conséquences.
- + Gestion individuelle et stratégies de gestion de stress.
- + Savoir gérer ses relations avec les autres.



## Développer sa résilience

Savoir faire face à l'adversité et s'adapter aux changements.



### Présentation

Le monde en perpétuelle évolution dans lequel nous vivons aujourd'hui peut créer une surcharge mentale pour beaucoup d'entre nous. Ceci peut amener à des problèmes de santé physique et/ou psychologique et en même temps la productivité individuelle et collective peuvent être entravées. En sensibilisant les collaborateurs sur les mécanismes d'adaptation au stress, chacun peut prendre, par la résilience, des mesures appropriées, stimulantes et durables. Cette formation partage les clés de la résilience pour savoir mieux faire face aux changements.

### Objectifs de formation

- ✓ Expliciter le concept de la résilience, c'est-à-dire des aptitudes à « dépasser » l'expérience douloureuse et à se reconstruire.
- ✓ Identifier les situations dans lesquelles chacun d'entre nous a déjà mis en œuvre des capacités de résilience.
- ✓ Proposer des pistes concrètes afin de développer nos propres dispositions à la résilience.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Mélange de réflexions individuelles, questionnaires individuels et cas de résilience issus de la société civile et du monde de l'entreprise.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + L'outil PERMA du Pr. Martin Seligman.
- + Les mécanismes d'adaptation et de défense face au stress.
- + Accueillir ce qui se passe en nous en mettant des mots sur ses propres émotions.
- + Cultiver les émotions positives.
- + Identifier les forces de caractère/de vies en nous qui ont permis de traverser des situations difficiles.
- + Les 24 « forces de caractère » de Peterson et Seligman.
- + La notion d'engagement par le *flow* de Csikszentmihályi.
- + Pratiquer une communication bienveillante.
- + Développer son réseau de relations : cartographie.
- + Plan d'action : les 4P (Plus Petit Pas Possible).



## Mon mental sous contrôle

Mobilisez vos ressources.



### Présentation

Le coaching mental est une discipline à part entière. Cette journée de formation vous initiera à quelques clés et secrets des grands sportifs, qui vous aideront à mieux maîtriser les tensions et à exploiter votre potentiel.

### Objectifs de formation

- ✓ Connaître vos motivations profondes.
- ✓ Disposer de routines pour se préparer mentalement dans la réalisation de vos objectifs.
- ✓ S'initier aux techniques de visualisation pour aider vos apprentissages.
- ✓ À la fin du parcours, vous disposerez d'une méthode simple et efficace pour être votre propre coach mental et gagner en confiance en vous.

### Public

- + 6 participants max.
- + Toute personne, sportive ou non, souhaitant atteindre ses objectifs et découvrir/réaliser son potentiel.

### Méthode pédagogique

- + Formateur certifié en coaching mental de sportifs.
- + Questionnaire pour découvrir vos motivations profondes, application individuelle, échanges de bonnes pratiques dans l'application des techniques de coaching mental au monde de l'entreprise.

- + L'expérience se veut dynamique et interactive et peut être donnée dans un environnement sportif.

### Durée

- + 1 jour ou 4 séances de 2 heures.
- + Les séances collectives sont accompagnées de deux heures de coaching mental individuel.

### Programme pédagogique

- + Accompagnement individuel sur base d'objectifs clairs rédigés par les participants (visualisation, échelle de motivation, routine...).
- + Recherche de vos motivations profondes pour gagner en énergie positive.
- + Création de routines adaptées à vos objectifs et exploitables directement.
- + La visualisation au service de votre résultat.
- + Motiver votre équipe en utilisant les outils de coaching mental.



# Team building

- 
1. Créer la confiance
  2. Team building avec la réalité virtuelle
  3. Team building ToTeam



## Créer la confiance

Augmenter la coopération au sein de son équipe.



### Présentation

Pour obtenir un groupe soudé et motivé, la confiance est l'ingrédient indispensable. Sans cela, un ensemble de personnes ne peut pas être qualifié d'« équipe ». La confiance, cela se nourrit ! Alors comment renforcer la confiance avec vos collègues ? Quels sont les ingrédients de relations harmonieuses au travail ?

### Objectifs de formation

En fin de formation, les participants seront capables de développer la confiance par les actions suivantes :

- ✓ Rechercher de l'information en posant des questions efficaces.
- ✓ Mieux communiquer et se comprendre.
- ✓ Collaborer et travailler en bonne coopération.

### Public

- + Tous publics.
- + Publics opérationnels comme chefs d'équipe et managers.

### Méthode pédagogique

- + Une formation adaptée aux équipes à distance et/ou multiculturelles.
- + Une approche en coaching d'équipe.
- + Des résultats concrets à mettre en œuvre.
- + Un mélange d'activités de réflexion et de jeux collaboratifs.
- + Les simulations et les entraînements permettent aux participants d'expérimenter les phénomènes liés à la cohésion d'équipe et favorisent la transposition aux situations réelles.

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + L'équation de la confiance.
- + Créer l'intimité (même à distance).
- + Utiliser un langage clair et transparent pour être un interlocuteur crédible.
- + Ecoute active, reformulation et empathie : pratiques nécessaires pour communiquer correctement.
- + Poser les bonnes questions pour bien communiquer : questions miroirs, questions suggestives...
- + Respect et entraide : par quoi ça passe?
- + Les pièges de l'égo.
- + Les comportements qui favorisent la collaboration.
- + Principes de base d'assertivité.
- + Travail sur des situations complexes de communication avec l'ensemble des collègues.



## Team building avec la réalité virtuelle

La réalité virtuelle au service d'une équipe soudée.



### Présentation

Le cerveau nous permet d'apprendre et de comprendre afin de mieux nous adapter, et pourtant, nous en limitons l'usage. Cette formation et atelier de cohésion d'équipe apporte au cours des interactions les réponses « au pourquoi » de nos réactions. La compréhension de ces éléments permet aux équipes de s'adapter de manière flexible à de nouvelles situations avec une autre intelligence. Lors de cette formation, les participants découvriront, avec l'aide des neurosciences, comment leur cerveau fonctionne.

### Objectifs de formation

- ✓ Développer la cohésion de l'équipe.
- ✓ Assimiler l'intelligence collective et adaptative.
- ✓ Accroître la connaissance de soi et des autres grâce à des activités créatives.
- ✓ Identification des complexités humaines au sein de l'équipe et des ressources existantes pour son bon fonctionnement
- ✓ Apprendre à apprécier ensemble les petites victoires et les grandes réussites ainsi qu'à digérer les revers et échecs.
- ✓ Créer de la bonne humeur et stimuler le plaisir d'être ensemble pour ancrer les relations interpersonnelles et ainsi favoriser les relations professionnelles.

### Public

- + Tous publics

### Durée

- + 1 jour

### Programme pédagogique

- + Introduction et présentation des activités.
- + Session d'*escape room*.
- + Debriefing de l'*escape room*.
- + Théorie.
- + Session de réalité virtuelle.
- + Debriefing de la réalité virtuelle.
- + Debriefing final et conclusions.
- + Verre de célébration.

### Méthode pédagogique

- + La théorie est mise en application lors d'ateliers interactifs d'évasion (*escape room*) et de réalité virtuelle afin de vivre une expérience unique.



## Team Building ToTeam

L'art au service de la cohésion d'équipe.



### Objectifs de formation

- ✓ Développer la cohésion et dynamiser l'équipe.
- ✓ Développer et redynamiser la motivation des équipes.
- ✓ Comment renforcer l'esprit d'équipe ?
- ✓ Développer une meilleure connaissance de soi et des autres grâce à une activité créative.
- ✓ Qu'est-ce que l'esprit d'équipe au travail ? Comment l'améliorer et favoriser l'entraide ? Notre activité de team building est faite pour vous !

### Public

- + Tous publics

### Programme pédagogique

- + Présentation de l'activité et du programme.
- + Négociation : qui se place où sur le mât du ToTeam ?
- + Création individuelle en terre – prise de conscience personnelle.
- + Découvrir les valeurs essentielles au bon fonctionnement de votre équipe ?
- + Temps de partage des créations et assemblage + célébration.
- + Réflexion individuelle autour de 2 axes :
  - + Ce que j'apporte à l'équipe = mon engagement.
  - + Ce que l'équipe m'apporte.

### Présentation

Vous vous demandez pourquoi faire un team building ? Quelle activité originale peut se faire en team building ? Quels sont ses avantages ? Le totem est une représentation symbolique de l'appartenance à un clan, il est fabriqué pour renforcer les liens de chacun avec sa communauté. Notre activité artistique de cohésion d'équipe et de créativité consiste à fabriquer un « ToTeam », comme représentation symbolique de « moi dans ma fonction actuelle ». Cette approche créative va donner du souffle à l'engagement de chacun.

### Méthode pédagogique

- + Workshop animé par une artiste coach, reconnue dans le milieu artistique

### Durée

- + ½ à 1 jour



**Contactez nous pour  
trouver la formation  
qui vous convient !**

**Liège - Anvers**

+32 (0)4 226 11 85  
info@progressconsulting.be

**Luxembourg**

+352 (0)26 10 25 06  
info@progressconsulting.lu

Restez en contact avec  
**le calendrier des formations inter-  
entreprises, nos actualités,  
et les conseils partagés par nos  
experts** sur nos pages.



[www.progressconsulting.be](http://www.progressconsulting.be)

**Progress**  
Consulting

Toutes nos formations sont disponibles en  
français, néerlandais et anglais.