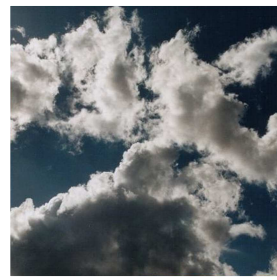


Fabrice LACOMBE
Consulting

**30 ans
d'expérience
au service
de votre développement**



**Conseil
Formation
Coaching**

Organisme de Formation N° 11910382891
SIRET N° 413 081 910 00023 - Code APE 8559A
Site INTERNET : www.flc.fr E mail : contact@flc.fr

FORMER - SE FORMER pour PROGRESSER

Sécialistes du domaine des Relations interpersonnelles et du Management des équipes, nous intervenons depuis plus de vingt ans auprès d'entreprises privées, publiques, d'associations. Notre vocation est la formation professionnelle, le conseil et le coaching exercé auprès des Entreprises.

Dans une approche pragmatique des relations interpersonnelles, nous favorisons la remise en question des pratiques professionnelles par le biais de l'utilisation d'outils opérationnels du management et de la communication.

Nous nous engageons à créer, lors de nos interventions, un environnement qui conduise les participants à affirmer et développer leur potentiel dans la recherche de l'excellence.

Sommaire

Démarche de formation 2

Formation Méthode Coaching 3

La ligne ouverte 6

Autoévaluation 7

Diaporamas 8

Publications 9

Les entreprises qui nous font confiance 10

CATALOGUE DE FORMATION 11

Démarche de formation

1 - Analyse et Conseil

- *Diagnostic de la situation.*
- *Définition et analyse de vos attentes, de vos besoins.*
- *Mise en place d'un avant-projet.*
- *Etablir ensemble un contrat de performance.*

2 - Formation Recherche / Action

- *Mise en place de groupes pilotes.*
- *Etablissement d'un contrat-formation.*
- *Stages sur mesure : structurés dans un plan formation.*
- *Pédagogie active centrée sur l'expérience des participants.*

3 - Suivi et Evaluation

- *Mise en place d'indicateurs a priori et a posteriori. (© FLC)*
- *Evaluation de la formation à chaud.*
- *Evaluation des performances.*
- *Bilan.*

Méthodes de formation

Pédagogie active, centrée sur l'expérience des participants, pour une véritable FORMATION / ACTION.

Notre approche se fonde sur deux dimensions :

LA DIMENSION PERSONNELLE Approche en termes psychologiques, fonctionnement personnel et relationnel, développement personnel.

LA DIMENSION INSTRUMENTALE Outils d'action, méthodes et procédures d'action, grilles de contrôle et de progression.

Alternance

D'exposés de méthode, courts et concrets
D'exercices de compréhension
De mises en application pratique
Evaluation personnelle sur les thèmes étudiés.

Utilisation de tests d'évaluation

© Fabrice LACOMBE Consulting

Simulations - Jeux de Rôles - Mises en situation



Chaque concept étudié donne lieu à un positionnement professionnel des stagiaires par :

- L'établissement de situations professionnelles types.
- La recherche d'options dans les situations.

Démarche Coaching

Le coaching est une méthode d'accompagnement des professionnels qui permet le développement des capacités, des aptitudes, l'amélioration de l'efficacité, l'aide à la décision ou la résolution de difficultés.

C'est une intervention qui porte sur toutes les compétences qui ne dépendent pas exclusivement de connaissances techniques. Elle est particulièrement bien adaptée pour les domaines de l'organisation, du management, du relationnel, de la communication, et de la vente.

Le terme de « coaching », emprunté à la langue anglaise, présente l'avantage de dissocier clairement ce processus de celui du tutorat.

1 - Un contrat

- Identification de la demande
- Identification de l'environnement de la demande
- Clarification des attentes et des besoins
- Identification des étapes
- Définition d'un contrat de coaching

2 –Des règles

- Confidentialité
- Cadrage
- Neutralité
- Engagement

3 – Une démarche

- Entretiens semi-directifs
- Feed-back des actions
- Analyse de situation
- Contrat d'évolution

La ligne ouverte

Pour chaque intervention nous intégrons notre disponibilité pour la réponse aux questions des participants DURANT UNE PERIODE DE DEUX MOIS



ligne-ouverte@flc.fr

- ☐ Une boîte aux lettres Internet
 - ☐ Destinée au suivi pédagogique des participants à une formation
 - ☐ Chaque stagiaire y fait des suggestions, des remarques
 - ☐ Il y effectue des demandes pédagogiques de tous ordres

Ses Objectifs :

- ⇒ Favoriser l'échange d'informations formateur / stagiaire.
- ⇒ Créer un lien permanent dans une formation modulaire.
- ⇒ Créer un climat d'écoute avec des interlocuteurs privilégiés.
- ⇒ Favoriser l'évolution d'une formation et des participants.

Nous nous engageons à donner aux stagiaires une réponse à leur demande pédagogique dans les 48 heures ouvrables.

Lors de l'utilisation de ce service par les stagiaires, les informations qui leur seront fournies concernent uniquement les domaines de la formation, et restent confidentielles.

Autoévaluation

Au delà de la formation en salle nous offrons à chaque participant la possibilité de remettre en question ses pratiques professionnelles.

Un code est remis à chaque participant en fin de module lui permettant l'accès à 13 tests d'évaluation de ses pratiques professionnelles sur notre site :
www.flc.fr

Test REGARD 2 - Attitudes de communication

Test DISQUE 1 - Calculez votre Indice de STRESS

Test DIRECT 1 - Styles de management

Test DIRECT 2 - La délégation

Test DIRECT 3 - L'Entretien d'Evaluation / appréciation

Test DIRECT 4 - Conduite de réunion

Test DIRECT 5 - Relation au pouvoir

Test DIRECT 6 - Gérer l'agressivité

Test DIRECT 7 - Vos qualités de négociateur

Test AT1 - ANALYSE TRANSACTIONNELLE "Reconnaissance"

Test AT2 - ANALYSE TRANSACTIONNELLE "Egogramme"

Test AT3 - ANALYSE TRANSACTIONNELLE "Drivers"

Test AT4 - ANALYSE TRANSACTIONNELLE "Positions"

Chaque test se compose :

-  D'une sensibilisation au thème
-  D'un questionnaire
-  Des résultats
-  D'une information technique sur le thème évalué.

Diaporamas

Séminaires 		
Communication	Management	Conduite de réunion
Prise de parole	Management stratégique	Gestion du Stress
Accueil physique	Management d'équipe	Formation formateur
Accueil téléphonique	Management SIT. DIF.	EXERCICES
Situations difficiles	Outils du management	Gestion du temps
Outils de communication	Conduite d'entretien	Analyse Transactionnelle
Animation de réseau	Entretien d'évaluation	Secteur public
Négociation	Conduite de projet	Secteur privé
Tableau de bord	Relation partenaires	Publications
Objectifs	Retour d'expérience	Répertoire

Nous avons construit, à ce jour, plus de 620 diaporamas PowerPoint.

Présentés lors de nos séminaires, ils sont à la disposition des participants.

Chaque participant dispose d'un code lui permettant de télécharger les présentations proposées lors du séminaire.

Publications

Fabrice LACOMBE



DIRECT» livret de tests d'évaluation.
«REFLECT» logiciel d'auto-évaluation du Cadre.



« Arriver à le dire ... même quand c'est difficile »
Inter Editions/ Dunod - collection développement personnel - 2002.



« Et si on se parlait à table ? »
Inter Editions/ Dunod - collection développement personnel – 2003.

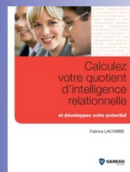


« Savoir prendre soin de soi »
Inter Editions/ Dunod - collection Les cahiers du bien être – 2005.



18 Fiches CHRYSLIDE développement personnel
Destinées à un suivi personnalisé lors de formation ou de coaching.

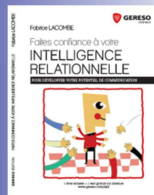
36 Fiches CHRYSLIDE MANAGEMENT
Destinées à la mise en pratique des thèmes abordés en coaching.



QIR - Calculez votre Quotient D'Intelligence Relationnelle
et développez votre potentiel
Editions GERESO 2009



À LA CONQUÊTE DE VOTRE BIEN-ÊTRE !
S'auto-coacher pour mieux vivre jusque dans son travail
– Editions GERESO 2012



Faites confiance à votre intelligence relationnelle
Editions GERESO 2014

Les entreprises qui nous ont fait et nous font confiance

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

EN3S - Ecole Nationale Supérieure de la Sécurité Sociale
ESEN - Ecole Supérieure de l'Education Nationale
INMA - Institut National de médecine Agricole
ENACT - Ecole Nationale d'Administration des Collectivités
Territoriales
ENTE - Ecole Nationale Territoire et de l'Environnement
Institut Universitaire de technologie de Marne la vallée

Université de Marne la Vallée
Université LILLE II
Université de MONTPELLIER
Université de REIMS
Université de COMPIEGNE - UTC
Institut Universitaire de technologie :
EVRY - MARNE LA VALLEE
EBSI - european business school
international

SECTEUR PUBLIC

Ministère de l'Environnement
Ministère de l'Intérieur
Ministère des Finances - IGPDE
Ministère de l'Education Nationale :
Rectorats de Paris, Amiens, Bordeaux, Lyon,
Limoges, Nice
Conseil Général du Pas de Calais
Conseil Général du Lot
Conseil Général du Val d'Oise
Conseil Général de l'Essonne
ASP - Agence de Service et de Paiement

CNRS - INRA - Météo-France INRA
Villes de Paris, Palaiseau, Evry, Yerres, Nemours,
Versailles, Massy, Combs la ville, Corbeil Essonnes,
Meudon, Saint-Quentin,
RATP - EDF GDF - AFPA
CNFPT 1ère couronne et grande couronne
APHP - Assistance Publique - SIRIF
Sécurité Sociale :
CPAM -03-22-29-30-34-52-54-63-69
-72-77-78-88-91-93-94
CFE - CAF - CCMSA - CRPCEN
DRIRE

SECTEUR ASSOCIATIF

Comité Olympique CROSIF

Fédération Française de judo
Fédération Sportive et Culturelle de France

SECTEUR PRIVE

CAISSE D'EPARGNE
BANQUE POPULAIRE
SBF - Bourse de Paris -
BOUYGUES - SABLA
CARREFOUR - ED

INTERMARCHÉ
MOBIL plastic - GEDIMAT
Compagnie Générale des Eaux
PECHINEY - KAYSERSBERG
PANZANI - YOPLAIT
CAMPANILE Hôtel - MBE
EPARGNE DE France
CIC - CM

VERSPIREN
OPTIQUE 2000
CORPS MEDICAL : médecins généralistes
CCML centre chirurgical Marie
Lannelongue
Laboratoires :
STAFFORD MILLER
PHARMUKA - BEECHAM

CATALOGUE DE FORMATION

DIRECTION

D1	Faire gagner son équipe de Direction
D2	Image de Dirigeant ? / diriger son image ?
D3	Savoir dire
D4	Coaching du Dirigeant

MANAGEMENT

M1	Le manager multiplicateur
M2	Les bases du management
M3	Pouvoir autorité responsabilité
M4	Animer son équipe vers le changement

T1	Les 8 clefs de la réussite d'un entretien
T2	Réussir un entretien d'évaluation / appréciation
T3	Travailler en équipe entre services
T4	Conduire une réunion efficace
T5	Formation de formateur
T6	Gérer les situations difficiles du management
T7	Le recrutement interne réussi

COMMUNICATION

C1	Savoir dire
C2	Mieux communiquer dès aujourd'hui
C3	Maîtriser ses relations grâce à l'Analyse Transactionnelle
C4	Développer son charisme

RELATION AVEC LE PUBLIC

RT1	Le phoning
RT2	Action Marketing
RT3	Accueil : créer une relation de confiance
RT4	Faire face à l'agressivité
RT5	Accueil téléphonique réussi
RT6	Gestion du STRESS
RT7	Accueil : S'affirmer face au public

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

DP1	Entrer dans son histoire
DP2	Développer sa motivation, et sa créativité dans son activité
DP3	Se connaître et progresser grâce à l'Analyse transactionnelle
DP4	S'affirmer en toute circonstance

D1 Synergie d'une Equipe de Direction

Présentation

Les enjeux de la direction d'une structure nécessitent la cohésion, la motivation et l'implication de chaque membre d'une équipe de direction.

Cette cohésion, cette synergie commence par le dialogue, l'acceptation de chacun dans ses forces et ses faiblesses. Les différents se doivent d'être mis à plat afin de favoriser le développement de l'énergie de chacun vers l'objectif de la structure.

Ce séminaire a pour but de développer l'esprit d'équipe, de favoriser les échanges et de régler le « passif » pouvant exister au sein de l'équipe.

Objectifs pédagogiques



Renforcer le fonctionnement du groupe de l'équipe de direction.



Mettre en œuvre :

Une charte déontologique pour l'équipe de direction

Une charte de fonctionnement pour l'équipe de direction

Thèmes abordés

Les thèmes possibles :

Une action de ce type s'articule autour de thèmes remettant plus ou moins directement en question les membres de l'Equipe.

Un thème représente dans tous les cas, un angle d'approche de la problématique :

« Comment pouvons nous faire pour mieux fonctionner ensemble ? »

Nos valeurs affichées / nos valeurs pratiquées

La déontologie d'une équipe de Direction

Evaluer notre mode de communication

L'image de notre équipe de Direction face à nos Agents

Oser dire - Oser se dire

Se donner des règles de fonctionnement au sein de l'équipe de Direction

Clarifier sa relation au pouvoir

Trouver des idées pour un meilleur fonctionnement de notre équipe de Direction

Une charte de fonctionnement pour l'équipe de direction

Le processus mis en œuvre :

Rencontre avec le directeur afin de définir le projet.

1ère phase :

Réflexion, approche individuelle, identification du fonctionnement personnel

2ème phase :

Evaluer le fonctionnement de l'équipe de direction

Approche du fonctionnement du groupe (notamment par des jeux simulations ...)

Remise en question du fonctionnement personnel dans le groupe.

3ème phase :

Remise en question du fonctionnement du groupe.

4ème phase :

Décisions de mode de fonctionnement, d'actions.

5ème phase :

Bilan réalisé quelques mois après les décisions prises et le travail réalisé.

D2 *Image de Dirigeant / diriger son image ?*

Présentation

Votre image personnelle reflète-t-elle celle de la structure que vous dirigez ?

Vos messages traduisent-ils la façon dont vous le gérez ?

Ce stage vous propose de prendre en compte les messages non verbaux que vous émettez afin de développer une image positive de vous même, de votre structure. Il vous propose d'utiliser vos messages non verbaux afin de faire passer vos messages avec plus d'efficacité, de favoriser un comportement coopératif, productif de la part de vos collaborateurs.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la session chaque participant aura valorisé ses aptitudes personnelles et sera capable :



D'identifier ses messages non verbaux et les comprendre



De développer son acuité relationnelle



De valoriser et développer ses messages efficaces



D'utiliser les attitudes non verbales efficaces de négociation

Thèmes abordés

LA REPRESENTATION DU DIRIGEANT

Sa représentation interne :

le Personnel, les Représentants du personnel, les Instances Nationales.

Sa représentation externe :

Professionnels de santé, Partenaires...

LES MESSAGES EMIS

Communication Verbale

Communication Non Verbale

Le Processus

LA PERCEPTION DES MESSAGES

La perception personnelle : habillement, attitudes, gestes, mimiques.

Identifier son propre non verbal.

Comment me perçoivent les autres.

Clarification de la perception personnelle.

Comment développer son acuité visuelle.

LES GESTES

Message structurel ou conjoncturel.

Congruence et non-congruence.

Les gestes parasites du message verbal.

Les gestes à tendance d'attaque, de protection, de manipulation, de fuite.

Les attitudes positives ou négatives.

LE DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Développer sa propre gestuelle positive.

Rechercher l'accord dans la gestuelle.

Développer son registre non verbal : attitude en termes d'ACTION de PENSÉE
d'EMOTION

D3 *Savoir dire*

Présentation

Un agent de Direction montre dans ses fonctions les qualités techniques et l'expertise liées à sa mission.

Afin de conforter son savoir-faire, ses compétences, il est nécessaire à un agent de Direction de les affirmer dans la relation qu'il entretient avec ses subordonnés.

Ce séminaire propose donc d'optimiser la gestion de son relationnel en s'appuyant sur des règles et des procédures concrètes.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de ce séminaire, chaque participant sera en mesure :



D'évaluer son mode de communication

De développer sa capacité à dire

De développer de la disponibilité durant la rencontre

De réagir avec efficacité dans les situations de communication difficiles

Thèmes abordés

SAVOIR DIRE, générer chez ses collaborateurs l'envie de faire, de bien faire.

- 1 Savoir choisir un mode de communication
4 axes / 4 stratégies
- 2 Savoir dire l'objectif
- 3 Savoir se dévoiler
- 4 Savoir accepter son interlocuteur
- 5 Savoir dire son désaccord et savoir confronter
- 6 Savoir refuser en limitant la frustration
- 7 Savoir réprimander sans agresser
- 8 Savoir répondre à l'agressivité
- 9 Savoir remercier
- 10 Savoir obtenir ce que l'on souhaite de son interlocuteur
- 11 Savoir favoriser l'expression de ses collaborateurs

D4 Coaching

Présentation

Un dirigeant, du fait de sa situation dans la structure, peut être amené à manquer de feed-back positif, trop d'enjeux entourant ses différentes relations hiérarchiques. Ce besoin de feed-back neutre, où il peut remettre en question ses décisions, sa manière de faire, peut être satisfait par l'intervention d'un élément extérieur neutre avec lequel il n'y a pas d'enjeu.

Cette démarche propose la mise en place d'un contrat de coaching favorisant une démarche personnelle de remise en question, d'analyse, et recherche de ressources.

Dans cette démarche le coach prend une position neutre et de non jugement. Son rôle est avant tout de confronter, de questionner sans jugement ni intervention directe.

Objectifs pédagogiques

Permettre à l'Agent de Direction d'avoir un feed-back neutre

- Sur les situations qu'il vit
- Sur les méthodologies qu'il met en œuvre
- Sur son relationnel
- Sur ses méthodes managériales

Et ainsi lui permettre d'identifier et de mettre en œuvre des ressources pour progresser

Thèmes abordés

Analyse de situations concrètes et vécues
Analyse de son comportement
Analyse de ses méthodes
 Identification d'options dans l'action
Aide à la décision

Modalités

Confidentialité
Confrontation positive
Non jugement / neutralité
Contrat de coaching négocié entre l'Agent de direction et le Coach concernant :

- Les objectifs
- La méthodologie
- Les modalités d'intervention

M1

Le manager multiplicateur

Présentation

Le désir d'entreprendre dans le changement est intimement lié à la relation établie entre le représentant de l'autorité, de l'institution et son subordonné.

Votre impact sur vos collaborateurs est un facteur essentiel de l'aboutissement des projets que vous leur confiez.

La mise en place d'un processus efficace engendre un effet multiplicateur sur leur activité : faire en sorte de ne pas être entouré d'un encadrement soumis aux ordres mais d'un encadrement moteur.

Ce séminaire vous propose de développer la motivation de vos collaborateurs dans le changement et l'évolution actuelle des Caisses. Il vous propose de développer vos capacités de multiplicateur, de ne pas rester à une dimension additionnelle de l'ordre donné, de transformer votre rôle additionnel en rôle multiplicateur.

Objectifs pédagogiques

Ce séminaire propose aux Cadres de développer leurs capacités personnelles dans leur rôle :

-  De mettre en place des rencontres structurées
-  De développer des feed-back efficaces.
-  De se donner de nouvelles options face à leurs collaborateurs.
-  De développer un climat de confiance.
-  De développer la faculté désirante de leurs collaborateurs.

Thèmes abordés

- Multiplier ou diviser ?
 - qu'est-ce que la dimension multiplicatrice ?
 - donner à ses collaborateurs l'envie de faire
- L'effet multiplicateur du responsable
 - auto-évaluation de ses capacités
- Limiter ses propres effets démultiplicateurs
 - les freins de la coopération de ses collaborateurs
- L'effet multiplicateur de la relation établie
 - l'affirmation, la critique efficace, la reconnaissance,
 - la politique du feu vert
- L'effet multiplicateur des procédures établies
 - Clarifier, formaliser les rencontres
 - transformer une politique en projet, une idée en objectif
 - les partager avec ses collaborateurs
- L'effet multiplicateur du processus
 - les sept clés de l'attitude d'ouverture technique
 - écouter – reformuler – relancer – questionner
 - informer – positiver – objectiver – rechercher le consensus
- Mesurer la motivation et l'engagement de ses collaborateurs
 - repérer et confronter

M2

Les bases du management

Présentation

Prendre sa place et ses responsabilités réclame de la part du cadre de clarifier sa mission aujourd'hui afin de mieux maîtriser son évolution.

Clarifier les objectifs poursuivis

Traduire l'activité en résultats mesurables

Adopter une attitude adéquate avec ses collaborateurs afin d'atteindre les objectifs choisis.

Ce stage propose aux participants de clarifier leur savoir faire et de le formaliser au travers d'outils simples et applicables dans l'action.

Objectifs pédagogiques

-  Clarifier son rôle et son évolution
-  Adapter son management en fonction de ses collaborateurs
-  Mettre en place la gestion de l'activité de son service

Thèmes abordés

Quelle évolution du management pour la Caisse de l'an 2000 ?

Les enjeux de l'an 2000

L'évolution des axes de la mission du manager

La mission en 5 axes

L'évaluation de son management

Adapter son management dans une démarche prospective

L'attitude du manager

Le modèle 1 2 3 4

Adapter son management en fonction des personnes et des situations

L'attitude du collaborateur

Le modèle A B C D

Gérer une activité déclinée en objectifs

décliner les objectifs opérationnels de sa mission et ceux de ses collaborateurs

Clarifier son activité en élaborant des tableaux de bord

Formaliser les rencontres avec ses subordonnés

M3

Pouvoir Autorité responsabilité

Présentation

Un cadre se doit, afin de mieux assumer son rôle, de comprendre les mécanismes du pouvoir et de clarifier sa relation au pouvoir.
Ce stage propose d'analyser et d'identifier les enjeux que représente le pouvoir dans la relation hiérarchique et dans le fonctionnement d'un groupe de travail.
Il propose aux participants de développer leur capacité à affirmer leur autorité sans autoritarisme et à faire reconnaître leur autorité dans une dynamique de développement et non dans une dynamique de contrôle.

Objectifs pédagogiques

Ce stage conduira les participants à :

- ➡ Identifier la notion de pouvoir
- ➡ Clarifier leur relation au pouvoir
- ➡ Comprendre le principe de pouvoir et de décision
- ➡ Améliorer leur participation à la prise de décision en groupe de travail

Thèmes abordés

Qu'est-ce que le pouvoir ?
Clarification des notions de pouvoir, d'autorité, de responsabilité.
Légitimité : la fonction hiérarchique

Qu'est-ce que je peux décider dans l'entreprise ?
Les règles du pouvoir
Contrainte de l'affirmation et de la conformité à l'autorité
Conformité et perte de pouvoir, perte de l'identification de son pouvoir.

De l'autorité formelle à l'autorité informelle
pouvoir fonctionnel / pouvoir personnel –

Gérer le pouvoir de pénurie ou le pouvoir de ressource

L'échelle hiérarchique de l'entreprise et pouvoir

Le pouvoir et la décision
de la décision individuelle à la décision de groupe
Les différents types de décisions
Avantages, inconvénients et efficacité de la décision de groupe

Distinguer pouvoir de proposition et pouvoir de décision

M4 *Animer son équipe vers le changement*

Présentation

Le changement est omniprésent dans les différents services. Cela crée pour les agents des difficultés à intégrer leur rôle, leur mission, ce que l'on attend d'eux. Le changement réclame de la part du responsable une gestion plus structurée de son équipe afin de limiter ses effets néfastes et d'en faire un atout.

Ce stage propose au participant d'identifier comment mettre en place une méthodologie et des règles de fonctionnement favorisant la productivité, le bien être de chacun, l'entente et la synergie de l'équipe.

Objectifs pédagogiques

Ce stage conduira les participants à :

- Comprendre et mettre en place les principes de bon fonctionnement d'une équipe.
- Permettre à chacun de se positionner dans son équipe et de trouver sa place.
- Avoir une attitude constructive dans son équipe de travail.
- Favoriser le changement et l'adhésion au changement dans son équipe.

Thèmes abordés

L'EQUIPE

- Qu'est-ce qu'une équipe ?
- Comment construire une équipe qui gagne ?
- Qu'est-ce qu'avoir une attitude positive et constructive ?

EVALUER SON EQUIPE

- Effectuer un bilan à travers 10 points fondamentaux :
- Le projet - Les priorités - Les rôles - Les décisions - La gestion positive des conflits - La reconnaissance des traits personnels - L'initiative - La synergie - Le partage du succès - La formation

LE CHANGEMENT DANS L'EQUIPE

LE MODELE DYNAMIQUE D'UNE EQUIPE QUI CHANGE

- 1 Définir les objectifs et le projet de l'équipe
- 2 Etablir la composition de l'équipe et les rôles
- 3 Clarifier les règles de l'équipe et les responsabilités
- 4 Intégrer les personnalités individuelles
- 5 Gérer la performance de l'équipe
- 6 Evaluer la productivité de l'équipe

LA MOTIVATION DANS LE CHANGEMENT

- Les éléments motivants dans une équipe
- L'attitude du leader
- L'attitude des subordonnés
- Les structures motivantes
- L'approche participative en matière de gestion des hommes
- La prise de décision en groupe

T1 *Les 8 Clefs de la réussite d'un entretien*

Présentation

Le management de l'an 2000 s'appuiera essentiellement sur des situations relationnelles formalisées et structurées.

L'entretien étant un moment privilégié dans la relation hiérarchique, tout manager devra être capable d'optimiser son processus afin de garantir la réussite des actions mises en œuvre par ses collaborateurs.

Ce séminaire propose à chaque participant d'acquérir les réflexes efficaces permettant de gérer dans l'excellence tous types d'entretiens

Objectifs pédagogiques

A l'issue de ce Séminaire les participants auront acquis une démarche leur permettant :

-  De clarifier les enjeux de l'entretien
-  De connaître et de développer 8 processus relationnels
-  De gérer avec clairvoyance leurs futurs entretiens.

Thèmes abordés

Les 8 clés de l'ouverture technique

ECOUTER

Ecoute active / écoute passive / interventions...

RELANCER

Inviter son interlocuteur à continuer son discours.

REFORMULER

Cadrer les éléments importants des dires de son interlocuteur.

QUESTIONNER

Avoir une stratégie relationnelle

Identifier clairement ce que je veux savoir, guider la relation vers l'objectif.

INFORMER

Vérifier pourquoi nous sommes là et comment nous allons parvenir à un résultat.

OBJECTIVER

Rendre son discours objectif et "objectiver" la relation.

POSITIVER

Ressortir les éléments positifs d'un discours, valoriser l'intervention de son interlocuteur.

RECHERCHER LE CONSENSUS

Mettre tout en œuvre pour obtenir un accord fondé sur l'accord des deux parties.

T2 *Réussir un entretien d'évaluation / appréciation*

Présentation

L'entretien d'évaluation est un rendez-vous clef, qui clôt une période et en ouvre une autre. C'est le moment privilégié pour instaurer un ajustement entre deux partenaires soucieux de trouver des solutions positives pour l'avenir et de fixer de nouveaux objectifs de réussite. Bien que délicat sur de nombreux points, il permet de faire progresser les équipes et les personnes, c'est pourquoi il doit être avant tout un outil de progrès.

Il reste un exercice difficile qui réclame de réelles compétences, aussi bien techniques que relationnelles. Le programme qui suit propose de préparer chaque manager à mener à bien les entretiens et leur suivi.

Objectifs pédagogiques

- D'inscrire l'entretien d'évaluation dans les pratiques du management
- De préparer l'entretien sur la base des supports validés
- De maîtriser et de conduire l'entretien comme un moment de dialogue privilégié
- De faire adhérer et participer activement à l'entretien chacun de leurs collaborateurs
- D'établir des plans d'action concertés, des objectifs et des moyens de progrès

Thèmes abordés

LE CONTEXTE

Place et rôle de l'entretien d'évaluation dans la gestion du personnel

Les objectifs principaux pour les cadres / les agents

LES SYSTEMES D'EVALUATION : Objectifs, Avantages et Inconvénients

Les différents niveaux d'évaluation : Que veut-on évaluer ?

Les postes et activités / Les résultats / Les compétences /

Les performances / Le potentiel

Les objectifs de l'entretien :

Faire un bilan / Créer un moment de dialogue privilégié /

Identifier le progrès / Gestion des ressources humaines

MISE EN OEUVRE PRATIQUE DE L'ENTRETIEN

Le processus global

La prise de contact

La préparation de l'entretien

Les étapes de l'entretien, les rubriques et les objectifs poursuivis

Le suivi de l'entretien

Les différentes étapes de l'entretien et les objectifs poursuivis

Phase d'accueil

Clarification de la mission La fiche de poste base de l'évaluation

Bilan

Qu'est ce qu'un d'indicateurs de résultats ? Comment mesurer les résultats de son collaborateur ? Savoir dire l'évaluation à son collaborateur

Objectifs : Qu'est ce qu'un objectif ? Comment fixer un objectif ? Typologie des objectifs

Attentes et souhaits du collaborateur

Conclusion

L'ENTRETIEN DANS LE MANAGEMENT

Les conséquences de la mise en place de l'entretien annuel d'évaluation

Les pratiques managériales

Les contraintes et les opportunités de l'entretien annuel d'évaluation

T3 *Travailler en équipe entre services*

Présentation

L'évolution de la protection sociale et des Caisses Primaires impose une coordination de plus en plus importante entre les services.

Cette coordination doit déboucher sur de meilleurs services rendus et sur la qualité.

Cela suppose que les différents acteurs développent une perception unifiante de la structure, comprennent les enjeux globaux, au delà de leur propre service et de leur mission.

La synergie développée entre services nécessite notamment la clarification de sa place en termes de services rendus.

Ce stage propose aux participants d'identifier clairement ce qui réunit dans l'entreprise, les valeurs, les projets, les objectifs, et de développer le travail en équipe.

Objectifs pédagogiques

Les participants seront capables :

-  D'appréhender leur mission et leur service intégrés dans un ensemble
-  D'identifier clairement les enjeux de la coopération entre services
-  De mettre en place une relation entre services s'appuyant sur le service rendu

Thèmes abordés

Se positionner dans l'entreprise

- La structure et les personnes
- Les différents objectifs poursuivis dans l'entreprise
- La priorité des objectifs

Se positionner entre services

- Quel est le cadre de référence commun ?
- Quels sont les objectifs communs ?
- Identifier les représentations que nous avons des différents services
- Les freins de la coopération : se débarrasser des idées reçues, des a priori

Travailler en équipe

- Comprendre l'intérêt de l'équipe
- Comment construire une équipe entre services

Clarifier la relation Client / Fournisseur entre Services

- Avoir une perception plus large de la structure
- Qui est Client ? Qui est Fournisseur ?
- Interne / externe
- Analyse en micro application / macro application
- Quel est le contenu des différents services rendus ?
- Les devoirs du client, les devoirs du fournisseur.
- Quel type de relation avoir ? Client / Fournisseur / Partenariale
- Comment développer la coopération et la coordination ?

T4 *Conduire une réunion efficace*

Présentation

La conduite de réunions, même habituelles, est pour les cadres un moment délicat. Comment éviter les réflexions des participants, souvent entendues à l'issue d'une réunion, qui dénoncent la "PERTE de TEMPS" ou qui s'interrogent encore sur l'OBJECTIF ?

Tout cadre doit donc se perfectionner et améliorer la PREPARATION, l'ORGANISATION, l'ANIMATION et le CONTROLE des réunions qu'il conduit, pour les rendre EFFICACES.

Objectifs pédagogiques

- Conduire et faire aboutir une réunion.
- Etre un animateur et participant constructif.
- Intégrer la Réunion dans un plan d'action.

Thèmes abordés

LES COMPOSANTES DE BASE DES REUNIONS

Les objectifs / Les participants / Les informations nécessaires / Les invitations

Les types de réunions - Les objectifs - Les processus

L'importance du démarrage et de la conclusion des réunions

Les bases de la gestion du lien en réunion

Les phénomènes socio-affectifs dans les groupes de travail

Les phénomènes de groupe en situation de réunion de travail

LA GESTION DES REUNIONS

Les différentes phases : démarrage, corps, conclusion

Les procédures de travail

L'importance du démarrage de la réunion

Savoir conclure

LA GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES

Les critères de complexité des réunions

Les réunions à forts enjeux

L'hétérogénéité des participants (élus, hiérarchie, multimétiers, multiservices)

La diversité des statuts et des rôles des participants

Organiser la réunion en fonction de sa complexité

L'ANIMATION DES REUNIONS

Les stratégies relationnelles de l'animateur

Les bases de la gestion du lien en réunion :

Ecoute - relance - reformulation - ponctuation - accusé réception

Renforcer son rôle de régulateur

Développer sa légitimité

Montrer ouverture et autorité

Définir sa stratégie pour optimiser son efficacité

Les différentes stratégies relationnelles de l'animateur

LA PRISE DE DECISION EN REUNION

Les différents types de décisions

Avantages, inconvénients et efficacité de la décision de groupe

Aspects relationnels de la décision collective

L'EVALUATION DES REUNIONS

La gestion de la fin de la réunion

Les différents types d'évaluation

Impliquer les acteurs dans l'évaluation

T5 *Formation de formateurs*

Présentation

Cette formation est destinée à toute personne susceptible d'accompagner des groupes de formation. Elle permettra d'appréhender la formation sous trois axes majeurs : la relation, l'activité pédagogique, les séquences pédagogiques.

Objectifs pédagogiques

Donner aux formateurs les outils leur permettant :

- De repérer leurs attitudes en formation
- De connaître les règles pédagogiques
- De mettre en pratique ces règles en situation pédagogique
- D'adopter plus de souplesse en situation pédagogique
- De choisir de nouvelles options d'action en formation
- D'établir avec clarté et de modifier leur stratégie pédagogique.

Thèmes abordés

1 LA RELATION DANS LA FORMATION

Les mécanismes de la communication:

La communication efficace / Les sens les perceptions les distorsions.

Le verbal et le non-verbal. / Information et relation.

L'ouverture active : gestes et attitudes

- ouverture - manipulation - agressivité - fuite.

Les gestes et attitudes pédagogiques.

Les gestes et attitudes efficaces et inefficaces.

L'attitude d'ouverture l'écoute l'empathie

Les différents types de participants.

2 L'ACTIVITE PEDAGOGIQUE

L'activité cérébrale : hémisphère gauche hémisphère droit / cortex limbique reptilien

les préférences cérébrales / L'organisation du temps / les rythmes biologiques.

l'alternance exposé – exercice - pause

L'utilisation des différents outils pédagogiques:

Rétroprojecteur - paper-board - tableau - vidéo - les supports écrits - etc.

Pédagogie directive et non-directive.

Choisir un mode de communication : directif / interrogatif / nutritif / émotif

Les rôle du formateur

Producteur / Facilitateur / Régulateur

La motivation dans l'apprentissage

Les besoins / La sécurité / La reconnaissance

3 LES SEQUENCES PEDAGOGIQUES

Le projet

La définition d'objectifs

Les objectifs 1er ordre / 2eme ordre / ...

L'organisation des séances le contrat pédagogique.

Le déroulement le timing

Le partage du travail et des interventions

La finalisation

Le contrôle des connaissances

Le feed-back.

T6 *Gérer les situations difficiles du management*

Présentation

Le cadre d'aujourd'hui est confronté, au quotidien, dans la gestion de son équipe, à des comportements difficiles, des actes, des paroles qui ne rentrent pas dans le cadre d'un comportement de civilité que l'on connaissait il y a encore quelques années.

Pour remplir sa mission, il doit gérer au mieux les personnalités et être capable d'appréhender les situations de désaccords ou de conflits en en comprenant les mécanismes mais aussi en maîtrisant l'approche de la démarche de négociation.

Il doit être capable de sortir d'une dynamique de règlement à court terme pour un changement durable des comportements des membres de son équipe.

Ce stage propose aux participants de réfléchir à la notion de situations difficiles de management (danger ou chance à saisir pour évoluer) et leur permet d'identifier des moyens pour les traiter dans une démarche constructive.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables, en situation de travail, d'utiliser des outils d'analyse des situations difficiles et de mettre en œuvre un comportement et des méthodes permettant de les gérer.

A l'issue de ce stage, chaque participant sera en mesure de :

-  Posséder les outils d'analyse de situations difficiles et les méthodes pour les gérer
-  Développer sa capacité à gérer ses collaborateurs
-  Réagir avec efficacité dans les situations stressantes

Thèmes abordés

Se positionner clairement

Identifier les différents types de situations difficiles actuelles et futures

Situations liées à l'individu

Situations liées à l'environnement et au contexte

Les conséquences

L'impact des attitudes et des comportements dans les relations de travail

Les sources de démotivation sur l'activité et sur l'équipe

Renforcer un bon positionnement

Rôle d'observateur - Rôle de médiateur - Rôle d'arbitre - Rôle d'acteur

Principes de base sur les situations conflictuelles

Différents types de conflits

Les mécanismes conflictuels

Les comportements et attitudes en situation de conflit

La négociation

Se doter d'une stratégie managériale

Intégrer la rencontre dans une démarche globale

Le plan d'action

Le traitement des problèmes à « chaud » : La gestion du court terme

Le traitement des problèmes à « froid » : Gestion du moyen terme

La structuration des rencontres

Préparer la rencontre

Les différentes étapes des rencontres

Thèmes abordés (suite)

- Adopter un mode de management adapté
 - Identifier les moments de dialogue
 - Choisir ses moments d'intervention
 - Faire exprimer les collaborateurs
 - Obtenir des engagements

Adopter les bonnes attitudes

- S'affirmer dans la situation : Ouverture, agressivité, fuite, manipulation
- Adopter une stratégie d'ouverture relationnelle
- Les différents types de comportement : Ouverture fuite manipulation agressivité
- Montrer son autorité sans agressivité
- Garder un comportement d'ouverture relationnelle dans la fermeté
- Que dire ?
 - Les phrases à dire (qui canalisent et positivent)
 - Les phrases à ne "jamais" dire (qui alimentent l'incompréhension)

Gérer différentes situations difficiles :

- Réprimander un collaborateur sans agressivité
- Refuser en favorisant l'acceptation du refus
- Recadrer un collaborateur pour un travail insuffisant
- Faire face à des représentations socioculturelles différentes
- Gérer un collaborateur dont l'odeur gêne les collègues
- Gérer la vulgarité d'un collaborateur
- Gérer un collaborateur qui a une conduite addictive
- Faire face à un collaborateur ayant un comportement déviant dans l'équipe
- Recevoir un collaborateur agressif
- Recadrer un comportement déviant
- Gérer un collaborateur en retrait dans l'équipe
- Recadrer un collaborateur qui montre des signes d'incivilité

La gestion des personnalités difficiles

- Le modèle PROCESS COMMUNICATION MANAGEMENT
 - Identifier le type de personnalité de chaque collaborateur
 - Faire la carte de ses collaborateurs
 - Se doter d'une stratégie relationnelle
 - Donner la reconnaissance adaptée

Transformer les difficultés rencontrées en opportunité de progrès pour l'avenir

- Tirer les enseignements de la situation. Intégrer les processus de résolution
- Prévenir les incidents
- La mise en place de règles de comportement dans l'équipe

T7 *Le recrutement interne réussi*

Présentation

Le recrutement interne réclame une rigueur certaine, du fait des limites qu'il impose. Cette rigueur doit se traduire dans la définition d'objectifs, la procédure, la gestion de l'entretien de recrutement et l'attitude du recruteur.

Ce stage, avant tout pratique et simple, propose de s'approcher le plus possible des méthodes et des outils déjà mis en place dans la Caisse afin de les optimiser et que chaque participant puisse développer son professionnalisme dans la maîtrise des entretiens de recrutement.

Objectifs pédagogiques

Ce stage permettra aux participants :

- D'identifier les enjeux du recrutement interne
- De faire des choix de procédure de recrutement efficace
- De choisir une procédure d'entretien efficace
- D'adopter une attitude efficace face aux recrutés

Thèmes abordés

Préparer

- Les conditions pour bien recruter
- Accepter les contraintes internes
- Adopter une déontologie dans le recrutement

Gérer un processus

- Identifier la demande, la faire clarifier
- Le profil du poste, son évolution
- Hierarchiser les compétences souhaitées

Etablir une grille d'analyse

- Choisir des outils
- Distinguer le technique du relationnel

L'entretien de recrutement

- Le recruteur : acteur clé de l'entretien
- Identifier et interpréter les différents messages émis
 - Le verbal le non verbal
- Identifier ses propres a priori et en tenir compte positivement
- les différentes phases de l'entretien :
 - accueil, présentation du poste, enquête,
 - recherche des motivations, demande de l'avis du candidat,
 - conclusion, prise de notes, synthèse.
- Vérifier les compétences clés
- Les attitudes efficaces à adopter en fonction des phases de l'entretien.
- Ecouter - Questionner - Relancer - Reformuler.

C1 *Savoir dire*

Présentation

Il est bien rare que le contenu de ce qu'exprime un responsable à son subordonné soit en décalage avec le terrain. Par contre sa façon de formuler ou de gérer la relation peut être en décalage avec l'objectif poursuivi.

Avoir une stratégie relationnelle centrée sur un objectif clairement identifié, c'est se donner les moyens de réussir en intégrant : le processus, le relationnel, les problèmes techniques et les différents buts.

Ce séminaire propose donc aux participants d'optimiser la gestion de leur relationnel en s'appuyant sur des règles et des procédures concrètes.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de ce séminaire chaque participant sera en mesure :



- D'évaluer son mode de communication
- De développer sa capacité à dire
- De développer de la disponibilité
- De réagir avec efficacité dans les situations de communication difficiles

Thèmes abordés

Savoir dire, générer chez ses collaborateurs l'envie de faire, de bien faire.

- 1 Savoir choisir un mode de communication
4 axes / 4 stratégies
- 2 Savoir dire l'objectif
- 3 Savoir se dévoiler
- 4 Savoir accepter son interlocuteur
- 5 Savoir dire son désaccord et savoir confronter
- 6 Savoir refuser en limitant la frustration
- 7 Savoir réprimander sans agresser
- 8 Savoir répondre à l'agressivité
- 9 Savoir remercier
- 10 Savoir obtenir ce que l'on souhaite de son interlocuteur
- 11 Savoir favoriser l'expression de ses collaborateurs

C2 *Mieux communiquer dès aujourd'hui*

Présentation

Chacun porte en lui la capacité de gérer de façon optimale les différentes situations de communication.

Notamment par une remise en question, une meilleure compréhension des enjeux et par l'utilisation de méthodes simples.

Ce stage propose aux participants une remise en question de leur pratique afin de leur permettre de mieux gérer leurs relations.

Objectifs pédagogiques

Ce module conduira les participant à :

-  Comprendre et appliquer les mécanismes de la Communication
-  Faire le diagnostic de leur mode de communication
-  Choisir les meilleures options pour améliorer leur communication
-  Accroître leur efficacité relationnelle.

Thèmes abordés

DEFINITION DE LA COMMUNICATION

Rappel des règles fondamentales de la communication efficace
Evaluer sa communication

LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION INTER-PERSONNELLE

La structuration du message
Ce qui perturbe le message

LES "OUTILS" DE LA COMMUNICATION INTER-PERSONNELLE

μLa Respiration, La Voix : Articulation, Intonation, Débit
Les Mots : Choix, Précision, Force...
Le regard, Les attitudes, Les gestes...

CONCORDANCE : COMMUNICATION VERBALE / NON-VERBALE :

Quelle image donne-t-on de soi ?
Accorder le "dit" de la parole et le "vécu" du corps.
Maîtriser la relation / Gestion et Contrôle des émotions.

LES ELEMENTS FAVORABLES A UNE BONNE COMMUNICATION

Développer une attitude d'ouverture
S'affirmer dans la relation "Dire qui je suis"
Adapter son message à l'interlocuteur.

C3 *Maîtriser ses relations grâce à l'Analyse Transactionnelle*

Présentation

L'Analyse Transactionnelle est un outils puissant qui permet de prendre conscience de ses propres mécanismes relationnels et de les gérer avec efficacité en toutes circonstances.

Objectifs pédagogiques

Chaque participant pourra grâce à a formation :

-  Se donner la capacité d'utiliser l'Analyse Transactionnelle comme outil de communication efficace avec autrui.
-  Mieux se connaître et connaître les autres
-  Prendre conscience de son comportement et de ces conséquences sur les autres.
-  Gérer la relation avec ses subordonnés et ses collègues avec une nouvelle efficacité.

Thèmes abordés

- Les états du MOI Qui je suis
 - Auto-diagnostic
 - Le P.A.E développé. (mon articulation interne)
- Les transactions Comment je communique
 - Comment développer des transactions positives avec les autres
 - Recadrer sa façon de communiquer avec les autres
- Les signes de reconnaissance La gestion du lien social lien social
 - Mettre en place un système de reconnaissance mutuelle efficace et satisfaisant
 - Découvrir son impact, comment se motiver, motiver les autres
 - Son application dans la relation hiérarchique
- Les positions de vie La perception de soi et d'autrui
 - Comment se positionner face à son interlocuteur
 - L'influence du stress dans la relation
 - la grille des sentiments
- La structuration du temps Gérer sa relation
 - Limiter les échanges infructueux
 - augmenter le rendement des ses échanges avec autrui
- Les jeux les échanges inefficaces
 - Identifier les "jeux" : désamorcer les relations piégées, manipulatrices, les sources de conflits
 - repérer ses échanges inefficaces avec ses collaborateurs
- Les drivers Les messages contraignants
 - Transformer les messages contraignants en permissions : les identifier et les rendre positifs
 - La stratégie d'objectif : un nouveau moyen de se donner les moyens d'obtenir ce que l'on veut
- Les situations de communications difficiles et leur gestion par l'Analyse Transactionnelle

C4 *Développer son charisme*

Présentation

Chacun a le souci de montrer une image, de montrer qui il est. Mais que montre-t-on ? Son envie de faire, son affirmation, ses décisions ou ses peurs, ses craintes et ses ambiguïtés ? Il est des attitudes qui ne favorisent pas l'adhésion, l'enthousiasme ou tout simplement l'intérêt de l'interlocuteur. Et d'autres qui au contraire généreront l'adhésion de votre interlocuteur.

Ce stage propose d'approcher les différentes facettes du charisme et d'expliquer aux participants comment ils peuvent le développer et ainsi montrer plus d'influence positive sur leurs interlocuteurs.

Objectifs pédagogiques

Ce stage propose aux participants :

-  De faire un premier diagnostic de leur attitude
-  D'identifier leurs points forts et leurs points à améliorer
-  De développer de la flexibilité comportementale
-  D'appréhender un public avec plus d'aisance
-  De faire évoluer leur registre d'expression pour plus de charisme

Thèmes abordés

Le charisme

- Qu'est-ce que le charisme ?
- Evaluation de son potentiel

Charisme et communication

- Quelle image donne-t-on de soi ?
- Définition du communicant efficace
- Les axes verbaux et non verbaux de la communication
- Les facteurs non verbaux
- La Voix : Articulation, Intonation, Débit
- Les attitudes - Le regard - Les gestes...
- Concordance des messages verbaux et non verbaux
- Les attitudes positives. La gestion des émotions.

Prendre la parole

- Développer une énergie et des ressources positives
- Se mobiliser par le physique, par la pensée, par l'émotion

Faire évoluer son registre d'expression

- Gérer le contenu
 - Illustrer son propos - Objectiver son propos
 - Argumenter – Affirmer
- Gérer le processus
 - Prévoir une méthode
- Gérer le contenant
 - S'exprimer par le non verbal
 - Développer de la congruence
 - Développer de la spontanéité

RT1 *Le Phoning*

Présentation

Toute action en nombre mérite une préparation adéquate et une méthodologie rigoureuse notamment au téléphone afin de gagner du temps et de l'efficacité.

Par ailleurs, La relation téléphonique impose l'observance de certaines règles indispensables pour une bonne communication, qui rendra ce moment positif, efficace et moins "stressant".

Ce stage propose d'aborder les différentes difficultés inhérentes au contact téléphonique en nombre.

Ce stage peut être précédé d'un travail préparatoire avec le responsable afin d'identifier :

Les objectifs de 1^{er} ordre

Les objectifs de 2^{ème} ordre

La cible et le coeur de cible

La méthodologie souhaitable en fonction de la situation de la Caisse.

Objectifs pédagogiques



Connaître les principes de base du contact téléphonique



Gérer le déroulement méthodologique de l'entretien téléphonique



Avoir une attitude positive vis à vis du professionnel de santé lors de l'appel

Thèmes abordés

LA PREPARATION DE L'APPEL

Identifier ses forces et ses points à améliorer

Clarifier les objectifs de l'appel

Se mettre en condition, gérer le stress de l'appel

Choisir les conditions : lieu - contexte - moment - informations - documents

COMPORTEMENT PENDANT L'APPEL :

Les éléments favorables de la communication téléphonique

- Ouverture – énergie positive

Les éléments qui bloquent la communication téléphonique

- Fermeture : agressivité, fuite, manipulation.

METHODOLOGIE DE L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE

Les 15 points du déroulement optimal d'un contact téléphonique

Les différentes étapes de l'appel

La gestion de l'approche relationnelle et de l'approche technique

Construction des phrases clefs

COMPORTEMENT APRES L'APPEL

Feed-back

Analyse

SITUATION DIFFICILE

Que faire face à l'agressivité du Professionnel ?

Que faire face au refus de coopérer ?

RT2 *Action MARKETING*

Présentation

Cette formation marketing a pour but de donner aux agents les outils relationnels nécessaires pour le démarchage efficace du prospect, du tiers ou du public.

Savoir s'adapter, d'avoir des objectifs clairs, de posséder un sens relationnel, des techniques Marketing et une argumentation adaptées aux différentes situations et personnes rencontrées.

Objectifs pédagogiques

Ce stage propose aux participants :

-  Se positionner en Professionnel face à l'interlocuteur
-  Définir clairement ses objectifs face aux interlocuteurs
-  Acquérir un état d'esprit et une démarche Marketing lors des rencontres
-  Se positionner comme un commercial afin de faire adhérer l'interlocuteur

Thèmes abordés

LA STRATEGIE MARKETING

Qu'est-ce que vendre ? Votre potentiel de "vendeur"
Personnalité et qualités d'un "vendeur"
Clarifier la cible, les objectifs, la méthodologie

L'APPROCHE TELEPHONIQUE

Le téléphone : Outil "Commercial"
La gestion de l'approche relationnelle et de l'approche technique
Les 15 points du déroulement optimal d'un contact téléphonique

GERER L'ENTRETIEN MARKETING

L'attitude des Professionnels de santé : Le modèle ABCD
L'attitude du GESTI représentant de la Caisse : Le modèle 1234
les 7 clefs de l'ouverture technique

LES ETAPES DE L'ENTRETIEN ET LES OBJECTIFS POURSUIVIS

Prise de contact
Découverte
Synthèse de la découverte
Les phases « techniques »
Proposition, argumentation
Réponses aux objections
Conclusion
Prise de congé

RT3 *Accueil : créer une relation de confiance*

Présentation

En utilisant l'Analyse Transactionnelle comme référence dans la relation avec l'interlocuteur, l'agent se donnera les moyens d'adopter une position gagnant / gagnant, de percevoir l'interlocuteur de façon positive afin de favoriser le règlement du problème évoqué, d'identifier l'état du moi de ce dernier et de répondre dans une attitude adéquate.

Ce stage propose aux participants de développer un comportement positif face à l'interlocuteur et de valorisation mutuelle.

Objectifs pédagogiques

Les participants auront développé en fin de stage leur capacité à :

- ↳ Connaître les outils de base de l'Analyse Transactionnelle
- ↳ Se valoriser dans la relation ; agent / interlocuteur
- ↳ Mettre en place une relation positive et confiante

Thèmes abordés

Identifier les états du moi de l'interlocuteur et de l'agent

PAE simple, les contaminations
PAE développé

Comprendre les mécanismes de l'échange à l'accueil

Les différentes transactions
Echanges efficaces et inefficaces

Alimenter la relation à l'interlocuteur de reconnaissance positive

Les signes de reconnaissance positive et négative
Avec ou sans condition

Choisir une relation Gagnant - Gagnant

Se positionner en professionnel
Clarifier les enjeux relationnels

Les enjeux

Ne pas entrer dans le triangle : Victime / Sauveteur / Persécuteur.
Eviter d'alimenter la relation de bénéfices négatifs.

RT4 *Faire face à l'agressivité*

Présentation

Les situations de précarité des interlocuteurs les amènent à avoir de plus en plus souvent des comportements inadaptés. Cela nécessite de la part de l'Agent d'accueil des compétences relationnelles lui permettant de réagir techniquement à la situation, en se protégeant psychologiquement, en sachant dissocier colère, agressivité et violence.

Prendre une vraie place face à l'interlocuteur, se positionner clairement dans sa fonction, sa personnalité l'Institution et le problème à régler. Adopter un comportement d'ouverture facilitant l'approche technique du problème de l'interlocuteur. Eviter les comportements de fuite, de manipulation ou d'agressivité.

Ce stage propose aux participants de développer un schéma comportemental qui permette de résoudre la situation conflictuelle sans pour autant pouvoir toujours résoudre le problème de l'interlocuteur.

Objectifs pédagogiques

Cette formation permettra au participant de :

-  D'identifier les facteurs de l'agressivité
-  De se protéger psychologiquement face à l'agression verbale
-  De répondre efficacement à l'agression verbale
-  De développer un comportement d'ouverture relationnelle
-  De montrer une autorité positive face à l'interlocuteur.

Thèmes abordés

Clarifier la situation - Renforcer image positive du vécu de l'accueil

Les différents enjeux de la situation :

- L'Institution - le rôle et la mission - La situation et les personnes

Les mécanismes de la communication efficace

Règles fondamentales de la communication à l'accueil

- Le verbal et le non verbal - Développer son acuité sensorielle

L'ouverture

Identifier les différents types de comportement :

Ouverture fuite manipulation agressivité - Effets des différents comportements

Comprendre l'agressivité pourquoi nous sommes agressifs ?

- Les mécanismes internes - Les différents types d'agressivité

Dissocier : colère, agression verbale, agression physique

Identifier les signaux - se préparer

les signaux précurseurs de l'agressivité verbale et physique : Les signaux non verbaux.

Répondre à l'agressivité de votre interlocuteur

Faire face à sa propre émotion - Mobiliser une énergie positive

Dissocier problème et attitude, vécu de l'interlocuteur

Les 4 étapes fondamentales du traitement technique de l'agressivité

Savoir dire NON

Comment ne pas générer l'agressivité de l'interlocuteur - Limiter la frustration de

l'interlocuteur lorsque l'on ne répond pas à son problème, favoriser l'acceptation du refus

Que dire ?

Les phrases à dire (qui canalisent et positivent)

Les phrases à ne "jamais" dire (qui alimentent l'incompréhension)

RT5 *L'Accueil téléphonique réussi*

Présentation

Chaque agent participe à l'image de marque de sa structure notamment par la qualité des relations téléphoniques qu'il entretient avec les tiers.

Au delà de cette image, l'accueil téléphonique se doit de développer une qualité de service et la satisfaction de l'interlocuteur, et ce, aussi bien dans le relationnel que dans l'information transmise.

Ce stage propose de maîtriser les réflexes qui font les entretiens téléphoniques réussis, de travailler l'efficacité de son style personnel, d'apprendre à remplir son rôle de relais de l'information, de réfléchir à une organisation personnelle et collective efficace.

Possibilité de mettre de place une démarche d'accompagnement de la qualité de l'accueil téléphonique.

Evaluation a priori de la qualité de l'accueil

Identification des objectifs et mise en place d'une procédure adaptée
(contenu, procédure, gestion du temps)

Evaluation de l'accueil a posteriori

Objectifs pédagogiques

Cette formation permettra au participant de :

-  valoriser activement l'image de marque de leur Caisse
-  renforcer leur aisance à l'accueil du public et à l'accueil téléphonique
-  adopter des outils et une démarche d'organisation pour une meilleure efficacité.

Thèmes abordés

Identifier l'importance de son rôle dans l'entreprise

Comprendre les exigences actuelles des interlocuteurs en matière de qualité de service

Définir le rôle et les missions de la fonction

Qu'est-ce que la qualité de l'accueil téléphonique ? Comment la mesurer ?

Présenter une image professionnelle de qualité à l'accueil téléphonique

Annoncer sa structure en la valorisant

Identifier le correspondant

Utiliser les bons mots pour mettre en attente, reprendre, transmettre l'appel

Se tourner vers l'interlocuteur « client »

Accepter l'interlocuteur, comprendre l'interlocuteur et ses difficultés, le guider

Acquérir les bons réflexes : sourire, écouter, personnaliser ses expressions

Maîtriser les règles d'or de toute communication

Poser les bonnes questions pour identifier la demande, reformuler

Les expressions et mots positifs pour améliorer l'image de marque de l'entreprise

Garder le contrôle du dialogue

Manier le questionnement pour faire parler et mettre en confiance

Ecouter pour comprendre la vraie demande

Communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris

Passer du mode directif au mode interrogatif et inverse

Gérer le temps de l'appel.

RT6

Gérer son STRESS à l'accueil

Présentation

Atelier d'entraînement à la relaxation, à la détente musculaire, à la visualisation positive, et ce afin de favoriser une attitude de détente face à l'interlocuteur. Vivre de façon confiante la situation de l'accueil. Se dissocier personnellement, dissocier la personne, le problème évoqué et la situation.

Avec un minimum d'apports théoriques, ce stage propose avant tout l'expérimentation de la relaxation, de la visualisation positive, appliquées à la situation de l'accueil physique. L'échange et le partage des difficultés et des ressources.

Objectifs pédagogiques

Les participants auront développé en fin de stage leur capacité à :

- Se percevoir positivement dans la situation de l'accueil
- Se détendre même en situation de stress
- Utiliser des exercices de détente simples et discrets
- Dissocier la personne, la situation et soi-même

Thèmes abordés

LE STRESS

Définition - Caractéristiques - Types de stress
Stress positif / stress négatif - Stress traumatisant
Niveau de stress et efficacité - Echelle du stress

LES EFFETS ET LES CONSEQUENCES DU STRESS

Physiques : douleur, maladie, énergie
Emotionnelles : débordement émotionnel
Réflexive : perception jugement
Comportementales : agressivité / fuite / inhibition
Sur-contrôle - attentisme – croisade – erreur – manipulation – blâme

LES SITUATIONS STRESSANTES

Analyse des situations stressantes
Situations liées à l'activité
Situations liées à la personnalité

LES RESSOURCES FACE AU STRESS

TYPES DE RESSOURCES :
Ressources individuelles
Ressources collectives
Ressources structurelles

COMMENT FAIRE FACE ?

Le modèle de "DISQUE du STRESS"
ACTION / PENSEE / EMOTION © Fabrice LACOMBE
les ressources de la pensée
les ressources de l'émotion
les ressources de l'action

RT7 *S'affirmer face au public*

Présentation

Prendre une vraie place face à l'interlocuteur, se positionner clairement dans sa fonction, sa personnalité l'institution et le problème à régler. Adopter un comportement d'ouverture facilitant l'approche technique du problème de l'interlocuteur. Eviter les comportements de fuite, de manipulation ou d'agressivité.

Ce stage propose aux participants de développer un comportement d'ouverture permettant de régler le problème technique de l'interlocuteur et le dissociant de la relation établie.

Objectifs pédagogiques

Les participants auront développé en fin de stage leur capacité à :

- Adopter un comportement d'ouverture relationnelle
- Percevoir les différents types de messages de l'interlocuteur
- Répondre à une attitude inadaptée par une attitude d'ouverture efficace
- S'affirmer dans son rôle et dans sa personne

Thèmes abordés

Clarifier la situation

L'Institution, le rôle et la mission
La situation et les personnes

Les mécanismes de la communication efficace

Règles fondamentales
Le verbal et le non verbal
Développer son acuité sensorielle

Identifier les différents types de comportement

Ouverture fuite manipulation agressivité
Effets des différents comportements

Ressources de l'ouverture

Développer son image
Changer d'option comportementale
Se mobiliser
Reconnaître

Entraînement à la relation d'ouverture lors de l'accueil physique

DP1 *Entrer dans son histoire*

Présentation

Chacun peut avoir le désir de rentrer dans l'Histoire, alors pourquoi pas entrer dans son histoire !

Ce stage s'adresse à tout Dirigeant qui désire entrer plus profondément dans son histoire personnelle.

Etre à plus à l'écoute de son monde intérieur, arrêter de courir et prendre le temps de faire le point, de se regarder simplement sans appareil, ni rôle social.

Développer son efficacité personnelle en expérimentant d'autres façons de faire ou d'être face à autrui.

Développer son efficacité personnelle en exprimant "qui je suis" de façons différentes.

Objectifs pédagogiques

Se remettre en question.

Faire un bilan prospectif.

Comprendre et mieux accepter le scénario de sa Vie.

S'ouvrir et intégrer de nouvelles dimensions personnelles :

développer son potentiel intérieur en identifiant ses ressources personnelles,

développer son potentiel relationnel par la recherche d'options,

développer son potentiel d'action par la mise en place d'objectifs.

Thèmes abordés

Mon bilan personnel.

Ma place avec les autres.

Se repérer au travers des dimensions qui nous régissent : la pensée, l'émotion et l'action.

L'expression de qui je suis.

Comment je me perçois, comment me perçoivent les autres.

Mes projets, mes objectifs.

Travail de prise de conscience, approche introspective, alternance de passage semi directif et non directif

Principe de libre participation pour chaque exercice proposé

Les thèmes sont abordés soit de façon non (ou peu) directive et recadrés en fonction des attentes et de la dynamique du groupe, soit par des exercices de prise de conscience et recadrés en fonction des attentes et de la dynamique du groupe.

DP2 *Développer sa motivation et sa créativité dans son activité*

Présentation

La motivation est une force intérieure qui s'apprivoise. D'abord en en connaissant les ressorts, en identifiant ses motivations propres puis en faisant des choix dans l'action.
L'énergie mobilisée aboutit à un développement personnel et à des résultats positifs.

Ce stage propose aux participants de clarifier leur motivation, d'identifier des pistes de développement afin de leur permettre de se développer et de progresser dans leur activité.

Objectifs pédagogiques

Les participants auront développé en fin de stage leur capacité à :

-  Connaître les lois fondamentales de la motivation
-  Identifier le niveau de sa motivation personnelle
-  Identifier des pistes de motivation dans son activité et en dehors

Thèmes abordés

Les lois de la motivation

- Faire le point sur sa motivation au sein de l'entreprise
- Repérer ses points de motivation, de démotivation
- Motivation positive ou négative ?

Du besoin à l'envie

- Les lois fondamentales de la motivation
- L'échelle des besoins fondamentaux
- Motivation endogène Motivation exogène
- Les différentes motivations personnelles dans son poste de travail

Développer sa motivation

- La motivation relationnelle :
 - Se donner une stratégie relationnelle motivante
 - Savoir répondre à ses besoins psychologiques

La motivation par l'objectif :

- Se définir des objectifs
- Avoir une stratégie d'objectifs.

développer sa motivation par la créativité :

- Mesurer ses capacités créatives
- Développer sa créativité dans l'entreprise
- Formuler des idées ; devenir instigateur du changement

DP3 *Se connaître et progresser grâce à l'Analyse Transactionnelle*

Présentation

Au delà de l'analyse de la relation avec autrui, l'Analyse Transactionnelle est un outil puissant qui permet une meilleure connaissance et une meilleure relation à soi même. L'Analyse Transactionnelle permet d'identifier les enjeux que nous plaçons dans les relations, de porter un regard positif et bienveillant sur ce qui fait notre richesse intérieure.

C'est, avant tout, une grille de lecture permettant de cheminer vers la connaissance de soi ; ses valeurs, ses objectifs, ses émotions, la trame de sa vie.

Ce stage comprend les mêmes contenus que le stage intitulé « Maîtriser ses relations grâce à l'Analyse Transactionnelle » mais est orienté sur une approche introspective plutôt que relationnelle.

Objectifs pédagogiques

Ce stage propose à chaque participant :

- D'identifier son fonctionnement interne
- D'être plus proche de ses sentiments authentiques
- De repérer les enjeux qu'il induit dans ses relations
- D'identifier le scénario de sa vie

Thèmes abordés

- Les états du MOI Qui je suis
 - Auto-diagnostic
 - Le P.A.E développé : mon articulation interne
- Les transactions Comment je gère les échanges
 - Comment développer des transactions positives avec les autres
 - Recadrer sa façon de communiquer avec soi même.
- Les signes de reconnaissance La gestion du lien social
 - Mettre en place un système de reconnaissance mutuelle efficace et satisfaisant
 - Découvrir l'impact de l'auto-reconnaissance, comment se motiver
- Les positions de vie La perception de soi et d'autrui
 - Les positions existentielles - La grille des sentiments
 - Approcher nos choix enfantins qui canalisent nos positions d'aujourd'hui
- Les jeux les échanges inefficaces
 - Identifier ses "jeux psychologiques » favoris
- Les drivers Les messages contraignants
 - Transformer les messages contraignants en permissions : les identifier et les rendre positifs
- Approche du scénario de vie

DP4 *S'affirmer en toute circonstance*

Présentation

S'affirmer est la clef de voûte de la relation aux autres, aussi bien dans le milieu professionnel que privé ou familial.

C'est prendre sa vraie place dans la relation, identifier ses propres besoins face à l'autre, et trouver les réponses qui conviennent.

Ce stage, dans une approche pragmatique, propose l'identification des messages d'affirmation de soi, le développement de comportement d'affirmation grâce à l'utilisation de techniques simples et applicables au quotidien.

Objectifs pédagogiques

Ce stage propose à chaque participant de :



Etre capable de développer un comportement d'ouverture et d'affirmation de soi.



Connaître des outils concrets permettant de se repérer simplement dans la relation aux autres.



Gérer son émotivité en utilisant les ressources identifiées en formation.

Etre capable de repérer son mode d'expression pour l'adapter en situation.

Thèmes abordés

FAIRE LE BILAN

Effectuer un bilan personnel
Identifier ses points forts, ses points à améliorer
Repérer les situations qui déstabilisent, qui gênent
Se placer dans une dynamique de changement
Qu'est-ce que j'ai envie d'améliorer ?

DEVELOPPER L'AFFIRMATION DE SOI

S'affirmer dans la relation
Attitudes et comportements d'ouverture
Technique et relationnelle
Attitudes et comportements de fermeture
Agressivité, fuite, passive et active, manipulation
L'importance du Non Verbal dans la relation

RECHERCHER DES RESSOURCES

Identifier des ressources personnelles pour s'affirmer
Les ressources physiques
Les ressources de la pensée
Les ressources de l'émotion

Si vous désirez avoir des informations sur d'autres thèmes liés à la communication, à la relation, au management, n'hésitez pas à nous en faire la demande.

DEMANDE D'INFORMATION

Veuillez me faire parvenir les informations concernant les stages : _____

Madame, Mademoiselle, Monsieur *

Nom _____

Prénom _____

Fonction _____

Service _____

Téléphone _____

Entreprise _____

Adresse : _____



Nous contacter au **06 07 04 71 20**



contact@flc.fr



Visiter notre site INTERNET **www.flc.fr**