



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

# Catalogue de Formations

---

**MANAGEMENT**  
**DEVELOPPEMENT PERSONNEL**  
**ACCUEIL**  
**RESSOURCES HUMAINES**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## Sommaire

### Formations Management :

Management Contextuel & Situationnel.....	3
La Communication Managériale.....	5
Manager le changement.....	9
La Maîtrise des entretiens managériaux.....	11
La gestion du temps d'un Manager.....	14
Perfectionner sa conduite de réunion.....	16
Prise de parole en Public.....	18

### Formations Développement personnel

Optimiser sa communication interpersonnelle.....	20
La gestion du temps pour gagner en efficacité et en QVT.....	23
Mieux gérer son stress et gagner en efficacité.....	26
La gestion des conflits.....	28

### Formations Accueil

Assurer un accueil de qualité.....	30
Formation Accueil physique & téléphonique.....	32

### Formations RH

Les risques psycho-sociaux : les identifier pour mieux les maîtriser.....	36
Maîtriser l'entretien de recrutement.....	38
Gestion des carrières et mobilité interne.....	39
Formation aux entretiens d'évaluation.....	42
Savoir élaborer des Fiches de Poste/Fonction.....	44



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## Management Contextuel & Situationnel

**Public : Managers**

**Durée : 1 journée**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

**L'accent sera mis en particulier sur :**

#### **Le Binôme MANAGER / AUTORITE**

Prise en compte de leurs valeurs, modes de fonctionnement, objectifs, contraintes et de leur vision personnelle.

Prise en compte des valeurs, des modes de fonctionnement, des objectifs, des contraintes et des visions de la structure propres aux autres collaborateurs.

#### **Le Binôme LACHER PRISE / ASSERTIVITE**

Passer à un contrôle présent bien dosé qui permet de gagner en sécurité, en résultats, en discernement, en prise de décision rapide, en charisme.

#### **Le Travail sur le GROUPE**

Ses acteurs, ses jeux psychologiques, ses règles du jeu visibles et camouflées, ses conflits, ses tensions, son histoire et « ses histoires ».

Comment définir et poser des règles de base cohérentes et les faire appliquer.

**Le Centrage sur les besoins fondamentaux de chacun.**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### **Les styles de management**

- Le management directif
- Le management persuasif
- Le management participatif
- Le management délégitif
- La carte des styles

### **L'adaptation du style de management aux situations :**

- Le choix du style de management
- L'adéquation style / autonomie
- La progression de l'autonomie & du style de management

### **L'évolution style / autonomie**

- Le cycle progressif
- Le cycle régressif

### **L'appréciation des degrés d'autonomie**

- La faible autonomie
- L'autonomie modérée
- La forte autonomie
- L'autonomie totale

### **Les conceptions du commandement (Blake et Mouton)**

- Les 5 styles de direction selon les 2 dimensions du management
- Les possibilités de comportement du manager



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## La Communication Managériale

**Public : Managers**

**Durée : 2 journées**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Dans des contextes où la complexité et l'incertitude prédominent, le manager pour assurer ses rôles de repère et de pilote doit mobiliser de nouvelles compétences : **la compétence relationnelle est stratégique pour assumer ces nouveaux rôles.**

Être en mesure de maîtriser son mode relationnel et de trouver la juste distance entre affectivité et efficacité est un talent attendu.

Ce talent nécessite d'abord l'émergence d'une relation de qualité avec soi-même pour un positionnement approprié face à l'autre, en termes de respect et d'écoute.

L'objectif de cette formation est de fournir les outils pour améliorer sa communication avec l'équipe et obtenir plus de plaisir et d'efficacité dans le management au quotidien

- Développer un style relationnel efficace et adapté à son contexte.
- Renforcer sa communication pour améliorer son management.
- Intégrer la dimension émotionnelle pour la maîtriser.
- Exercer et développer ses compétences relationnelles dans les situations quotidiennes



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### **Développer un style relationnel efficace et adapté à son contexte de management :**

#### **Adapter sa communication par rapport à son rôle et à ses interlocuteurs**

- Prendre en compte sa propre relation à son environnement : hiérarchie, équipe, pairs.

#### **Diagnostiquer son style relationnel de manager**

- Se connaître : autodiagnostic de ses caractéristiques relationnelles.
- Identifier ses modes de communication préférentiels.
- Renforcer ses atouts et mettre en évidence ses points d'amélioration.
- Identifier ses pôles relationnels : centré sur la tâche ou centré sur l'interrelation.
- Prendre conscience des différences de style relationnel et de leurs manifestations.

#### **Autodiagnostic par le biais de mini tests et mise en situation**

#### **Développer sa capacité d'adaptation dans sa communication**

- Identifier les besoins de chaque collaborateur par rapport à la relation.
- Communiquer avec chacun de manière adaptée.

### **Identifier les compétences relationnelles utiles à son rôle de manager**

#### **Développer son talent de communication**

- Distinguer compétence et talent.
- Valoriser son talent et le développer.
- Identifier son champ de compétences relationnelles : "les compétences transversales".
- Développer les compétences utiles à une bonne communication.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Prendre en compte l'importance de la communication non verbale**

- Pratiquer l'observation bienveillante des comportements.
- Intégrer les références théoriques de l'approche non verbale.

### **Analyse d'images et de situations**

### **Utiliser les outils d'une communication managériale réussie**

- Les attentes des collaborateurs.
- Les besoins exprimés ou non-dits.
- Les demandes directes et indirectes.

### **S'entraîner à la communication dans les situations de management**

- Respecter le processus relationnel autant que le contenu du message.
- Soutenir dans l'adoption des comportements adéquats au plan individuel et collectif.
- Donner des feed backs positifs.

### **Maîtriser la dimension émotionnelle de la communication**

#### **Identifier les émotions et leur impact sur la communication**

- Peur, colère, joie tristesse.
- Attitudes de fuite, d'agressivité, de procrastination, de négociation.
- Considérer positivement les émotions comme facteur de progrès.

#### **Manager les situations de communication délicates**

- Faire face aux conflits.
- Analyser a posteriori.
- En tirer des enseignements pour des événements futurs.

#### **Maintenir un niveau optimum de relation dans l'équipe**

- Considérer les besoins de reconnaissance et de feed-back de vos collaborateurs.
- Se donner les moyens de donner une dynamique émotionnelle positive à son équipe.
- Apprendre des échecs.
- S'inscrire dans une relation managériale durable.

### **Exercer son aisance relationnelle dans les situations quotidiennes de management**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Développer une écoute active dans une posture de co-construction**

- ▶ Maîtriser les quatre niveaux d'écoute :
  - ▶ empathie ;
  - ▶ authenticité ;
  - ▶ questionnement stratégique ;
  - ▶ vision systémique.

**Repérer ses préférences personnelles en termes d'écoute.**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## Manager le changement

**Public : Managers**

**Durée : 2 journées**

### OBJECTIFS DE L'ATELIER

Manager le changement, est désormais une compétence-clé incontournable pour tout dirigeant ou responsable d'équipe ou de projet.

En effet, les mutations de l'environnement sont permanentes (technologie, concurrence, processus...) et pour réussir, toutes les organisations doivent évoluer.

Avec cette formation conduite du changement, les managers disposeront de tous les outils pour réussir les transformations de leurs équipes, en passant du statut d'acteur du changement à celui de « leader » du changement :

- Situer le rôle du manager dans le processus de changement de son entreprise ou de son équipe.
- Se positionner en leader du changement auprès de son équipe.
- Initier et conduire une stratégie de changement efficace.
- Communiquer, obtenir l'adhésion de son équipe et se positionner face aux résistances.
- Développer ses compétences opérationnelles en conduite du changement grâce à des outils et techniques pratique



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### **Être leader dans le changement**

- Appréhender le changement dans son contexte
- Identifier ses propres qualités de leadership et s'appuyer sur ses compétences
- Hiérarchie et équipe : savoir se positionner

### **Autodiagnostic et cas pratiques**

### **Définir une stratégie de changement**

- Connaître les démarches types de la conduite du changement
- Définir le projet de changement et l'ajuster au cap à franchir
- Diagnostiquer la situation actuelle
- Concevoir une stratégie adaptée

### **Étude de cas, travail sur les retours d'expériences des participants**

### **Mener le changement : les bonnes attitudes et outils pour piloter le changement**

- Annoncer le changement
- Comment communiquer pour faciliter l'adhésion
- Définir les leviers d'actions selon les acteurs et leur stratégie
- Construire un plan de mobilisation et de formation
- Construire un plan de communication : quels sont les bons espaces, les bons canaux de communication ?

### **Exercice pratique, mise en situation et étude de cas**

### **Utiliser les techniques de management adaptées à la conduite de changement**

- Impliquer, faire participer, motiver, faire adhérer
- Donner des signes de reconnaissance
- Piloter et ajuster le projet de changement
- Assurer la réussite de l'équipe

### **Étude de cas et mises en situation**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## La Maîtrise des entretiens managériaux

**Public : Managers**

**Durée : 2 journées**

### OBJECTIFS DE L'ATELIER

Savoir faire passer les messages est une compétence incontournable pour manager une équipe tant dans les contextes de management hiérarchique que transverse (projets, délégations).

Encore faut-il que le manager maîtrise sa communication et au-delà du seul contenu, c'est à dire la forme elle-même.

Il s'agit de convaincre, bien sûr, mais aussi de faire adhérer et de savoir offrir un cadre, donner des repères clairs.

Intégrer les grandes règles d'une communication efficace, mener les entretiens de directive et de motivation.

- Identifier les principales « règles » de la communication interpersonnelle.
- Adopter les comportements efficaces en situations de face à face.
- Maîtriser les techniques d'entretien, de la préparation au suivi.
- Gagner en aisance relationnelle pour accroître son impact.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### **Avant les entretiens**

- Instaurer un cadre de confiance, définir l'ordre du jour et la finalité de l'entretien, soigner la communication non verbale,
- Appliquer la stratégie «suivre et conduire» (de coopération) pour mieux se faire comprendre, réguler les éventuelles tensions émotionnelles

### **L'entretien de Fixation d'objectifs**

- La construction d'un objectif de son sens à sa réalisation
- La notion SMART
- La co-construction des objectifs
- La recherche de l'adhésion

### **L'entretien d'évaluation annuel**

- Savoir différencier faits, opinions et sentiments
- La différence entre but, objectif et critique
- Distinguer capacités, compétences et performances
- Diagnostiquer les causes et les solutions à venir
- L'organisation de l'entretien
- L'organisation de l'espace
- L'attitude
- Les types de questions

### **L'entretien d'annonce de décision**

- La notion d'accompagnement utile
- Les facteurs de motivation
- Les questions magiques
- La méthode GROW
- L'écoute active sur 4 niveaux



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **L'entretien de délégation**

- Les 5 phases de la délégation efficace
- Le choix des personnes
- La responsabilité des tâches
- Les jalons de contrôle

### **L'entretien de recadrage**

- La préparation des faits
- Le feedback efficace
- Le langage non verbal au service de la clarté du message
- Le questionnement et la reformulation
- Le plan d'action final

### **Modalités pédagogiques :**

*A travers des cas concrets et des mises en situations en face à face avec le formateur, les participants auront, à la suite d'une courte partie théorique, la possibilité de pratiquer chaque type d'entretien, en recevant les conseils du formateur.*



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## La gestion du temps d'un Manager

**Public : Managers**

**Durée : 1 journée**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Mieux comprendre son rapport au temps, savoir se fixer des priorités, savoir intégrer les bonnes pratiques de gestion du temps, combattre les mangeurs de temps, savoir gérer son temps au quotidien et analyser son emploi du temps, savoir dire non et réussir à déléguer.

- Faire preuve d'organisation et de planification
- Prendre la mesure de sa propre organisation du temps
- Décider des actions à mettre en œuvre immédiatement
- Consacrer son énergie aux actions porteuses et prioritaires
- Identifier les mécanismes qui vous poussent à agir
- Utiliser des outils pour mieux gérer votre temps

### CONTENU & PROGRAMME

#### Gérer son temps

- Les principes de base de l'organisation du temps de travail
- Définir les obstacles et les "voleurs de temps"
- Analyser ses pratiques et son emploi du temps



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Identifier sa fonction**

- Faire le point sur ses missions et ses objectifs
- Hiérarchiser ses priorités
- Définir les priorités, en fonction des opportunités, des risques potentiels ou des gains attendus
- Evaluer sa performance au cours de la journée (test se déroulant tout au long de la session)

### **Planifier et anticiper ses actions**

- Etablir une planification simple de ses projets et de ses tâches
- Connaître et mettre en œuvre les dix règles de la bonne maîtrise de son temps
- Mettre en place des outils de suivi

### **Gagner du temps**

- Déléguer pour retrouver du temps.
- Déterminer un équilibre de travail entre action terrain et réflexion stratégique



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## Perfectionner sa conduite de réunion

**Public : Managers**

**Durée : 2 journées**

### OBJECTIFS DE L'ATELIER

Cette formation montrera comment préparer et mener une réunion d'une manière efficace et productive et comment bien gérer la dynamique de groupe.

#### Il s'agira de :

- Préparer et animer une réunion d'une manière efficace
- Gérer les dynamiques de groupe
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion
- Communiquer en réunion en utilisant des outils comme l'écoute active ou l'empathie
- Prendre la parole en réunion en impliquant son auditoire

#### Méthodologie

- Test d'auto-évaluation.
- Etudes de cas.
- Mise en pratique des comportements adaptés sur des jeux de rôles.

### CONTENU & PROGRAMME

#### Préparer une réunion - Avant la réunion

- Identifier les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, prise de décisions.
- Programmer, planifier.
- Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.
- Choisir les participants, le lieu, le rapporteur, les supports.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## **Travaux pratiques**

### **Identifier les questions à se poser pour se préparer.**

#### **Communiquer en groupe - Pendant la réunion**

- Connaître les règles de base de la communication et de la dynamique de groupe.
- Gérer le positionnement. Acter sa place.
- L'empathie. La capacité d'identification.
- L'écoute active, les attitudes facilitatrices.
- Les contaminations comportementales.
- L'auto-confirmation des croyances.

#### **Prendre la parole et conduire une réunion**

- Harmoniser verbal et non verbal: Coordonner la posture, le regard, la gestuelle.
- Savoir s'affirmer : ancrer sa parole, inscrire son message, impliquer son auditoire, convaincre.
- L'utilisation de la voix. Le timbre, le ton, le rythme.
- Gérer le stress. Réguler ses rythmes internes.

## **Travaux pratiques**

### **Jeux ludiques autour des outils de communication et de prise de parole.**

#### **Animer une réunion**

- Réaliser les quatre phases de la réunion : contracter, collecter, construire, synthétiser.
- Les fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.
- Maîtriser les techniques d'animation: le tour de table, les sous-groupes, le brainstorming, le débat, les synthèses.
- Gérer le temps, maîtriser les dérives.
- Intégrer les divers types de participants "difficiles".
- Résoudre les situations délicates, empêcher la création de clans, désamorcer les règlements de compte.
- La vidéoconférence, la conférence téléphonique.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Travaux pratiques**

#### **Jeux de rôles de divers types de réunions.**

#### **Conclure et s'évaluer - Fin de réunion**

- Soigner les dix dernières minutes.
- Rédiger et diffuser le compte rendu.
- Elaborer un plan d'action.

### **Travaux pratiques**

#### **Mise en évidence des points forts de chacun.**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Management

## Prise de parole en Public

**Public :** Managers

**Durée :** 1 journée

### OBJECTIFS DE L'ATELIER

**Intervenir en public, c'est d'abord exposer sa personne et l'image de son Etablissement.**

**Comment maximiser le profit de cet exercice ? Comment diminuer les risques afférents ?**

**Comprendre sa mission de représentation, bien en délimiter le périmètre**

**Séduire l'auditoire et surtout... convaincre !**

### CONTENU & PROGRAMME

#### SE PREPARER

##### La Communication

- savoir
- Savoir être
- Savoir faire

##### Construire sa présentation

- Le scénario
- Les mots
- Les bénéfiques
- La présentation powerpoint



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Faire vivre sa présentation**

- Les paroles...et la musique !
- Langage non verbal : Voix - Visage - Gestes
- Le poids des mots : les fonctions du langage

### ***Jeux de rôle en français non filmés***

#### **CONVAINCRE**

- Partagez
- Alternez tension/détente

#### **Le déroulé**

##### **Le premier contact : le regard – le sourire – le “vous”**

- Le vif du sujet
- Démarrez tout de suite
- Parlez une langue vivante
- Utilisez le langage des sens
- Les questions - les susciter – y répondre
- Les objections – les recevoir – les apprécier – les traiter
- La conclusion

#### **La visioconférence**

- Les secrets pour la réussir

### ***Jeux de rôle en français filmés***

### **Synthèse et Conclusion**



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Développement Personnel

## OPTIMISER SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

**Public :** Managers & collaborateurs, toute personne soucieuse d'améliorer sa communication avec autrui.

**Durée :** 1 journée

**Présentation :**

La communication interpersonnelle est le facteur majeur des échanges tant au niveau personnel que professionnel. Cette formation est destinée à améliorer sa communication interpersonnelle en identifiant les comportements, en comprenant les enjeux et en apprenant à adopter les bonnes postures pour favoriser le dialogue.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître les principes clefs de la communication,
- Comprendre les logiques de communication entre les individus
- Mettre en œuvre des techniques permettant de mieux compréhension
- Desceller et maîtriser les sources d'incompréhension
- Améliorer les relations interpersonnelles



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## CONTENU & PROGRAMME

### Les principes de la communication interpersonnelle

- Définition de la communication : Communiquer, c'est rendre commun
- Pourquoi communique t'on ?
- Comment communique t'on ?

### Les 2 types de communication interpersonnelle

- La communication verbale : le langage (vulgaire, argotique, familier, courant, soutenu)
- La communication non verbale (para-langage) qui comprend :
  - Attitudes du corps, signes ou gestes (visage, mains, torse, bras, jambes)
  - Apparence physique (habillement, maquillage)
  - Mimiques
  - Expression émotionnelle
  - Intensité de la voix

### Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation

- Présentation et analyse du schéma du circuit de la communication
  - Les acteurs
  - Le choix du canal
  - Le feedback

### L'objet de la communication :

- Le message
- Le contenu
- Le contenant



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Des méthodes pour mieux communiquer**

- Les 4 étapes incontournables pour une communication efficace
  - Ecouter
  - Reformuler
  - Questionner
  - Feedback
- Adapter les moyens à l'objectifs de la communication
- Savoir repérer les différents types de comportements

### **Les obstacles à la communication**

- « La carte n'est pas le territoire » - Alfred Korszybski : travail sur la perception sensorielle (Vision, Audition, Kinesthésie, Odorat, Gustatif) du monde extérieur.
- Obstacles liés au message
- Obstacles liés au canal
- Obstacles liés à la personne

Remarque : Cette formation s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et interactifs



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Développement Personnel

## LA GESTION DU TEMPS POUR GAGNER EN EFFICACITE et en QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

**Public :** Managers & collaborateurs

**Durée :** 1 journée

Cette formation est destinée à « maximiser le temps » grâce à une meilleure connaissance de son rapport au temps, à la maîtrise de techniques de gestion du temps dans le but d'acquérir plus d'efficacité dans ses activités.

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître sa relation au temps et l'impact sur son organisation professionnelle
- Mettre en place des méthodes améliorant son efficacité en dépassant ses freins
- Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités de sa fonction
- Maîtriser l'impact des éléments chronophages dans son organisation quotidienne
- Préserver son équilibre en évitant le stress lié au manque de temps

**Remarque :** Cette formation s'appuie sur des exercices pratiques interactifs avec restitution et analyse individualisée.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### **La représentation du temps :**

- Réflexion : qu'est-ce que le temps? Quelle en est sa perception?
- Comment utilisons-nous cette ressource ? Quelle est notre position face au temps (associée, dissociée) ?
- Quelle est notre orientation par rapport au temps (passé, présent, futur) et quelle est notre subordination au temps ?
- Quelles sont les influences et les conséquences de votre gestion du temps.

### **Exercice**

*Analyse du temps passé par semaine sur différentes activités et des conséquences.*

### **Comment gérons-nous notre temps, et pourquoi le gérons-nous ainsi ?**

- Découverte de l'influence de nos drivers (selon AT) et selon leurs typologies, savoir mieux gérer son temps.
- La chronobiologie ou quand est-on le plus efficace ?

### **Exercice :**

*Définir un à deux drivers qui influe(nt) notre gestion du temps et comment y faire face.*

### **La maîtrise du temps**

- Les lois immuables du temps
- Les voleurs de temps : « chronophagos », « gaspitemps », ...
- Les outils et leur utilisation : Agenda, échéancier, check liste, to do list ....
- Le temps partagé : optimiser les réunions, savoir déléguer
- Pourquoi savoir perdre du temps pour gagner en efficacité quotidienne

### **Exercice :**

*Comment les mettre en pratique les lois immuables du temps? Quelle loi je peux mettre en pratique immédiatement, d'ici une semaine, un mois.... ?*



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Déterminer les priorités et Organiser son emploi du temps.**

- La matrice d'Eisenhower
- Se fixer des objectifs SMART
- La technique GTD
- Assertivité : savoir dire Non (réflexe OREC), savoir dire Oui
- Savoir se protéger du stress

### **Exercice**

*Utilisation de la matrice d'Eisenhower pour catégoriser ses tâches selon leur degré d'urgence et d'importance.*

*Jeux de rôles : savoir dire non*

### **Planifier et définir sa propre « stratégie temps »**

- Les commandements de la vie au travail
- Méthode QQQCP appliquée à la mise en place de la stratégie temps.
- Actions à mettre en place et comment les pérenniser.
- Analyse des difficultés.

**Exercice :** *Sélection des commandements à améliorer et déterminer ses actions de progrès*



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Développement Personnel

## **MIEUX GÉRER SON STRESS ET GAGNER EN EFFICACITE**

**Public :** Managers & collaborateurs

**Durée :** 1 journée

### **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Un stress trop important est une réelle source de perte de productivité et génère des pertes de temps. Réduire le stress dans son activité professionnelle en maîtrisant son temps permet de gagner en efficacité et d'optimiser les rapports humains. Cette formation est destinée à comprendre comment « maximiser » son temps, à maîtriser les effets du stress liés au manque de temps et atteindre une meilleure efficience.

### **CONTENU & PROGRAMME**

#### **Comprendre et dominer les effets du stress**

##### **Poser les fondamentaux**

- Les 3 types de stress : vrai, normal et bon
- Les principales causes du stress.
- Les causes intériorisées.
- Causes chimiques et environnementales.
- Les indices signalant une accumulation de stress,
- Les réactions de l'organisme au stress
- La relation entre le stress et la maladie



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Évaluer ses réactions face au stress : le pré diagnostic**

- Identifier ses «stresseurs», ses signaux d'alerte
- Diagnostiquer ses niveaux de stress
- Les individus stressants
- Influence du stress sur les différents aspects de sa vie.
- La vie professionnelle/personnelle

### **Les raisons d'une gestion du stress**

- Prendre conscience que le stress n'est pas une fatalité mais une nécessité.
- Apprendre à se connaître.
- Prendre conscience de l'influence de son état physique sur votre moral et inversement.
- Détecter sa pire situation stressante
- Apprendre à faire face à un facteur stressant : le principe de base d'une bonne élimination du stress.

### **Éliminer le stress au travail**

- L'organisation personnelle.
- La planification du temps.
- Les relations aux autres.

### **Gérer la pression**

- Rester calme en toutes circonstances ?
- Gérer l'accélération des tâches quotidiennes
- Vivre au milieu de conflits ou d'agressions.

### **Agir avec efficacité**

- Considérer le stress comme le moteur de l'action.
- Dominer les petits ruisseaux énervements qui font le fleuve stress.
- Les habitudes fondamentales pour garder la maîtrise des événements.

### **Définir ses propres objectifs accessibles et motivants**

- Mettre au point sa méthode "antistress"
- Mobiliser ses ressources
- Répondre à ses besoins pour diminuer le stress
- Maîtriser ses émotions pour garder son calme



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Développement Personnel

## la gestion des conflits

**Public : Managers & collaborateurs**

**Durée : 1 jour**

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Découvrir le mécanisme d'un conflit
- Savoir gérer la situation de crise
- Acquérir le pouvoir du dialogue
- Maîtriser ses émotions
- Construire une communication persuasive et apaisante

### CONTENU & PROGRAMME

#### Qu'est ce qu'un conflit ?

- Les origines : nature et racines
- Les différents types de crises
- Le système de perception des individus
- Savoir déceler les zones de susceptibilité
- Les bases de sécurité
- La résistance au changement

#### La Gestion de la crise

- Savoir réguler les tensions
- Anticiper les peurs
- Privilégier la communication orale
- Savoir responsabiliser sans incriminer

---

BG Conseil RH - Les Industries - 2 Rue du Gabian, 98000 Monaco  
Tél (377) 97.77.35.61. Port 06.78.63.09.29.  
RCI MONACO N°14S06289 - SARL AU CAPITAL DE 15.000 € - WWW.BGconseilRH.COM



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Le pouvoir du dialogue**

- La recherche de la vérité
- Dialogue avec soi, dialogue avec les autres
- Anticiper les obstructions au dialogue
- L'art de l'écoute

### **La maîtrise des émotions**

- Comprendre les émotions
- L'intelligence émotionnelle au travail
- Les outils pour comprendre et calmer les émotions les plus violentes
- La méthode DESC :
  - Décrire les faits
  - Exprimer ses sentiments
  - Solutionner
  - Conclure positivement



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Accueil

## ASSURER UN ACCUEIL DE QUALITE

Les buts de l'accueil :

**sécuriser, représenter, valoriser, aider, renseigner.**

**Public :** Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner :  
Hôtesse d'accueil, Standardiste, Réceptionniste

**Durée :** 1 journée

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les mécanismes de la communication
- Identifier les différents aspects de la fonction accueil
- Adopter des attitudes propres à enrichir la relation à l'utilisateur

### CONTENU & PROGRAMME

#### **Des règles qu'il faut connaître**

- Les bases de la communication, l'esprit 3C (Communication, Cohésion, Cohérence)
- Les enjeux liés à l'amélioration de la communication
- Les pratiques actuelles des participants en situations professionnelles
- L'interprétation et ses dangers ( le parti pris, les idées toutes faites, mon point de vue,...)
- Test sur les canaux de communication de chacun des participants
- L'écoute, la reformulation et l'empathie
- Les notions de service public et de service au public
- Test : savez-vous écouter ?
- Mise en situations et études de cas



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## **L'accueil physique du public**

- Les 4 exigences de la fonction accueil :
  - créer le bien être,
  - le respect de « l'utilisateur »
  - l'art du bien recevoir
  - créer la différence
- Les contraintes génératrices d'indisponibilité et leur neutralisation
- La typologie de publics, l'utilisateur c'est qui ? : s'adapter et comprendre
  - spécialistes et experts,
  - jeunes,
  - touristes,
  - individuels,
  - cas sociaux,
- Les questions les plus fréquemment posées : travail en groupes
- Préparation de réponses type : travail en groupes

## **Test : êtes – vous assertif ?**

- La pratique de l'accueil personnalisé : travail en groupes
- Pourquoi une fonction accueil ?
- La perception de l'utilisateur
- L'importance de l'image



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation Accueil

## Formation Accueil physique & téléphonique Multi culturel & Gestion des conflits

**Public :** Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner :  
Hôtesse d'accueil, Standardiste, Réceptionniste

**Durée :** 2 journées

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Prendre conscience de l'importance et des enjeux d'un accueil physique/téléphonique de qualité.
- Maîtriser les techniques de communication
- Gagner en confiance et aisance relationnelle
- Acquérir les bons réflexes : phrases clés en 3 langues
- Gérer un client étranger en tenant compte de sa culture et des us et coutumes de son pays (remise de fiche conseil par pays et zone géographique)
- Savoir sortir d'une communication tendue

### Moyens Pédagogiques

- Une méthodologie participative, impliquante et progressive avec des entraînements en situation.
- Un rythme cadencé et régulier d'une ou deux demi-journées par semaine pour mettre en œuvre immédiatement les acquis.
- Un environnement d'apprentissage chaleureux, productif et sans jugement
- Support théorique interactif.
- Jeux de rôle (non filmés).
- Fiches conseils par pays et par zone géographique



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## CONTENU & PROGRAMME

---

### Le savoir faire

#### **L'importance de l'accueil**

- Les enjeux de l'accueil physique et téléphonique
- Les différentes situations d'accueil rencontrées
- Diagnostiquer sa qualité d'accueil et de service – (re)prendre confiance
- L'esprit service
- Nos clients, leurs attentes, les différences culturelles
- L'accueil VIP
- Les comportements d'excellence adaptés au métier :
  - Le premier contact : un moment déterminant
  - Le traitement de la demande du client : les outils de communication
  - Le dernier contact : laisser une bonne impression, fidéliser

#### **Donner l'image d'une administration tournée vers ses usagers**

- Les expressions et les mots positifs
- Acquérir les bons réflexes
- L'écoute active
- Le sourire
- La spontanéité (personnaliser ses expressions)
- La maîtrise des règles d'or
- Le questionnement, la reformulation, le traitement des objections

### L'accueil téléphonique :

#### **Gérer la réception d'appel**

- Les premiers mots à utiliser
- Faire patienter sans faire attendre
- Aiguiller le message et assurer son suivi
- Transférer si nécessaire et conclure efficacement



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Gérer l'émission d'appel**

- Se présenter
- Annoncer l'objet de son appel
- Valoriser et transmettre les informations

***Mises en situation en trois langues (français. option : anglais, italien) : intégrer l'empathie dans sa relation à chaque étapes, du décroché téléphonique à la conclusion.***

### **L'accueil physique :**

#### **Les règles d'une communication réussie**

- Le verbal
- Le non verbal
- L'écoute et l'écoute active
- La reformulation

#### **Le langage verbal**

- Débit – rythme – intonation – volume
- Le vocabulaire conventionnel de l'accueil physique
- Le vocabulaire positif
- Le questionnement efficace et rassurant

#### **Le langage non verbal**

- La présentation
- Posture
- Regard – sourire – silences
- La gestion de l'espace
- La gestuelle et son décodage
- Les postures à adopter – les attitudes à éviter



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## **Le Multi Culturel :**

### **La clientèle étrangère : les différents modèles culturels mondiaux**

- Les grandes répartitions géographiques et leurs caractéristiques
- Les différentes logiques existantes dans le monde
- Les relations au temps, l'empathie.
- Les critères de satisfaction essentiels pour chaque groupe ethnique

### **Les différents modèles (anglais, américains, russes, asiatiques...) seront abordés et leurs attentes synthétisées sur une fiche d'Aide**

- Le savoir être : la politesse – l'accueil – les rituels - la hiérarchie – la promiscuité...
- Les attitudes à adopter

***prises en situation en trois langues (français. option : anglais, italien) : clientèle étrangère, intégrer l'empathie dans sa relation client.***

## **Gestion des conflits :**

### **Répondre aux objections**

- Sortir d'une situation tendue et savoir gérer le client mécontent
- Les mots et les comportements qui apaisent

***prises en situation en trois langues (français. option : anglais, italien) : clientèle difficile.***



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation RH

## **LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX : LES IDENTIFIER POUR MIEUX LES MAÎTRISER**

**Public :** Managers

**Durée :** 1 journée

**Présentation :**

Évoquer les Risques Psycho-Sociaux (R.P.S.) conduit à parler de management et du rôle des managers. Le manager a un rôle clef dans la prévention de ces risques car il est à l'interface entre les équipes et sa propre direction. Cette formation est destinée à l'aider à l'identification, à la détection et à la prévention des R.P.S..

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

- Connaître les R.P.S.
- Savoir identifier les causes
- Repérer leurs effets
- Optimiser sa posture pour mieux les maîtriser
- Mettre en œuvre des actions afin d'éviter leur survenance.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

## CONTENU & PROGRAMME

### **INTRODUCTION**

Les R.P.S., multifactoriels, multidimensionnels, ont des conséquences majeures chez l'individu, au sein des entreprises et pour la société.

#### **MODULE 1 : Définitions**

- Qu'est-ce que sont les R.P.S. ?
- Quels sont leurs impacts ?

#### **MODULE 2 : Les causes des RPS**

- Les sources répertoriées
- Les combinaisons déterminantes de facteurs de risques

#### **MODULE 3 : les indices à savoir repérer**

- Les comportements individuels
- Les signaux d'alerte au sein du collectif

#### **MODULE 4 : les axes d'action des managers**

- À titre personnel
- Avec les collaborateurs

### **CONCLUSION**

Au-delà du traitement et de la maîtrise des R.P.S., il s'agit bien d'instaurer le « bien travailler ensemble » en revalorisant la dimension travail pour gagner en efficacité et en qualité de vie.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation RH

## Maîtriser l'entretien de recrutement

**Public :** DRH, RH, Managers.

**Durée :** 1 jour

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### Préparer et structurer ses entretiens

- Définir le poste et établir le profil du candidat recherché.
- Hiérarchiser les compétences clés à rechercher en entretien.
- Se doter d'une structure type d'entretien.

#### Maîtriser les techniques de questionnement

- Savoir poser les bonnes questions et varier ses attitudes d'écoute
- identifier les différents types de questions
- savoir creuser la motivation et expliciter les implicites
- s'entraîner à la reformulation.

#### S'entraîner activement à l'entretien de recrutement

- Pratiquer des jeux de rôle sur chaque étape clé de l'entretien et mener un entretien

#### Vérifier les compétences clés en entretien

- Utiliser un questionnement spécifique pour valider des aptitudes managériales, le travail en équipe, l'autonomie, etc.
- Bâtir des mises en situation.
- Observer le candidat.



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Décider et choisir**

- Savoir prendre des notes.
- Se doter de grilles de synthèse pour étayer sa décision.
- Rédiger un compte-rendu objectif.
- Faire un retour constructif au candidat.



Et si vous étiez meilleur en étant mieux...

Formation RH

## Gestion des carrières et mobilité interne

**Public :** DRH, RH, Managers.

**Durée :** 2 à 3 jours

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Réussir la mise en œuvre d'une démarche mobilité
- Favoriser la mobilité au sein de votre structure
- Orienter et accompagner les salariés tout au long de leur parcours

### PROGRAMME

#### FAIRE LE POINT SUR LES ENJEUX DE LA MOBILITE DANS VOTRE ENTREPRISE

- Stratégique, structurel, social : le triple enjeu de la mobilité interne
- Clarifier les différences entre mobilité et orientation : de l'opportunité à l'élaboration d'un projet professionnel

#### CONSTRUIRE ET IMPULSER UNE DEMARCHE MOBILITE : LES CONDITIONS DE REUSSITE

- Définir un macro planning de la mise en place du projet
- Mettre en place une structure RH adaptée
- Anticiper les évolutions et les futurs besoins de votre entreprise en matière de compétences
- Savoir construire un référentiel de compétences et identifier les différentes passerelles entre les emplois

*Cas pratique : comment lever les freins à la mobilité et engager une démarche de changement*



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

### **Promouvoir la mobilité : les clés d'une communication réussie**

- Etablir un plan de communication interne spécifique
- Intranet, charte mobilité : comment inciter les salariés à la mobilité
- Sensibiliser les managers à l'intérêt et l'importance de la mobilité
- Quels dispositifs mettre en place pour communiquer sur les opportunités et encourager les changements de postes : bourse d'emploi, réunion information, stages découverte

*Focus : Apprendre à rédiger une charte de mobilité*

### **Optimiser le process mobilité : à quels outils de gestion des compétences faire appel**

- Donner au salarié une visibilité des métiers et de leur évolution : observatoire, référentiel des emplois et compétences
- Formaliser des outils d'aide à la décision : cartographie des métiers, aire de mobilité

*Cas Pratique : Amorcer l'élaboration de la cartographie des métiers.*

## **ACCOMPAGNER CHAQUE SALARIE DANS SON PARCOURS ET SON ORIENTATION**

### **Identifier les compétences acquises et les aspirations professionnelles des salariés**

- Evaluer des compétences quels outils privilégier (entretien annuel, assesment center, bilan de compétences...)
- Cerner les motivations des salariés en utilisant les différents entretiens mis en place dans l'entreprise
- Détecter les potentiels : comment s'y prendre

*Cas pratique : Bâtir une grille de potentiel pour les fonctions managériales*

### **Mener un entretien de mobilité**

- Adapter vos techniques de questionnement
- Savoir reformuler et réguler le changement
- Observer le comportement non verbal

*Cas pratique : Comment construire un support d'entretien de mobilité & Simulation d'entretien de mobilité*



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

**Accompagner un salarié lors d'un changement de poste**

- Comprendre le processus d'adaptation au changement
- Mise en œuvre d'un plan d'intégration individualisé par le manager
- Formation, coaching, tutorat : quelles modalités pour rendre le salarié rapidement opérationnel



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation RH

## FORMATION AUX ENTRETIENS D'ÉVALUATION

**Public :** DRH, RH, Managers.

**Durée :** 2 jours

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux de l'évaluation des collaborateurs
- Découvrir les étapes clés
- Acquérir les comportements appropriés réussi porteur de sens et de motivation
- Faire connaître aux managers les différents types d'entretiens dans le cadre de l'exercice de leur fonction, afin de distinguer ces moments d'échanges formels et informels.
- Différencier entretien d'évaluation, entretien professionnel et entretien de recadrage
- Placer l'entretien au cœur de la politique de la formation et stratégie RH
- Réaliser une grille d'entretien d'évaluation
- Elaborer un guide méthodologique



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

---

## PROGRAMME

---

### **1/Présentation de l'entretien d'évaluation**

- Evaluation annuelle
- Entretien professionnel
- Entretien de recadrage

### **2/ Les enjeux de l'entretien d'évaluation**

- Rappel des principes de bases et les objectifs de l'évaluation
- Les bénéfices pour les managers (levier de reconnaissance et de motivation), le collaborateur et les RH

### **3/ Les étapes de l'entretien**

- Les phases de l'entretien : l'avant entretien, mettre en condition l'évalué, préparer, conduire, réaliser le bilan d'activité, négocier les objectifs et un plan d'action personnalisé

### **4/La conduite de l'entretien**

- Acquérir les savoir- faire relationnels : écoute active, feed- back constructif, le questionnement, savoir connaître les réussites et les efforts fournis, gérer les situations difficiles
- Fixer les objectifs SMART
- Utiliser les comportements adéquats en fonction des étapes de l'entretien :
- Comprendre
  - La posture : pouvoir différencier évaluer et juger
  - Agir sur les principaux leviers de motivation
  - Elaborer les plans de progrès

### **5/ Les outils d'évaluation**

- Guide des bonnes questions
- La grille de formalisation de l'évaluation
- Le guide méthodologique destiné aux collaborateurs



*Et si vous étiez meilleur en étant mieux...*

Formation RH

## Savoir élaborer des Fiches de Poste/Fonction

**Public :** DRH, RH, Managers.

**Durée :** 1 jour

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser la méthodologie de réalisation des fiches de poste

### PROGRAMME

#### Rappel sur la notion d'emploi

- La notion de métier
- La notion de fiche de poste
- Fiches métiers et fiches de poste – quelle différence ?

#### L'utilisation des fiches de poste/fonction :

- Les objectifs
- Implication des fiches de poste dans le management de l'entreprise.

#### Le contenu des fiches de poste/fonction :

- Présentation de la situation de travail et des conditions d'exercice.
- Éléments relatifs au contenu du poste/fonction (missions et activités).
- Compétences et ressources requises pour l'exercice des missions et activités.
- Éléments spécifiques aux fiches de poste.

#### La procédure d'élaboration des fiches de poste/fonction :

- Étapes de travail.
- Grille d'entretien salarié/manager.
- Règles de rédaction.