
2024



CATALOGUE DE FORMATIONS

Mise à jour le 6 février 2024

Sommaire

I. PRESENTATION **2**

- | | |
|--|---|
| 1) Pour mieux nous connaître | 2 |
| 2) Formateurs | 3 |
| 3) Méthodes utilisées | 3 |
| 4) Modalités de suivi et d'évaluation | 3 |
| 5) Modalités d'accès et délais d'accès | 4 |
| 6) Indicateurs de satisfaction | 4 |

II. PROGRAMMES DE FORMATION **5**

- | | |
|--|----|
| 1) Manager efficacement ses équipes | 5 |
| 2) Optimiser ses performances commerciales | 8 |
| 3) Maitriser les techniques de recrutement | 11 |
| 4) Optimiser son efficacité professionnelle | 15 |
| 5) Optimiser sa gestion du temps et son organisation | 17 |
| 6) Maitriser ses émotions et gérer son stress | 19 |
| 7) Savoir communiquer efficacement | 21 |
| 8) Mener efficacement ses entretiens annuels | 23 |

I. PRESENTATION

1) Pour mieux nous connaître

Dans un secteur en constante évolution, l'intérim est confronté à de nombreux défis : pénurie de talents, gestion des compétences, fidélisation des collaborateurs, réactivité aux besoins des clients. La formation est un outil essentiel pour relever ces défis et garantir la performance des agences d'intérim.

Les avantages de la formation pour les agences d'intérim :

- **Améliorer la performance des équipes** : Des collaborateurs mieux formés sont plus efficaces, plus productifs et plus adaptables aux besoins des clients.
- **Fidéliser les collaborateurs** : En proposant des formations de qualité, les agences d'intérim peuvent démontrer leur engagement envers leurs collaborateurs et les fidéliser.
- **Répondre aux besoins des clients** : Des formations ciblées permettent aux agences d'intérim de proposer des services de qualité et de répondre aux besoins spécifiques des clients.
- **Gagner en efficacité** : Des collaborateurs bien formés nécessitent moins de supervision et d'encadrement, ce qui permet aux agences d'intérim de gagner en efficacité.

CLEVERWAY est un organisme de formation **spécialisé depuis 10 ans dans la formation des collaborateurs permanents en agence d'Intérim**. Nous avons développé une méthodologie pédagogique spécifique et innovante inspirée des méthodes de coaching les plus efficaces. Cette méthodologie permet de proposer des formations :

- **Personnalisées** : Elles sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque agence d'intérim et de ses collaborateurs.
- **Interactives** : Elles favorisent l'apprentissage par l'expérience, la mise en situation et l'accompagnement terrain.
- **Efficaces** : Elles ont été conçues pour maximiser l'impact pédagogique et garantir des résultats concrets.
- **Flexibles** : En one-to-one ou en formation collective, les formations sont réalisées chez vous et peuvent être planifiées sur la durée pour ne pas monopoliser les collaborateurs et leur permettre de mettre en pratique les outils pédagogiques.

En choisissant les formations CLEVERWAY, les agences d'intérim s'offrent un partenaire de confiance pour développer les compétences de leurs équipes, booster leur performance et renforcer leur motivation.

2) Formateurs



Thierry BENSOUSSAN, 20 ans d'expérience en tant que manager commercial et consultant en recrutement. Depuis 10 ans, coach et formateur spécialisé en management, commercial, recrutement et efficacité professionnelle.



Eric HOLCZER exerce ses fonctions de consultant en formation, coach de cadres et de dirigeants depuis 20 ans. Est formateur en commercial, recrutement et efficacité professionnelle.



Magalie JOSSE, Consultante formatrice RH, efficacité professionnelle, cohésion d'équipe et gestion du stress.



Gwenaëlle KAHN, Consultante et formatrice en efficacité professionnelle et gestion du stress



Karen MAAREK, 15 ans d'expérience en tant que Directrice commerciale de grands groupes. Formatrice en commercial, efficacité professionnelle et gestion du stress.

3) Méthodes utilisées

Les éléments de la formation sont :

- Des séances de formation individuelles ou collectives
- Un exposé théorique sous forme de présentation Canva ou Powerpoint
- Des tests de personnalité
- Des outils issus de la PNL
- Des études de cas concrets
- Des jeux de rôles
- Un accompagnement en RDV ou en entretien
- Des documents de travail remis aux stagiaires

4) Modalités de suivi et d'évaluation

- Suivi de l'exécution de l'action : Après chaque jour de formation, 1 feuille de présence et une attestation de stage sont signés par le formateur et les stagiaires.
- Evaluation des résultats : Entraînements en jeux de rôle, tests téléphoniques et tests terrains chez les clients (RDV).
- Appréciations de la formation : À l'issue de la formation un questionnaire de satisfaction est délivré au stagiaire, à compléter afin d'évaluer les appréciations de la formation.

5) Modalités d'accès

Nos locaux sont situés au 14 rue Drouot 75009 PARIS, 1er étage.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : si vous avez besoin d'aménagements spécifiques (pédagogique et/ou physique) merci de bien vouloir nous contacter au 06 12 97 37 51 ou de nous écrire à l'adresse suivante : thierry.b@cleverway.fr

Les sessions de formations sont planifiées sur mesure en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur.

Thierry BENSOUSSAN

Formateur et gérant

06 12 97 37 51

thierry.b@cleverway.fr

Siham RAHAOUI

Assistante formation

et référente handicap

siham.r@cleverway.fr



6) Indicateurs de satisfaction



Indice de satisfaction générale: 4.9/5



Indice d'utilité en situation de travail : 4.8/5

II. PROGRAMMES DE FORMATION

1) MANAGER EFFICACEMENT SES ÉQUIPES



Durée : 14 heures



Prérequis : Avoir un rôle managérial



Formation individuelle Intra :
1 800 €



Formation de groupe Inter ou Intra (10 pers max.) : 2 800 €



Public : Directeurs d'agences, managers.

Le management est un processus très délicat. Il met en jeu la carrière des collaborateurs mais aussi la vie de l'entreprise. Il est souvent complexe de trouver la juste mesure lorsqu'on manage des hommes. Comment vais-je réussir à communiquer, diriger, faire participer, créer la cohésion, favoriser la motivation ? Après un diagnostic de votre style de manager, cette formation vous permettra d'acquérir les fondamentaux du management pour orienter l'action collective vers la performance. Par des exemples concrets et des mises en situation elle enrichira vos pratiques managériales avec des outils pratiques et des méthodes éprouvées.



Objectifs pédagogiques :

- Acquérir les fondamentaux du management
- Développer l'implication de ses collaborateurs
- Renforcer la cohésion d'équipe
- Gagner en leadership
- Savoir utiliser la communication non-violente en cas de conflit
- Conduire les réunions avec efficacité

1) Les principes de management

- Identifier les forces et zone de progrès de mon management
- Identifier ce qui fonde l'autorité du manager
- Comprendre les principes de la motivation
- Comprendre les bienfaits de l'intelligence collective

✓ **Diagnostic** : Déterminer mon style de management

2) Acquérir les compétences-clés du manager

- Identifier les différents types de management
- Trouver la bonne posture de manager
- Fixer des objectifs SMART
- Savoir démontrer de la reconnaissance

✓ **Cas pratique** : Définir les objectifs SMART de mon équipe

3) Maîtriser l'art de la communication efficace

- Identifier les différents styles de communication chez soi et chez les autres
- Appliquer quelques principes de base pour communiquer efficacement
- Utiliser la reformulation
- Savoir faire preuve d'empathie
- Faire une demande de façon recevable et motivante

✓ **Mise en situation** : Savoir exprimer une critique constructive

5) Avoir la bonne attitude en cas de conflit

- Connaître les différents types de conflits professionnels
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Pratiquer la communication non violente
- Maîtriser les étapes de résolution des désaccords : la méthode DESC

✓ **Jeu de rôle** : Gestion d'une situation de conflit

3) Réussir ses réunions de management

- L'intérêt d'une communication structurée
- Déterminer la bonne périodicité de la réunion
- Préparer les thématiques à aborder
- Conduire les différentes phases

Témoignages clients

(Commentaires relevés sur les questionnaires d'évaluation à chaud)

[Note : 5/5] « Formation très utile car l'intervenant a su s'adapter aux problématiques de l'agence, à mes points forts et mes points faibles. [...] Il s'agit d'un formateur excellent, très pédagogue et pertinent. » (Génésis H., - Directrice d'agence à Metz)

[Note : 5/5] « Très bon formateur. Explications très claires et adaptées à nos besoins. Mises en situation réelles et très enrichissantes. » (Julie U., - Directrice d'agence à Mulhouse)

[Note : 5/5] « Contenu très explicite et complètement cohérent par rapport à notre métier. On ne se sent pas jugé mais tiré vers le haut avec une mise en avant de nos atouts et de nos traits personnels. Je recommande vivement cette formation. » (Julien B., Consultant à Montargis)

[Note : 5/5] « Le formateur est un très bon pédagogue, il sait analyser la personne pour adapter au mieux sa formation. Très enrichissant. » (Karol W., - Directrice d'agence à Chalon-sur-Saône)

2) OPTIMISER SES PERFORMANCES COMMERCIALES



Durée : 14 heures



Prérequis : Avoir une mission liée au recrutement



Formation individuelle Intra :
1 800 €



Formation de groupe Inter ou Intra (8 pers max.) : 2 800 €



Public : Directeurs d'agences, consultants, commerciaux.

Être un bon commercial n'est pas inné et la vente ne s'improvise pas. Face à des concurrents de plus en plus nombreux et des clients de plus en plus exigeants, le commercial se doit d'être performant et différenciant dans son approche commerciale et dans sa relation client.

Cette formation vous permet d'avoir une méthodologie commerciale pour professionnaliser votre posture et votre approche dans l'objectif d'amener votre prospect à la signature. Elle est vivante et dynamique avec de nombreuses mises en situation réelles et un accompagnement sur le terrain avec analyse et propositions d'amélioration. Elle vous fournira des outils concrets travaillés ensemble pour pouvoir atteindre vos objectifs.



Objectifs pédagogiques :

- Mettre en œuvre les fondamentaux de la vente, de la préparation jusqu'à la conclusion
- Structurer son argumentation pour être percutant et professionnel
- Maîtriser les différentes étapes de la vente
- Découvrir sa personnalité commerciale et l'optimiser
- Organiser son activité commerciale et atteindre ses objectifs

1) Autodiagnostic

2) Comprendre la dimension commerciale

- Identifier ses forces et les accentuer
- Identifier les axes de progrès
- Avoir la posture commerciale
- Comprendre et vaincre ses peurs
- Connaitre ce que l'on propose
- Identifier les différentes étapes de la vente

✓ **Jeu de rôle** : Si j'étais un prospect quelle approche commerciale me correspondrait le plus.

3) Eveiller l'attention et l'intérêt du prospect

- Comprendre l'influence de la communication non-verbale
- Faire bonne impression à la prise de contact avec le client, le prospect
- Briser la glace
- Rédiger son « pitch »
- Présenter son « pitch » de manière concise, percutante et claire

✓ **Cas pratique** : Rédiger son pitch de présentation

4) Découvrir les besoins du client

- Poser les bonnes questions
- Montrer sa compréhension du besoin
- Avoir la bonne attitude en phase de découverte
- Pratiquer l'écoute active
- S'adapter à son interlocuteur grâce au SONCAS
- Savoir reformuler

✓ **Mise en situation** : Lister les bonnes questions et mise en situation

5) Savoir convaincre

- Argumenter pour convaincre
- Adapter son argumentation à la problématique du client
- Mettre en avant les bénéfiques clients
- Être synthétique
- Mettre de l'émotion, faire vivre son discours
- Avoir la bonne attitude

✓ **Cas pratique** : Accompagnement à la rédaction d'un argumentaire percutant

6) Savoir réfuter les objections

- Identifier les différents types d'objections
- Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections
- Préparer et anticiper efficacement la négociation commerciale
- Limiter les exigences du client

 **Cas pratique** : Lister les différentes objections et proposer une réponse adaptée

7) Conclure la vente

- Présenter la proposition tarifaire
- Préparer la conclusion : collecter des oui
- Aider le client à prendre sa décision
- Conclure positivement l'entretien, même en cas de vente non faite

 **Exercice** : Entraînement à l'argumentaire en RDV commercial. Enregistrement, analyse et corrections.

8) Organiser son activité commerciale

- Organiser sa semaine comme un ministre
- Se donner des objectifs de moyens
- Tenir à jour son CRM

 **Cas pratique** : Concevoir un tableau de bord de son activité.

Témoignages clients

(Commentaires relevés sur les questionnaires d'évaluation à chaud)

[Note : 5/5] « J'ai appris énormément, un grand professionnel, très pédagogue et d'une disponibilité très appréciable. » (Christelle B., - Consultante à Tourcoing)

[Note 5/5] « Cette formation m'a permis de me remettre en question et m'a appris à relativiser l'aspect négatif des émotions. (...) Cela m'a donné une meilleure confiance en moi et plus de motivation. (...) Au niveau organisationnel, le planning va me permettre de me préparer de manière optimale, d'avoir une meilleure organisation et sa savoir gérer les priorités. Au niveau commercial, cela m'a permis de mieux préparer grâce à l'argumentaire. » (Florien C., - Commercial à Tourcoing)

[Note : 5/5] « Nous avons travaillé un argumentaire qui reflète la personne que je suis. Exercices d'entraînement très appréciés. [...] Bienveillance, écoute, apports commerciaux, et boostage au RDV. Merci ! » (Sophie B. - Consultante à Dijon)

3) MAITRISER LES TECHNIQUES DE RECRUTEMENT



Durée : 14 heures



Prérequis : Avoir une mission liée au recrutement



Formation individuelle Intra :
1 800 €



Formation de groupe Inter ou Intra (8 pers max.) : 2 800 €



Public : DRH, directeurs d'agences, consultants, chargés de recrutements.

Savoir recruter est un enjeu majeur pour les agences d'interim. Il est à la fois complexe de sourcer les bons candidats dans un marché tendu et de pouvoir cerner précisément la personnalité et les compétences des candidats.

Cette formation vous permet d'apprendre à bâtir une véritable stratégie de sourcing aussi bien par l'intermédiaire des jobboards, des réseaux sociaux ou en utilisant les techniques d'approche directe. Vous maîtriserez les techniques d'entretien avec des outils pour analyser les compétences professionnelles et comportementales du candidat et déterminer ses motivations profondes. Au niveau pratique, des simulations d'entretiens de recrutements sont réalisées en jeux de rôle et en face-à-face avec des candidats sélectionnés. Un guide d'entretien de recrutement est rédigé ensemble avec des grilles d'aide à la décision.



Objectifs pédagogiques :

- Piloter le processus du recrutement de l'analyse du besoin à l'intégration.
- Bâtir une stratégie de sourcing efficace.
- Savoir mener un entretien d'embauche
- Acquérir les nouvelles tendances en matière de recrutement.
- Objectiver sa prise de décision.

1) Identifier les étapes du processus de recrutement

- Diagnostiquer et optimiser son processus de recrutement
- Repérer les nouvelles tendances en matière de recrutement
- Optimiser son organisation du temps

 **Autodiagnostic** : Jeu de rôle sur un entretien de recrutement

2) Acquérir une méthode pour définir le poste et le profil

- Bien cadrer le besoin auprès des managers ou des clients
- Se doter d'outils et de grilles de questionnement
- Connaître les atouts pour attirer les talents

 **Cas pratique** : Rédiger une fiche de poste type

3) Bâtir une stratégie de sourcing de candidats

- Choisir les bons canaux en fonction du profil
- Diversifier le sourcing des candidats
- Rédiger une annonce de recrutement motivante et sélective
- Optimiser son utilisation des réseaux sociaux professionnels
- Utiliser les techniques d'approche directe

 **Mise en situation** : Elaborer une stratégie de sourcing sur le réseau LinkedIn

4) Optimiser la présélection de candidats

- Trier les CV en utilisant des grilles d'aide à la décision
- Mener un entretien de présélection téléphonique
- Connaître les principaux tests utilisés en recrutement

 **Cas pratique** : Elaborer un guide d'entretien de pré-sélection

 **Mise en situation** : Entraînement à l'entretien de pré-sélection téléphonique en jeu de rôle ou en situation réelle, enregistrement analyse et suggestions d'amélioration.

5) Maîtriser les techniques d'entretien

- Se doter d'une structure d'entretien
- Identifier les bonnes questions et les questions à éviter
- Clarifier les compétences du candidat
- Déterminer les motivations profondes
- Percevoir la personnalité et les compétences comportementales
- Décoder le non-verbal
- Pratiquer le questionnement pertinent

✓ Cas pratique : *Elaborer un guide d'entretien de recrutement avec des tableaux d'aide à la décision.*

✓ Mise en situation : *Entraînement à l'entretien en face à face en jeu de rôle ou en situation réelle, enregistrement analyse et suggestions d'amélioration.*

6) Objectiver sa prise de décision

- Savoir faire une prise de références
- Rédiger une synthèse d'entretien
- Savoir mettre en avant le candidat auprès du client
- Faire un retour constructif au candidat

✓ Cas pratique : *Rédaction d'une synthèse d'entretien percutante.*

7) Réussir ses propositions actives

- Savoir valoriser les candidats retenus
- Mettre en place une stratégie d'envoi de propositions actives
- Savoir relancer un client suite à une proposition active

Témoignages clients

(Commentaires relevés sur les questionnaires d'évaluation à chaud)

[Note : 5/5] « Excellent formateur, très à l'écoute et qui a une bonne maîtrise de notre métier. Il va à l'essentiel et l'accompagnement est bien construit. » (Magalie F., Consultante à Tours)

[Note : 5/5] « Très bonne formation, nécessaire et très utile. Des éléments qui rafraichissent les connaissances et beaucoup d'informations nouvelles, très utiles et importantes. Beaucoup de nouvelles choses apprises. Très contente. » (Anne-France C.. - Consultante à Troyes)

[Note : 5/5] « Formation très intéressante avec des possibilités de mise en application concrètes. Formateur abordable et sympathique qui maîtrise son sujet tout en étant ouvert à la discussion » (Marion L., chargée de recrutement à Mulhouse)

4) OPTIMISER SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE



 **Durée :** 14 heures

 **Prérequis :** Aucun

 **Formation individuelle Intra :**
1 800 €

 **Formation de groupe Inter ou Intra (8 pers max.) :** 2 800 €

 **Public :** Directeurs d'agences, consultants, commerciaux, chargés de recrutement, assistantes d'agence

Chacun de nous a le potentiel de se développer en mobilisant ses propres ressources et en surmontant ses obstacles. Cependant, l'excellence se manifeste de manière unique pour chacun ! En comprenant nos modes de fonctionnement individuels et nos motivations nous pouvons adapter les outils et méthodes disponibles pour exceller dans nos missions professionnelles, et plus largement dans notre vie.

Dans cette formation inspirée des meilleures techniques de coaching, vous aurez la possibilité de personnaliser les méthodes et les outils de communication ainsi que de gestion du temps pour améliorer vos relations et gérer efficacement vos priorités. De plus, vous découvrirez des clés pour développer votre potentiel en renforçant votre flexibilité et votre capacité à tirer parti de vos ressources latentes.



Objectifs pédagogiques :

- Déterminer ses compétences, ses points forts et ses critères de motivation
- Définir ses axes d'amélioration et ses messages contraignants
- Répartir son temps de manière optimale dans la gestion de sa charge de travail
- Optimiser sa gestion des priorités
- Communiquer efficacement au quotidien
- Savoir utiliser la communication non-violente en cas de conflit
- Augmenter sa résistance au stress et apprendre à le réguler

1) Autodiagnostic

- Déterminer ses compétences
- Identifier ses points forts et axes d'amélioration
- Comprendre ses critères de motivation
- Identifier ses messages contraignants pour s'en détacher : les drivers
- Distinguer les modes d'interactions en groupe: proactivité et réactivité
- Identifier son attitude de communicant : fuite, manipulation ou agressivité

2) Optimiser sa gestion du temps et des priorités

- Comprendre son rôle : cerner ses missions, ses tâches et ses objectifs
- Clarifier les priorités de sa mission, en intégrant les attentes de son poste
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée et les activités chronophages
- Optimiser son temps en fonction de son biorythme
- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer urgence et importance, et bâtir sa matrice des priorités
- Appliquer les méthodes, trucs et astuces pour organiser son activité
- Faire face aux imprévus avec calme et détermination

 **Cas pratique :** Définir un planning de travail et utiliser la matrice des priorités dans les tâches quotidiennes

3) Maîtriser l'art de la communication efficace

- Comprendre les règles de base de la communication, les messages et les processus
- Identifier les différents styles de communication chez soi et chez les autres
- Appliquer quelques principes de base pour communiquer efficacement au quotidien
- Utiliser la reformulation
- Faire une demande de façon recevable et motivante

 **Mise en situation :** Savoir exprimer une critique constructive

4) Avoir la bonne attitude en cas de conflit

- Connaître les différents types de conflits professionnels
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle
- Pratiquer la communication non violente
- Maîtriser les étapes de résolution des désaccords : la méthode DESC

 **Jeu de rôle** : Gestion d'une situation de conflit

5) Savoir gérer son stress

- Identifier les différents niveaux de stress
- Savoir décoder ses émotions
- Evaluer ses propres facteurs de stress
- Augmenter sa résistance au stress et apprendre à le réguler
- Pratiquer la visualisation et l'ancrage

 **Entraînement** : Techniques de respiration, visualisation et ancrage contre le stress

Témoignages clients

(Commentaires relevés sur les questionnaires d'évaluation à chaud)

[Note 5/5] "La formation a été très bénéfique. Le contenu est super intéressant. Cette formation m'a permis de prendre conscience de mes points d'amélioration. Elle m'a apporté des clés au niveau personnel, m'a permis de pouvoir décrypter mes émotions, de les accepter et d'adapter mon mode de fonctionnement. (...) Au niveau professionnel, cela va me permettre d'être plus spontanée et pouvoir faire passer mes messages de manière plus constructive. Cela va me permettre de m'organiser mieux grâce au planning mis en place, de mettre en place des réunions constructives et des procédures et des fiches de poste pour l'amélioration du travail. Au niveau de la dimension commerciale, cela va me permettre d'avoir une vraie structure et une structure actuelle qui me correspond". (Julie H., Directrice d'agence à Lille)

[Note : 5/5] « Très bonne formation. La 1ère séance a été difficile mais très bénéfique pour extérioriser ce que je ressens. Cela m'a appris à m'exprimer plus facilement et m'a permis de m'énerver moins. Au niveau du travail, je stress beaucoup moins. (...) La mise en place planning sera utile pour faire ce que j'ai prévu de faire. Très bon formateur qui a su me mettre en confiance sinon cela n'aurait pas matché. Tu sais transmettre car tu n'es pas dans le jugement. Merci pour tout. » (Farida A., Consultante à Lille)

[Note : 5/5] « Je te remercie pour ton implication, tes conseils, la ligne de conduite à tenir qui nous a permis de grandir et qui me sert personnellement tous les jours. » (Caroline A., Directrice d'agence à Rosheim)

5) OPTIMISER SA GESTION DU TEMPS ET SON ORGANISATION



Durée : 7 heures



Prérequis : Aucun



Formation individuelle Intra :
900 €



**Formation de groupe Inter ou
Intra (8 pers max.) :** 1 400 €



Public : Tout public.



Objectifs pédagogiques :

- Répartir son temps de manière optimale dans la gestion de sa charge de travail
- Choisir ses outils d'organisation en fonction de ses besoins
- Gérer les priorités et les urgences de manière optimale
- Gérer ses échanges interpersonnels pour optimiser son organisation personnelle
- Rester serein face à la pression grâce à l'affirmation de soi

1) Autodiagnostic

- Comprendre son rôle : cerner ses missions, ses tâches et ses objectifs
- Identifier son investissement personnel : responsabilités et rôles attendus
- Clarifier les priorités de sa mission, en intégrant les attentes de son poste
- Bilan personnel de la gestion de son temps professionnel
- Identification des axes d'amélioration

Cas pratique : Rédaction de sa fiche de poste personnelle

2) Organiser son espace de travail

- Diagnostiquer son organisation
- Rationaliser son espace de travail
- Comprendre les principes de la gestion des documents
- Mettre en place une classification des documents adaptée

 **Cas pratique** : Organisation de son espace de travail

3) Répartir son temps de manière optimale

- Mettre en place des outils d'analyse de son temps de travail
- Définir la répartition optimale de son temps de travail
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée
- Identifier et réduire les activités chronophages
- Exploiter le potentiel des outils (messagerie, agenda, smartphone), sans les subir
- Distinguer urgence et importance, et bâtir sa matrice des priorités

 **Mise en situation** : Utilisation de la matrice des priorités dans les tâches quotidiennes

4) Programmer son activité

- Appliquer les méthodes, trucs et astuces pour organiser son activité
- Organiser son emploi du temps de manière réaliste et équilibrée en s'appuyant sur les 6 leviers d'efficacité : priorités, choix, planification, énergie, focalisation, relation
- Définir ses outils d'organisation
- Valider le niveau de priorité d'une tâche
- Planifier les tâches en fonction de leur niveau de priorité
- Apprendre à se focaliser

 **Jeu de rôle** : Mise en place d'un emploi du temps évolutif

5) Maîtriser l'art d'une communication efficace.

- Réduire les sources de stress liées au temps et à l'organisation
- Faire face aux imprévus avec calme et détermination
- Utiliser le "non" constructif
- Redéfinir ses objectifs en fonction des imprévus
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité
- Faire une demande de façon recevable et motivante

 **Entraînement** : Gestion d'une situation dans un cas d'urgence

6) MAITRISER SES ÉMOTIONS ET GÉRER SON STRESS



 **Durée :** 7 heures

 **Prérequis :** Aucun

 **Formation individuelle Intra :**
900 €

 **Formation de groupe Inter ou
Intra (8 pers max.) :** 1 400 €

 **Public :** Tout public.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le mode de fonctionnement du stress
- Identifier ses propres facteurs de stress
- Développer son assertivité
- Mieux gérer ses émotions en situation de stress
- Améliorer son organisation personnelle et sa gestion des priorités

1) Evaluer les niveaux et facteurs de stress

- Définition, réaction et symptômes du stress (corporels, émotionnels, intellectuels et comportementaux).
- Comprendre les réactions face au stress : les trois cerveaux.
- Les trois niveaux de stress : alarme, résistance, épuisement.
- Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel.
- Connaître les étapes du changement et le stress associé.

 **Exercice :** Autodiagnostic sur le niveau de stress. Identification des agents stressants au travail.

2) Connaître les techniques de gestion du stress

- Approche cognitive : croyances "limitantes", injonctions et permissions.
- Approche émotionnelle : empathie, ancrage positif, visualisation et respect des besoins fondamentaux.
- Approche corporelle : respiration, relaxation, étirements et pratiques corporelles.
- Approche comportementale : pilotes internes "spontanés" et gestion des conflits.
- Approche des jeux relationnels avec le triangle de Karpman : persécuteur, sauveur et victime. Apprendre à s'en sortir.

 **Exercice** : Mises en pratique de techniques de respiration et de relaxation. Jeux de rôles sur la gestion des conflits.

3) Augmenter sa résistance au stress : développer une stratégie efficace

- Les positions de vie : apprendre à s'accorder de la valeur.
- Augmenter l'estime, l'affirmation et la maîtrise de soi par une définition de ses valeurs, qualités et compétences.
- La communication verbale et non verbale au service de son assertivité.
- Comprendre et repositionner ses comportements sous stress (attaque, fuite, repli, soumission et dominance).
- Identification des appuis à la résolution de problèmes. Se préparer à la confrontation.
- Améliorer son organisation professionnelle et personnelle pour une meilleure gestion des priorités.
- Définir votre organisation anti-stress.

 **Exercice** : Mises en situation de confrontation pour s'entraîner à en sortir positivement.

7) SAVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT



 **Durée** : 7 heures

 **Prérequis** : Aucun

 **Formation individuelle Intra** :
900 €

 **Formation de groupe Inter ou Intra (8 pers max.)** : 1 400 €

 **Public** : Tout public.

Objectifs pédagogiques :

- Mieux comprendre nos mécanismes internes et relationnels
- Acquérir des techniques et une posture pour faciliter l'échange avec l'autre
- Créer les conditions pour développer des relations satisfaisantes avec son entourage
- Apprendre à s'affirmer, prendre ses responsabilités et accroître son influence
- Développer son assertivité
- Pratiquer l'écoute active pour mieux accompagner
- Savoir prévenir et résoudre les conflits

1) Connaitre les fondamentaux de la communication

- Connaitre les fondamentaux
- Déterminer l'objectif de l'échange
- Être clair dans son discours
- Analyser ma voix, vecteur de crédibilité
- Ecouter activement et reformuler efficacement

 **Jeux de rôle** : les étapes clés d'une situation de communication

2) Identifier mon profil de communicant

- Identifier mon propre profil
- Comprendre les différents profils de communication
- M'adapter aux profils de mes interlocuteurs

✓ **Autodiagnostic** : diagnostic individuel MBTI® et pistes pour adapter mon discours à mon interlocuteur

3) Savoir s'adapter

- Préparer mon entretien : les points clés
- Appréhender les 3 dimensions de la communication : les mots, la posture et la voix
- Déjouer les pièges de la communication
- Développer une stratégie appropriée selon mon interlocuteur

✓ **Exercice** : adapter ma communication en fonction de l'objectif et des personnes dans plusieurs situations

4) Convaincre et faire adhérer

- Choisir mes mots et les bonnes questions
- Distinguer fait/opinion/jugement
- Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre mon interlocuteur
- Développer mon argumentaire et l'adapter

✓ **Mise en situation** : m'entraîner sur le choix des mots, la qualité de l'argumentaire, la gestuelle, la synchronisation

5) Anticiper les situations difficiles et les dépasser

- Identifier et analyser les situations délicates
- Prévenir les tensions
- Mieux réagir quand on se sent agressé

✓ **Mise en situation** : communiquer sur une situation de blocage

6) M'affirmer dans la communication

- Dire non avec empathie
- Savoir écouter une communication qui se prolonge
- Formuler mes désaccords de manière non conflictuelle
- Exprimer des critiques non agressives grâce à l'outil DESC
- Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec mon interlocuteur

✓ **Jeux de rôle** : m'entraîner activement à la communication interindividuelle

8) MENER EFFICACEMENT SES ENTRETIENS ANNUELS



Durée : 7 heures



Prérequis : Aucun



Formation individuelle Intra :
900 €



**Formation de groupe Inter ou
Intra (8 pers max.) :** 1 400 €



Public : Managers, directeurs
d'agences, responsables RH.



Objectifs pédagogiques :

- Identifier les enjeux réels de l'entretien annuel
- Préparer l'entretien
- Maîtriser la structure et les différentes étapes de l'entretien annuel
- Avoir la bonne posture pour optimiser les échanges
- Evaluer avec objectivité
- Fixer des objectifs SMART
- Bâtir un plan de développement individuel

1) Se préparer à l'entretien annuel :

- Les obligations légales liées à l'entretien annuel
- L'intérêt de l'entretien annuel pour les 3 parties prenantes
- La nécessaire préparation du manager
- La demande de préparation du collaborateur
- La préparation d'une grille d'évaluation



Cas pratique : Rédaction d'une grille d'évaluation

2) Connaître la vision du collaborateur sur son bilan

- Les qualités d'écoute active et de non-directivité de cette phase
- Savoir questionner
- Responsabiliser le collaborateur sur la correction à réaliser

 **Exercice** : entraîner ses mémoires sensorielles

3) Faire un bilan du collaborateur sur l'année écoulée

- Déterminer les points forts et les axes de progrès
- Faire le point sur les objectifs et les résultats
- S'orienter vers le futur
- S'approprier le support d'entretien et le renseigner

 **Cas pratique** : Rédaction du support d'entretien

4) Fixer des objectifs et évaluer avec objectivité

- Identifier les différents types d'objectifs
- Fixer des objectifs annuels en adéquation avec la stratégie de l'entreprise

 **Cas pratique** : Fixer des objectifs SMART avec ses collaborateurs

5) Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Utiliser les comportements adaptés aux phases de l'entretien
- Féliciter et savoir formuler des critiques constructives
- Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation

 **Mise en situation** : Jeux de rôle.

Témoignages clients

(Commentaires relevés sur les questionnaires d'évaluation à chaud)

[Note 5/5] "Très bonne formation qui va me permettre de mettre en place une vraie méthodologie pour mes entretiens annuels afin de ne plus les mener de manière "improvisée". Merci au formateur qui m'a permis de comprendre la vraie utilité de l'entretien annuel qui est un vrai moment d'échange structuré, indispensable pour l'évolution et la motivation des collaborateurs." (Emilie B. - Responsable de secteur à Lille)