



Catalogue des Formations 2010

La Performance... autrement

TABLE DES MATIERES

ACDE CONSEIL	5
MANAGEMENT ET ANIMATION	6
MANAGEMENT EQUITABLE – MGT001.....	6
LE MANAGER COACH – MGT002.....	8
CONDUITE DE CHANGEMENT – MGT003.....	10
MANAGEMENT TRANSVERSE - MGT004.....	11
MANAGEMENT DE LA PRISE DE POSTE – MGT005.....	12
MANAGEMENT EXPERT – MGT006.....	13
GESTION DE PROJET	14
LES BASES DE LA GESTION DE PROJET – GDP001.....	14
LE MANAGEMENT PAR PROJETS ET LE PMO - GDP002.....	15
L’AUTORITE DU CHEF DE PROJET - GDP003.....	16
PRINCE2® – FONDAMENTAL – GDP004.....	17
PRINCE2® – FONDAMENTAL ET PRATICIEN – GDP005.....	18
TECHNIQUES DE VENTE	19
LES BASES DE LA VENTE – FDV001.....	20
LA VENTE DE SOLUTIONS – FDV002.....	20
LE MANAGEMENT DES FORCES COMMERCIALES – FDV003.....	20
RELATION CLIENT ET COMMUNICATION	21
LES BASES DE LA RELATION CLIENT – RCC001.....	21
GERER LA RELATION CLIENT COMPLEXE – RCC002.....	22
LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC – RCC003.....	23
DEVELOPPEMENT DURABLE	24
L’AUDIT: L’OUTIL DE PROGRES AU SERVICE DE LA PERFORMANCE - DVD001...24	
COMPRENDRE LES ENJEUX DU DEVELOPPEMENT DURABLE – DVD002.....	25
LANCER UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE – DVD003.....	25

ACDE, cabinet de conseil en management et en organisation, se donne pour mission de vous aider à réussir la transformation de votre entreprise en respectant les aspirations des femmes et des hommes qui la composent, par la mise en place de pratiques de Management Equitable ®.

Issus de cultures différentes, tous nos consultants et formateurs ont de nombreuses années d'expérience dans des postes à responsabilité opérationnelle et dans le conseil aux entreprises.

Notre offre s'adresse aux Grands groupes aux administrations ou PME, et se déploie tant en France qu'à l'international.

NOTRE APPROCHE : UNE VRAIE PROXIMITE

L'acquisition de nouvelles compétences est une étape essentielle dans les démarches de changement que vivent nos clients, mais ce n'est pas la seule.

Aussi plaçons-nous nos actions de formation au centre d'un dispositif complet incluant des temps d'évaluation, des accompagnements sur mesure et un dialogue régulier avec les managers des participants ainsi que les Directions des Ressources Humaines, en vue d'assurer une assimilation progressive des compétences nouvellement acquises.

L'écoute attentive des différentes populations de l'entreprise (que ce soit lors des audits, à l'occasion des séminaires ou dans les rencontres informelles), la prise en compte des événements qui interviennent dans la vie de l'entreprise, une pédagogie dynamique et pragmatique dans le cadre de ces interventions globales sont d'autres facteurs clés dans la réussite de nos programmes.

L'implication constante du management : dans la constitution ou dans l'adaptation des cursus, dans l'ouverture des sessions, dans les bilans et dans les accompagnements ultérieurs favorise un ancrage durable dans le temps des pratiques à mettre en œuvre et comportements attendus.

UN ACCOMPAGNEMENT DANS LE TEMPS

Des moments d'évaluation sont régulièrement organisés avec nos clients. Ils sont l'occasion de valider l'efficacité de nos interventions, d'évaluer les progrès réalisés et de déterminer ensemble l'orientation des actions suivantes.

MANAGEMENT ÉQUITABLE – MGT001

Pour développer partout dans l'entreprise l'intelligence collective permettant de faire face aux enjeux et de réconcilier l'économique et l'humain grâce au Management Équitable®, c'est-à-dire un management fondé sur le principe d'équilibre entre la performance économique et le respect de l'individu dans un mode de relation gagnant/gagnant.

OBJECTIFS DU CURSUS

- Amener chaque manager à fonder son management sur une relation positive et équilibrée
- Développer la performance contributive des équipes.
- Élever la capacité des managers à renforcer la qualité des comportements
- Assurer durablement la cohésion de l'équipe et la crédibilité du management.
- Organiser la délégation, concilier exigence et assistance
- Créer avec le collaborateur un véritable contrat de progression partagé.

PUBLIC VISÉ :

Managers opérationnels, débutants ou 1 à 3 ans d'expérience

MODALITE ET PEDAGOGIE :

4 modules, durée 8 jours (4 fois 2 jours)

Présentation des objectifs des outils

Rappel des principes et mécanismes qui le sous-tendent

Échange avec le groupe

Élaboration de la trame modèle

Application à un cas concret

Training, Formation-action, exposés courts, auto-diagnostics, jeux de rôles

Lancement et bilans avec/par les managers des participants

Supports remis aux participants : fiches aide-mémoire

MANAGEMENT EQUITABLE (SUITE)

MODULE 1 : LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

- Comment réconcilier éthique et management ?
- Comment adapter son management à ces différentes étapes ?
- Les mécanismes essentiels du fonctionnement des individus
- Sur quels principes fondamentaux construire un management capable d'insuffler énergie et plaisir à travailler ?
- Comment donner du sens aux efforts quotidiens et fédérer les collaborateurs autour d'une définition partagée de l'avenir à construire ensemble ?
- Comment faire de l'information un véritable outil de motivation et donner à ses collaborateurs une meilleure compréhension des enjeux et des objectifs de l'entreprise ?
- Les bilans positifs de résultats

MODULE 2 : LE MANAGEMENT DE MISE EN PROGRESSION COLLECTIVE

- Comment capitaliser sur les premières découvertes et les premiers acquis
- Comment faire progresser chaque collaborateur sur son métier en tenant compte des exigences nouvelles mais aussi de son point fort et de son niveau de compétence ?
- Comment évaluer le vrai niveau de compétence de ses collaborateurs ?
- Comment gérer les ressources de l'équipe et améliorer la performance collective ?
- Comment transformer l'erreur en compétence ?

MODULE 3 : LE MANAGEMENT DE LA COHESION ET DE LA COHERENCE

- Comment faire progresser la qualité de la démarche de chaque manager
- Comment assurer la cohésion d'équipe et la crédibilité du manager ?
- Comment distinguer l'erreur de la faute ?
- Comment recadrer sans humilier ?
- Comment poursuivre le renforcement des compétences managériales ?

MODULE 4 : FORMATION A L'ENTRETIEN ANNUEL

- La présentation de l'entretien d'appréciation
- Avant l'entretien
- Pendant l'entretien
- Après l'entretien

Dans un univers concurrentiel, le « coaching » constitue une compétence indispensable à tout manager souhaitant développer la performance de ses collaborateurs au-delà de l'expression spontanée de leurs qualités naturelles. En faisant émerger les talents de son équipe, le manager coach apporte à l'entreprise une efficacité accrue et des résultats qualitatifs.

Les concepts et techniques développés sont issus des mécanismes de la performance, et intègrent les principes de performance du sport de haut niveau

OBJECTIFS DU CURSUS

- Développer la performance des collaborateurs
- Appréhender les mécanismes clés de la performance.
- Établir une relation de confiance.
- Prendre conscience de son mode de fonctionnement et de celui de ses collaborateurs.
- Savoir intervenir et guider ses collaborateurs de manière souple et adaptée.
- Développer la cohésion et l'efficacité de son équipe.

PUBLIC VISÉ:

Cadres ayant la responsabilité d'une équipe.

Managers impliqués dans le développement des talents, l'évolution des compétences

MODALITE ET PEDAGOGIE :

Durée 6 jours (3 fois 2 jours)

Training en sous-groupes

Mise en situation sur des cas prédéfinis

Utilisation de supports audio-visuels

LE MANAGER COACH (SUITE)

MODULE 1. DECOUVRIR LES FONDAMENTAUX DE LA PERFORMANCE

Phases de la motivation et évolution du mode de coaching

Mécanismes de la performance individuelle

- Percevoir les potentiels du collaborateur
- Créer l'état énergétique et mental de la performance

Concilier la mission de coach et celle de manager

- Une écoute et un regard différent
- Un mode de relation à établir

MODULE 2. CREER LES CONDITIONS DE LA MISE EN PROGRESSION:

Relier les modèles de performance aux niveaux de professionnalisme individuels

Maîtriser les 4 attitudes de l'accompagnement

Construire un contrat de mise en progression partagée

- Créer le défi de situations stimulantes
- Équilibrer exigence et assistance

MODULE 3. DYNAMISER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Mener des entretiens de coaching générateurs de croissance et d'autonomie :

- Concentrer le collaborateur sur l'action
- Maîtriser l'art du questionnement
- Faire prendre conscience des progrès et des écarts

Transformer les erreurs et les échecs en opportunité d'apprentissage

Générer une démarche collective de développement

Bâtir une culture commune de la performance :

- Formaliser les différents niveaux de compétences collectives
- Les faire acquérir et respecter

OBJECTIFS DU CURSUS

- Savoir préparer, organiser et communiquer les changements dans l'entreprise
- Mobiliser les individus autour des plans d'actions, identifier les craintes et vaincre les résistances
- Permettre aux managers et aux organisateurs de construire et de suivre un plan de changement et d'en valoriser les résultats étape par étape

PUBLIC VISÉ :

Managers hiérarchiques et non-hiérarchiques, directeurs de projets, chefs de projets, organisateurs, pilotes de processus

MODALITE ET PEDAGOGIE :

Durée : 2 jours

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles

Lancement et bilans avec/par la direction générale

Pré requis souhaitables : MGT001

PREPARATION ET CONDUITE DU CHANGEMENT

- Les phases d'une entreprise ou d'un service
- Les différents types de changement
- Les éléments clés d'un changement réussi
- Le Diagnostic et l'étude d'impact
- Les différentes étapes d'un plan de changement
- Les craintes, obstacles et types de résistances rencontrés
- La courbe d'évolution dans le temps : de la négation à l'acceptation
- Le rôle du manager durant les différentes étapes
- Les ateliers de construction et d'appropriation
- La communication de changement

OBJECTIFS DU CURSUS

- Comprendre et pratiquer les méthodes et les leviers de l'influence indépendamment des statuts et positions
- Maîtriser les modes de management non-hiérarchiques

PUBLIC VISÉ

Chefs de projets, Responsables Qualité-Sécurité-Environnement, Gestionnaires de Processus, Responsables marketing, financiers, juridiques, administratifs ...

MODALITE ET PEDAGOGIE

Durée : 4 jours (2 sessions de 2 jours)

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles

Lancement et bilans avec/par les managers des participants

Supports remis aux participants : fiches aide-mémoire

CONTENU PEDAGOGIQUE

- Construction de l'autorité non-hiérarchique
- Le rôle et les différents statuts du manager
- Introduction à la conduite du changement
- Conduite de réunion (ouverture, animation, conclusion)
- Lancement et bilans de projet, d'actions ou d'initiatives
- Mise en place et rappels de règles du jeu
- Traitement d'objections
- Entretiens de recadrage non hiérarchique

OBJECTIFS DU CURSUS

- Comprendre les fondamentaux du rôle de manager
- Appréhender avec aisance une nouvelle affectation
- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Identifier que faire avant l'entrée en fonction
- Identifier les actions et comportement clés des 100 premiers jours

PUBLIC VISÉ:

Tous managers

MODALITE ET PEDAGOGIE:

Durée : 1 à 2 jours

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, traitement de cas soumis par les participants

MANAGEMENT DE LA PRISE DE POSTE

- Connaissance de son style de management
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance
- Manager ses ex-collègues
- Identifier les ressources à disposition (RH, Qualité, métiers...)
- Nouer les premiers contacts
- Identifier alliées et résistances
- Etablir un état des lieux
- Dresser un premier plan d'actions
- Préparer son discours d'entrée en fonction
- Mettre en place les premières règles du jeu et bases du pilotage

MANAGEMENT EXPERT – MGT006

En complément des techniques fondamentales de management nous proposons pour les responsables plus expérimentés des programmes spécifiques élaborés sur mesure en fonction des enjeux et des circonstances.

OBJECTIFS :

- Approfondir les compétences managériales
- Appréhender les situations ou les personnalités difficiles
- Manager des managers

Public visé : managers expérimentés (3 ans et plus)

Pédagogie : Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, traitement de cas soumis par les participants, lancement et bilans avec/par les managers des participants

Programmes spécifiques établis sur mesure parmi les thèmes suivants :

- MANAGEMENT ET COMMUNICATION EN TEMPS DE CRISE
- RECRUTEMENT ET INTEGRATION DE NOUVEAUX COLLABORATEURS
- ELABORER UNE LETTRE DE MISSION ET FIXER LES OBJECTIFS
- MANAGER DANS UN UNIVERS COMPLEXE
- MANAGEMENT A DISTANCE
- MANAGER SON MANAGER
- COMMUNICATION ECRITE ET ORALE, ADHESION ET PERSUASION
- COMMUNIQUER ET MANAGER DANS UN CONTEXTE MULTICULTUREL
- GESTION DU TEMPS, DE L'URGENCE ET DES PRIORITES
- CONCILIER PROJET PROFESSIONNEL ET PERSONNEL
- MANAGEMENT DE LA PERFORMANCE ET GESTION DU STRESS
- GERER LES COLLABORATEURS EN DIFFICULTE PERSONNELLE OU PROFESSIONNELLE
- GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES
- APPROCHE DES RELATIONS SOCIALES

OBJECTIFS DU CURSUS

- Acquérir ou revoir les notions de bases de la gestion d'un projet
- Savoir identifier et utiliser les éléments permettant de cadrer, planifier, contrôler et clore un projet.

PUBLIC VISÉ :

Chefs de projets, directeurs techniques, équipes projets

MODALITE ET PEDAGOGIE :

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, simulation interactive Simultrain(r)

Lancement et bilans avec/par les managers des participants

Supports remis aux participants : fiches aide-mémoire

Durée : 2 jours + 3 jours optionnels

- Pourquoi/que gérer en « projet » ?
- Contenu, organisation et planification du projet : PBS, WBS, OBS, Pert, Gantt, Jalons
- Gestion des ressources humaines
- Première approche de la gestion des risques
- Mesure et valorisation de l'avancement
- Gestion des budgets et des coûts, indices de performance CBTP/SBTE/CRTE, SPI/CPI
- Reporting et tableaux de bord
- Option 1 : Simulation interactive Simultrain© (1j)
- Option 2 : Introduction à MS-Project (1j)
- Option 3 : Aspects contractuels et financiers, avenants, sous-traitance (1j)

OBJECTIFS DU CURSUS

- Familiariser les intervenants opérationnels aux fondamentaux et à l'utilisation pratique du management de projets dans un contexte opérationnel multi-projets
- Apprendre comment mettre en place et faire vivre un Portefeuille de projets et une démarche PMO

PUBLIC VISÉ :

Chefs de projets, directeurs techniques, équipes projets, cellules PMO

MODALITE ET PEDAGOGIE :

Durée : 2 jours

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, étude de cas

Lancement et bilans avec/par les managers des participants

Supports remis aux participants : fiches aide-mémoire

CONTENU PEDAGOGIQUE

- Portefeuille de projets et Projets/Portfolio Management Office
- Les critères de gouvernance « projets »
- De la « demande » au « projet approuvé »
- Référentiel de Management Par Projets : Etapes, jalons, livrables-clés
- Introduction au modèle de maturité SEI/CMMi ®
- Introduction aux référentiels méthodologiques PMI & PRINCE2
- Les constituants du dossier de projet
- La gestion des modifications
- Les liens avec les processus clés ITIL
- Quel référentiel pour des « petits » projets ?
- Les Mécanismes d'approbation, de validation, d'implication des acteurs clés
- Rôles, responsabilités et instances de pilotage
- Les facteurs clés de succès d'une démarche « portefeuille »
- Cas pratiques sur des projets en cours

OBJECTIFS DU CURSUS

- Maîtriser les comportements fondamentaux du chef de projet
- Comprendre et pratiquer les méthodes et les leviers de l'influence indépendamment des statuts et positions
- Maîtriser les modes de management non-hiérarchiques

PUBLIC VISÉ

Chefs de projets, directeurs techniques, équipes projets, cellules PMO

MODALITE ET PEDAGOGIE

Durée : 4 jours

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles

Lancement et bilans avec/par les managers des participants

Supports remis aux participants : fiches aide-mémoire

CONTENU PEDAGOGIQUE

- Construction de l'autorité non-hiérarchique
- Le rôle et les différents statuts du manager
- Formation et intégration de l'équipe projet
- Préparation et animation ou co-animation de réunions
- Réunions de lancement de projet
- Mise en place de règles du jeu
- Bilans de projets
- Entretien de recadrage non hiérarchique

OBJECTIFS DU CURSUS

- Assimiler les concepts fondamentaux de la méthodologie PRINCE2®
- Identifier les différents processus et composants de la méthodologie
- Repérer les différentes techniques de la méthodologie
- Passer l'examen de certification PRINCE2® Fondamental

PUBLIC VISÉ:

Toutes personnes impliquées dans un projet.

PRE REQUIS:

De bonnes connaissances en gestion de projet ou avoir déjà géré des projets

MODALITE ET PEDAGOGIE:

Durée : 15H

Une formation par e-Learning structurée en 15 leçons d'environ 1 heure. Cette formation est structurée en modules avec des exercices interactifs et un examen blanc pour valider les connaissances avant certification.

Cette formation en ligne prévoit également un accompagnement à distance par l'e-tuteur. Ainsi, tout au long de sa formation, l'apprenant pourra communiquer avec lui par mail.

Les modules se composent de parcours e-Learning tutorés pour l'acquisition des connaissances et assortis de quiz / QCM d'autoévaluation.

L'Espace e-learning stagiaires comprend différents outils pour faciliter l'apprentissage, d'annotations, de messages de rappel invitant à se connecter, d'une messagerie intégrée pour échanger avec un formateur selon les besoins.

PROGRAMME:

- **Introduction & Présentation :**
 - Introduction au management de projet.
 - Présentation de la méthodologie PRINCE2®.
- **Illustration des différents processus :**
 - Initialisation, élaboration, pilotage, contrôles, planification, clôture d'un Projet.
- **Identification des différents thèmes et des différentes techniques :**
 - Cas d'affaires, organisation, qualité, plans, risques, changements.
 - Techniques de planifications, de contrôles.
- **Exemples et passage de la Certification Fondamental**

OBJECTIFS DU CURSUS

- Maîtriser et appliquer les concepts fondamentaux de la méthodologie PRINCE2®
- Identifier et appliquer les différents processus et thèmes de la méthodologie
- Repérer et appliquer les différentes techniques de la méthodologie
- Adapter la méthodologie PRINCE2® a différents projets et environnements de projet
- Passer l'examen de certification PRINCE2® Fondamental et Praticien

PUBLIC VISÉ:

Toutes personnes en charge de projets, Chefs de projets, MOE / MOA

PRE REQUIS:

De bonnes connaissances en gestion de projet et/ou avoir déjà géré des projets

MODALITE ET PEDAGOGIE: Durée : 21H

Une formation par e-Learning structurée en 15 leçons d'environ 1 heure et de plus de 6H de cas pratique. Cette formation est structurée en modules et un examen blanc pour valider les connaissances avant certification.

Cette formation en ligne prévoit également un accompagnement à distance par l'e-tuteur. Ainsi, tout au long de sa formation, l'apprenant pourra communiquer avec lui par mail.

Les modules se composent de parcours e-Learning tutorés pour l'acquisition des connaissances et assortis de quiz / QCM d'autoévaluation.

L'Espace e-learning stagiaires comprend différents outils pour faciliter l'apprentissage, d'annotations, de messages de rappel invitant à se connecter, d'une messagerie intégrée pour échanger avec un formateur selon les besoins.

PROGRAMME:

- **Introduction & Présentation :**

- Introduction au management par projet.
- Présentation de la méthodologie PRINCE2®.

- **Illustration des différents processus :**

- Initialisation, élaboration, pilotage, contrôles, planification, clôture d'un projet.

- **Identification des différents composants et des différentes techniques :**

- Cas d'affaires, organisation, qualité, plans, risques, changements.
- Techniques de planifications, de contrôles.

Cas pratiques et Certification

TECHNIQUES DE VENTE

OBJECTIFS DU CURSUS

- Permettre aux commerciaux de mener avec efficacité des démarches de vente b-to-b à haute valeur ajoutée : ventes complexes, ventes de solutions, ventes sur critères économiques, ventes récurrentes ...
- Permettre aux commerciaux d'appréhender de nouvelles situations et d'adopter les comportements gagnants avant, pendant et après le rendez-vous commercial.
- Favoriser l'émergence au sein des équipes marketing et commerciales d'une culture et d'un vocabulaire communs
- Fournir aux dirigeants les repères fondamentaux d'un management générateur de motivation et de résultats.

PUBLIC VISÉ :

Commerciaux et dirigeants commerciaux, marketing

MODALITES ET PEDAGOGIE :

- 3 modules (2+2+1 jours)
- Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, construction de fiches d'entretien, simulation globale
- Support remis aux participants : fiches aide-mémoire
- Lancement et bilans avec/par les managers des participants

LES BASES DE LA VENTE – FDV001

Public visé : commerciaux, ingénieurs d'affaires, technico-commerciaux, équipes marketing

- Les principes de la vente « économique »
- Cycle de vente : étapes et interlocuteurs
- L'accroche du prospect & l'obtention du premier rendez-vous
- Le Plan d'Action Commerciale (PAC) & l'organisation de sa prospection

LA VENTE DE SOLUTIONS – FDV002

Public visé : commerciaux, ingénieurs d'affaires

- Le PAC, mise en pratique
- L'entretien de vente : le questionnement & la découverte des besoins
- L'entretien de vente : la clôture, la négociation, la prise de commande
- Le traitement des objections
- Les réponses aux appels d'offres
- Exercice récapitulatif de simulation

LE MANAGEMENT DES FORCES COMMERCIALES – FDV003

Public visé : managers d'équipes commerciales, directeurs régionaux

- Pré requis : MGT001 ou équivalent
- Les éléments spécifiques du pilotage des commerciaux
- Mesurer, apprécier, reconnaître les efforts et les performances
- Manager sans être présent au quotidien / manager à distance

OBJECTIFS DU CURSUS

- Aider les managers à mettre en place les nouveaux processus de GRC au sein d'un service clients, d'un centre d'appels, d'un helpdesk
- Former les opérateurs aux basiques de la relation client
- Permettre de traiter une demande ou un incident dans sa globalité plutôt qu'uniquement sous ses aspects techniques

PUBLIC VISÉ :

Acteurs opérationnels et responsables de service clients, GUS, helpdesks...

PEDAGOGIE :

Formation-action, exposés courts, jeux de rôles, traitement de cas soumis par les participants

MODULE 1. (2 JOURS) QU'EST-CE QUE LA RELATION CLIENT ? :

Relation et communication

Les outils de base de la communication orale

- la PAE et la gestion des conflits
- Les signes de réceptivité
- les dissonances verbales

Les règles de la communication écrite

Trainings à partir des situations terrain

MODULE 2. (2 JOURS) IDENTIFICATION DES SITUATIONS DIFFICILES

Les basiques du processus : identification des différents temps des interventions des participants

Les règles de base:

- Décryptage des mécanismes mis en œuvre
- Les règles à appliquer, les comportements à avoir

Training vidéo

GERER LA RELATION CLIENT COMPLEXE – RCC002

Dans la période actuelle de tension économique, des clients se trouvent brusquement confrontés à des incidents ou à des problèmes, et se retournent vers des centres de services en vue d'obtenir une solution rapide. De l'autre côté du guichet ou à l'autre bout du téléphone, les collaborateurs réagissent dans un climat d'urgence, se sentent souvent trahis par le système et développent un stress important entraînant parfois de l'agressivité.

OBJECTIFS :

- Donner au personnel des outils spécifiques de communication, au-delà des repères et des outils de base.
- Maîtriser la démarche pédagogique permettant de passer de la connaissance théorique à une maîtrise de la pratique et d'ancrer les réflexes fondamentaux nécessaires pour gérer ce type de situation difficile.

PUBLIC VISÉ :

Conseillers commerciaux, Managers d'équipes commerciales, Services Après-vente, Hotlines

MODALITES ET PEDAGOGIE :

- Durée du séminaire: 2 jours
- Pédagogie : exposés spécifiques et trainings adaptés

MODULE 1 - PRINCIPES ET PRATIQUES DE LA COMMUNICATION HUMAINE :

- Rappel des fondamentaux
- La pyramide de communication spécifique

MODULE 2 - LA MAITRISE DE LA RELATION EN SITUATION DIFFICILE :

- La lecture des attitudes : comment comprendre les messages non verbaux
- Les positions systémiques dans la gestion de la relation : comment faire baisser la pression chez l'interlocuteur
- Le désamorçage des premiers signes de conflit : comment éviter de rentrer en polémique
- Le changement d'image et de représentation aux yeux de l'interlocuteur : comment établir et maintenir une relation interindividuelle
- La maîtrise collective de la situation : comment passer le relais au sein de l'équipe

MODULE 3 - LA RELATION MANAGERIALE :

- Le débriefing individuel : comment faire évacuer le stress et capitaliser sur la situation vécue
- Le débriefing collectif : comment rassurer les collaborateurs et renforcer les compétences collectives

LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC – RCC003

Dans un univers de plus en plus orienté à la communication, savoir comment parler en public devient indispensable pour accroître sa crédibilité professionnelle dans des contextes différenciés (conférences, séminaires, réunions, tables rondes, etc.)

OBJECTIFS :

- Faire passer ses messages et se faire comprendre
- S'adapter à ses interlocuteurs
- Se motiver en clarifiant correctement son objectif pour mieux l'atteindre

PUBLIC VISÉ :

Cadres dirigeants, responsables commerciaux et marchés/produits, techniciens avant-vente, porte-parole officiels...

MODALITES ET PEDAGOGIE

- Durée du séminaire : 2 jours
- Apports théoriques
- Training en sous-groupes
- Utilisation de supports audio-visuels

CONTENUS PEDAGOGIQUES

- Mieux se connaître dans sa prise de parole
- Prendre conscience de son image:
- Préparer son exposé
- Développer son sens de la répartie
- Gérer ses réunions
- Intégrer la prise de parole en public dans ses temps forts managériaux

DEVELOPPEMENT DURABLE

Un cursus d'apprentissage complet en 3 modules pour une mise en place d'une démarche de développement durable structurée et performante :

OBJECTIFS :

- Permettre à l'ensemble des acteurs de l'entreprise d'appréhender les enjeux actuels et futurs d'une démarche de développement durable au sein de leur organisation.
- Leur permettre d'appréhender de façon concrète le lien entre le développement durable et la performance globale de l'entreprise en identifiant les bénéfices potentiels, à court, moyen et long terme.
- Leur donner les outils, tant sur le plan organisationnel que comportemental, pour une mise en œuvre réussie

L'AUDIT: L'OUTIL DE PROGRES AU SERVICE DE LA PERFORMANCE - DVD001

Objectifs :

- Savoir, en tant qu'auditeur maîtriser son périmètre d'action, se focaliser sur les processus et métiers fondamentaux de l'entreprise, les référentiels déjà en place ou à construire
- Se doter d'outils pratiques, de préparation, conduite, conclusions et suivi d'audits d'un système, apprendre à les personnaliser et les adapter en fonction des situations rencontrées
- Connaître, pratiquer et maîtriser les règles incontournables de comportement, pour remporter l'adhésion et l'appropriation des actions à mener par tous les acteurs impliqués, dont la Direction

Durée : 3 jours (2+1)

Public visé : Responsables Développement Durable et QHSE, Managers, Auditeurs internes permanents ou occasionnels

CONTENU :

- La notion de lettre de mission et de référentiel applicable
- La préparation de l'audit et ses outils
- La conduite de l'audit
- Les phases de restitution, la bonne formulation des écarts et des actions de progrès
- La construction d'un plan d'action participatif et suivi dans le temps
- Les clés d'un comportement gagnant-gagnant (Auditeurs et audités)

COMPRENDRE LES ENJEUX DU DEVELOPPEMENT DURABLE – DVD002

Objectifs : Faire partager aux managers une vision commune du Développement Durable en entreprise, les sensibiliser à ses enjeux incontournables :

Durée : 1 journée

Public visé : CODIR, Managers, Responsables QHSE et RH

CONTENU :

- Les piliers du développement durable, et les modèles de gouvernance
- Quelles approches, pour quels enjeux pour les entreprises ?
- Présentation des enjeux stratégiques et opérationnels
- Comment passer d'une approche règlementaire, à une approche économique, puis volontariste ?
- Illustration rapide de bénéfices économiques, sociaux et environnementaux immédiats au sein de votre organisation
- Fournir les principaux outils, tant sur le plan organisationnel que comportemental, pour une mise en œuvre réussie

LANCER UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE – DVD003

Objectifs : Savoir lancer en interne une démarche de développement durable, étape par étape, et en mesurer les premiers résultats

Durée : 2 jours

Public visé : Managers hiérarchiques et fonctionnels, Responsables QHSE et RH, chef de projet DD

CONTENU:

- Réalisation d'un diagnostic initial
- Hiérarchisation des enjeux liés aux parties prenantes et leurs impacts respectifs, suivant 4 axes : Gouvernance, critères économiques, sociaux et environnementaux
- Réévaluation de la stratégie
- Pratique de la méthodologie PDCA (Plan, Do, Check, Act)
- Création de points d'ancrage (référentiel et processus existants et valorisation des pratiques)
- Etudes de cas
- Mise en place d'indicateurs de performance
- Communiquer efficacement sur les avancées
- Rôles et outils du chef de projet DD et du responsable QSE

