

Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



TECH FORMATION

Amélioration de la performance
industrielle par la formation

**« FORMATIONS MANAGEMENT &
COMMUNICATION »**

www.tech-formation.fr



SOMMAIRE

MANAGEMENT	2
M1-MANAGER : APPREHENDER LA POSTURE MANAGERIALE.....	2
M2-MANAGER : AMELIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION.....	3
M6-MANAGER DES EQUIPES EN ENTREES-SORTIES PERMANENTES	4
M8-MANAGER EN COULEUR AVEC LA METHODE DISC.....	5
M3-FAVORISER LA COHESION D'EQUIPE AVEC LA METHODE DISC.....	6
M10-AJUSTER SA COMMUNICATION POUR RENFORCER LA COHESION D'EQUIPE.....	7
RH3-ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR.....	8
M11-CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS	9
M4-ANIMER UNE RÉUNION DYNAMIQUE ET CADREE.....	10
M5-GÉRER SON TEMPS ET OPTIMISER SON ORGANISATION.....	11
COMMUNICATION	12
M9-COMMUNIQUER EN PERIODE DE CHANGEMENT.....	12
C7-AMÉLIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION & DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES	13
C8-RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE.....	14
C2-GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS AU QUOTIDIEN.....	15
C4-DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE.....	16
C9-FORMATEUR INTERNE : STRUCTURER-ANIMER-EVALUER UNE ACTION DE FORMATION.....	17
C3-SE PREPARER A LA PRISE DE PAROLE.....	18
C5-COMPRENDRE LES MECANISMES DES INCOMPREHENSIONS ET DES CONFLITS	19
C11-GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS & DES CONFLITS.....	20
TECHNIQUES COMMERCIALES	21
TC2-CAP OU PAS CAP DE DEVENIR TECHNICO-COMMERCIAL ?.....	21
TC1-DE LA TECHNIQUE A LA VENTE – LES OUTILS DE LA TRANSITION – BASES.....	22
TC3-OPTIMISER VOTRE APPROCHE COMMERCIALE DANS LE DOMAINE INDUSTRIEL – PERFECTIONNEMENT	23
MODALITÉS	24
À BIENTÔT	25

MANAGEMENT

M1-MANAGER : APPREHENDER LA POSTURE MANAGERIALE

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une posture managériale juste et bienveillante. Le manager y trouvera des techniques concrètes et opérationnelles pour encadrer et motiver ses collaborateurs.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de la fonction managériale • Identifier son rôle et son champ d'action • Adopter une posture juste et bienveillante • Communiquer de façon constructive • Adapter son management au niveau d'autonomie des collaborateurs • Favoriser la motivation et la cohésion
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Manager de proximité en situation d'encadrement
Pré requis	Aucun

CONTENU
JOUR 1
Module 1 – Le rôle du manager

- Qu'est-ce qu'un manager ?
- Identifier son propre style managérial
- Reconnaître ses forces et ses points de vigilance

Module 2 – La posture managériale juste et bienveillante

- Faire preuve d'exemplarité et de justesse
- Poser et faire respecter les règles
- Maintenir la juste distance
- Adopter une attitude positive et bienveillante

Module 3 – Accompagner et faire grandir ses collaborateurs

- Appréhender le cycle de l'autonomie
- S'adapter par le management situationnel
- Définir des objectifs Smart

JOUR 2
Module 4 – Communiquer de façon constructive

- Appréhender les fondamentaux de la communication
 - La différence information/communication
 - Les éléments perturbateurs
 - Le para verbal et non verbal
- Communiquer des consignes claires
- Formuler un mécontentement avec la méthode DESC

Module 5 – Soutenir la motivation et favoriser l'engagement

- Repérer les leviers motivationnels de ses collaborateurs
- Différencier les signes de reconnaissances conditionnels et inconditionnels
- Donner du feedback positif et régulier

M2-MANAGER : AMELIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une communication efficace et bienveillante. Les relations de travail deviennent plus harmonieuses, saines et constructives. Elles favorisent le fonctionnement et la performance des équipes, ainsi que le sentiment de bien-être au travail.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer son écoute pour faciliter les relations • Identifier et gérer les éléments perturbateurs • Se responsabiliser dans sa communication • Formuler une remarque ou une demande de façon constructive • S'affirmer avec bienveillance
Durée	1 jour – 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Tout collaborateur
Pré requis	Aucun

CONTENU

Module 1 – Les fondamentaux de la communication

- Les spécificités de la communication
- Le cadre de référence et son impact sur les perceptions, "la carte n'est pas le territoire"
- Le verbal, non-verbal et para-verbal
- La déperdition naturelle du message

Module 2 – L'écoute active

- La différence entre les ressentis, les opinions et les faits
- Les attitudes spontanées selon Elias Porter
- Les techniques de questionnement et de reformulation
- Les principes clés d'une bonne écoute

Module 3 – Le comportement assertif

- Le test d'assertivité de Gordon
- Les différents comportements d'affirmation de soi

Module 4 – Les bases de la Communication Non-Violente

- Les modes de communication : chacal et girafe
- Le lien entre besoin et émotion
- La gestion des émotions
- La formulation d'une demande OSBD

M6-MANAGER DES EQUIPES EN ENTREES-SORTIES PERMANENTES

Objectif général	A l'issue de cette formation le stagiaire (H/F) sera en capacité d'ajuster son approche managériale aux spécificités du mode « entrée/sortie » permanente en élaborant des pistes de réponses à ses propres difficultés grâce au « co-développement » des pratiques entre pairs ¹ pour gagner en aisance face à l'imprévu.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la diversité et ses différentes formes • Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente • Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien
Durée	1 jour – 7 heures
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Chef d'équipe H/F et toute personne en charge de management, d'équipe dite en « entrée/sortie » permanente (équipe intérimaires, équipe insertion, ...)
Pré requis	Avoir suivi la formation MANAGER DE PROXIMITE : Appréhender sa posture managériale

CONTENU

JOUR 1

Module 1 · Définir la diversité et ses différentes formes

- Illustrer les représentations, les a priori et biais concernant la diversité
- Apprendre à rompre avec les préjuger pour mieux collaborer
- Comprendre les spécificités organisationnelles du management de la diversité

Module 2 · Identifier les spécificités et vigilances du mode « entrée/sortie » permanente

- Comprendre la place prépondérante d'un accueil structuré et efficace pour rassurer et impulser un « sentiment d'appartenance »
- Comprendre les spécificités du management de la production avec des compétences peux ou pas adaptées (à priori)
- Apprendre à définir les règles du jeu d'une équipe « entrée/sortie » permanente
- Comprendre quoi, quand et comment communiquer avec son équipe pour impulser intérêt et motivation
- Comprendre l'importance et les limites du « binôme » dans les équipes à fort turn-over

Module 3 · Construire des auto-préconisations d'actions managériales pour s'améliorer au quotidien

(Travail de groupe)

- Lister les risques que les stagiaires veulent éviter
- Lister les bonnes pratiques retenues par les stagiaires au cours de la formation
- Définir des auto-préconisations d'actions que les stagiaires veulent adopter pour la suite

M8-MANAGER EN COULEUR AVEC LA METHODE DISC

Objectif général	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de mieux exploiter ses forces, de comprendre ses limites, de s'adapter à chaque situation et à ses collaborateurs pour mieux manager et favoriser la motivation pour gagner en performance.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les différents profils et les forces motrices • Reconnaître les profils suivant les situations pour adapter sa communication • Savoir : déléguer, motiver, coacher et recadrer en fonction des profils • Adapter son management en fonction de son profil et des couleurs des collaborateurs
Durée	2 jours - 14h
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Manager / Dirigeant
Pré requis	Aucun

CONTENU	
<p>JOUR 1</p> <p>Module 1 – Découvrir les profils à travers les couleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Découvrir le langage des couleurs : de quoi s'agit-il ? <ul style="list-style-type: none"> - Les bases de la communication - Les 4 profils types • Savoir reconnaître les forces et axes de progrès des profils <ul style="list-style-type: none"> - Les côtés lumineux des profils - Les côtés obscurs des profils <p>Module 2 – Adapter ses comportements aux autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajuster ses comportements face aux autres. • Prendre conscience de l'utilité d'adopter une attitude coopérative pour améliorer la performance collective 	<p>JOUR 2</p> <p>Module 3 – Ajuster sa communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter sa communication pour une meilleur compréhension mutuelle <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation de communication - Ajuster sa posture de communicant <p>Module 4 – Améliorer son management avec les couleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les couleurs pour renforcer sa délégation • Adapter son management en fonction des profils <ul style="list-style-type: none"> - Coacher - Motiver - Recadrer • Faire performer son équipe en améliorant la communication interpersonnelle

M3-FAVORISER LA COHESION D'EQUIPE AVEC LA METHODE DISC

Objectif général	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité d'adapter sa communication en fonction des profils comportementaux.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les différents styles de comportement : le langage des couleurs • Découvrir mon style comportemental pour adapter ma communication • Savoir comment mieux communiquer avec mes collègues en situation de travail
Durée	2 jours - 14h
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Tout public
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Découvrir les profils à travers les couleurs

- Découvrir le langage des couleurs : de quoi s'agit-il ?
 - Les bases de la communication
 - Les 4 profils types
- Savoir reconnaître les forces et axes de progrès des profils
 - Les côtés lumineux des profils
 - Les côtés obscurs des profils

Module 2 – Comprendre les comportements

- Découvrir ses comportements face aux autres.
- Appréhender les comportements des autres profils
- Déterminer son profil comportemental

JOUR 2

Module 3 – Ajuster sa communication

- Reconnaître les profils et savoir interagir avec eux
- Adapter sa communication pour une meilleure compréhension mutuelle
 - Mise en situation de communication
 - Ajuster sa posture de communicant

Module 4 – Définir les axes de progrès en communication

- Bilan des forces et axes de progrès
- Créer sa matrice d'évolution en communication

M10-AJUSTER SA COMMUNICATION POUR RENFORCER LA COHESION D'EQUIPE

Objectif général	Cette formation permet au manager d'identifier le niveau de développement de son équipe et d'appréhender son rôle de leader pour fédérer autour d'une vision commune. Il y trouvera des clés de compréhension et des techniques de management pour développer la cohésion et l'intelligence collective.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le niveau de maturité de son équipe • Identifier le rôle du leader dans le processus de croissance de l'équipe • Créer les conditions de la cohésion • Développer la responsabilisation collective • Piloter la performance
Durée	2 jours - 14h
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Manager / Chef de projet
Pré requis	Être en situation d'encadrement d'équipe (fonctionnel ou hiérarchique)

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Qu'est-ce qu'une équipe ?

- Définir une équipe performante
- Comprendre les stades de développement des équipes
 - Où en est ma propre équipe ?
- Identifier le rôle du leader
 - Quelle est mon identité managériale ?
- Comment passer du manager au leader ?

Module 2 – Créer et développer la confiance

- Les étapes du circuit de confiance
- Créer les conditions favorables aux relations de confiance
- Gérer le curseur managérial « contrôle/confiance »

Module 3 – Communiquer au sein de l'équipe

- La communication et la gestion de l'information
- La mise en place des processus de régulation pour gérer et prévenir les conflits
- L'optimisation des réunions

JOUR 2

Retour d'expériences

- Qu'est-ce que j'ai testé ?
- Qu'est-ce que j'ai observé ?

Module 4 – Développer l'engagement et la responsabilisation de chacun

- La raison d'être de l'entreprise et les valeurs incarnées dans l'équipe
- Le leader, porteur de sens
- La responsabilisation collective

Module 5 – Favoriser les motivations individuelles et collectives

- Les facteurs de motivation individuelle
- Le feed-back et les signes de reconnaissance
- Le sentiment d'appartenance et la place de chacun

Module 6 – Piloter la performance de l'équipe

- Faire émerger l'intelligence collective
- Suivre et communiquer les résultats pour valoriser la performance collective.

RH3-ACCUEILLIR UN NOUVEAU COLLABORATEUR

Objectif général	Cette formation permet aux apprenants de mettre en place les conditions de réussite de l'intégration d'un nouveau collaborateur. Ils y trouveront des méthodes simples et concrètes pour structurer l'accueil et faciliter la mise en route d'une prise de poste et d'une intégration d'équipe.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les enjeux d'une bonne intégration • Préparer l'arrivée du nouveau • Accueillir et mettre à l'aise pour faciliter la naissance de la relation • Mettre en place et suivre un planning d'intégration
Durée	1 jour – 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Tout manager de proximité amené à accueillir un nouveau/un intérimaire au poste de travail
Pré requis	Aucun

CONTENU

Module 1 – Identifier les différents enjeux de l'intégration

- Pour l'entreprise
- Pour le nouveau collaborateur
- Pour le manager et son équipe

Module 2 – Préparer son arrivée

La communication interne

La logistique : le matériel de travail et les EPI

Les supports : livret d'accueil, trombinoscope ...

Module 3 – Accueillir et favoriser les relations

- L'impact de la première impression
- La présentation de l'entreprise
- La rencontre avec les membres de l'équipe

Module 4 – Poser le cadre et donner des repères

- Réexpliquer les missions, la fiche de poste, le périmètre d'action
- Expliquer les règles formelles et les habitudes informelles
- Donner les premières consignes claires et précises
- Prendre le temps de rassurer

Module 5 – Mettre en place et suivre un planning d'intégration

- Bâtir ensemble le planning d'intégration
- Fixer les objectifs de progrès
- Définir un calendrier de rendez-vous de suivi
- Ajuster le parcours au besoin

M11-CONDUIRE LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

Objectif général	A l'issue de la formation le stagiaire sera en capacité de comprendre les enjeux de l'entretien professionnel & Conduire un entretien professionnel
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir l'environnement juridique et technique de l'EP (Entretien Professionnel) • Comprendre l'organisation et planification de L'EP • Apprendre à conduire et conclure un EP
Durée	1 jour(s) – 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Toute personne amenée à tenir des entretiens professionnels
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Environnement juridique et technique de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre l'objectif spécifique de l'EP dans son cadre réglementaire
- Différencier l'EP des autres entretiens individuels
- Identifier le dispositif RH de l'Entreprise – Vision, choix et démarche de votre entreprise sur ce sujet

Organisation et planification de l'Entretien Professionnel (EP)

- Comprendre comment impliquer et mobiliser les collaborateurs dans cette démarche prospective
- Se préparer à l'entretien – techniquement et mentalement

Conduire un Entretien Professionnel (EP) : exploration

- Adopter la pratique d'une communication Bienveillante efficace et concrète
- Détecter les freins, les inquiétudes et répondre aux objections
- Faire exprimer les besoins, les ressources, les Options
- Proposer des ressources, des options

Conclure un Entretien Professionnel (EP)

- Formuler et formaliser les points et les options retenues
- Ouvrir sur l'avenir

M4-ANIMER UNE RÉUNION DYNAMIQUE ET CADREE

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de préparer et de conduire une réunion d'une façon productive et participative en favorisant la dynamique de groupe.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer une réunion d'une manière efficace • Sélectionner les techniques d'animation pertinentes pour atteindre les objectifs • Être à l'aise pour s'exprimer clairement • Pratiquer l'écoute active pour impliquer les participants • Gérer les dynamiques de groupe
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Manager, chef de projet ou tout collaborateur animant des réunions
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – La préparation avant la réunion

- Identifier les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, production, prise de décisions.
- Définir l'objectif et l'ordre du jour
- Sélectionner les participants, les intervenants
- Gérer la logistique
- Planifier au moment opportun

Module 2 – Le déroulé de la réunion

- Soigner l'accueil et l'introduction
- Utiliser les techniques d'animation appropriées aux objectifs
- S'appuyer sur des supports lisibles et attractifs
- Gérer le temps
- Les spécificités des réunions en visioconférences

Module 3 – Prendre la parole devant le groupe

- Gérer le trac
- Coordonner le non-verbal et le verbal
- Adopter le juste para-verbal : ton, volume, rythme
- S'exprimer distinctement

JOUR 2

Module 4 –Le rôle de l'animateur

- Impulser la dynamique
- Faciliter et gérer l'expression des participants
- Ecouter activement, questionner et reformuler
- Cadrer les sujets
- Favoriser la productivité collective
- Acter les prises de décisions
- Réguler les comportements individuels et collectifs

Module 5 – Synthétiser et conclure

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

M5-GÉRER SON TEMPS ET OPTIMISER SON ORGANISATION

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de mieux se connaître et de comprendre leur rapport au temps. En identifiant leurs comportements sous pression, ils peuvent les modifier pour gagner en performance et en bien-être. Ils y trouveront également des méthodes pour s'organiser plus efficacement au quotidien.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Donner du sens à sa gestion du temps en fonction de ses priorités • Identifier ses forces et ses points de vigilances personnels • Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel • Traquer les voleurs de temps • Optimiser l'utilisation des outils de communication et d'organisation
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Tout public
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Les Equilibres de vie

- Quelles sont les différentes sphères de vie ?
- Valeurs personnelles et priorités
- Risques et avantages pour la personne et pour l'entreprise
- Passer du temps subi au temps choisi

Module 2 – Comprendre sa relation au temps

- Autodiagnostic
- Identifier ses comportements sous stress
- Modifier ses croyances et ses habitudes pour gagner en efficacité

Module 3 – Prioriser ses actions

- La montre et la boussole
- Comment distinguer l'urgent de l'important ?
- Appliquer la matrice d'Eisenhower

JOUR 2

Module 4 – Maitriser les voleurs de temps

- Optimiser la boîte mails avec la méthode CAP
- Limiter les interruptions et savoir dire non
- Appliquer la loi de Pareto

Module 5 – Respecter ses modes de fonctionnement personnel

- La chronobiologie et les rythmes de capacité d'attention

Module 6 – Sélectionner les outils pertinents pour soi

- Les lois universelles de la gestion du temps
- La technique Pomodoro

Module 7 – Optimiser l'utilisation de son agenda

- Les fonctionnalités des agendas électroniques
- La planification

COMMUNICATION

M9-COMMUNIQUER EN PERIODE DE CHANGEMENT

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'appréhender les mécanismes du changement. Ils y trouveront des clés de compréhension des effets du changements sur les collaborateurs ainsi que des techniques d'accompagnement et de communication pour traverser les transformations.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la dynamique du changement et les comportements générés • Mettre en place un plan d'action d'accompagnement de la transformation • Communiquer pour accompagner collectivement et individuellement • Repérer l'expression des résistances et traiter les freins
Durée	2 jours – 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Manager, chef de projet
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – La dynamique du changement

- Identifier les divers types de changement rencontrés en entreprise
- Lister les étapes d'une transformation
- Décrypter la courbe du changement
- Accompagner les différents stades en adoptant le comportement adéquat

Module 2 – La définition du plan d'action

- Cartographier les acteurs
- Analyser les besoins
- Définir un rétroplanning

Module 3 – Fédérer et engager les acteurs

- Mettre en place des équipes projets
- Favoriser la coopération et développer la maturité des équipes
- Porter le sens du changement en lien avec la vision et la stratégie de l'entreprise

JOUR 2

Module 4 – Prendre en compte les variables individuelles et collectives

- Recueillir les enjeux et l'impact du changement sur chacun des acteurs
- Accueillir les peurs et les résistances
- Utiliser les bons vecteurs pour favoriser les échanges

Module 5 – Communiquer efficacement

- Gérer son stress avant et pendant la prise de parole
- Coordonner le non-verbal et le verbal
- Ecouter activement, questionner et reformuler

Module 6 –Le déploiement de la transformation

- Piloter le déploiement via les réunions des équipes projet
- Repérer les écarts et fonctionner en mode solution
- Suivre les actions correctives
- Célébrer les réussites et le chemin parcouru

C7-AMÉLIORER LA QUALITE DE SA COMMUNICATION & DE SES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'adopter une communication efficace et bienveillante. Les relations de travail deviennent plus harmonieuses, saines et constructives. Elles favorisent le fonctionnement et la performance des équipes, ainsi que le sentiment de bien-être au travail.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer son écoute pour faciliter les relations • Identifier et gérer les éléments perturbateurs • Se responsabiliser dans sa communication • Formuler une remarque ou une demande de façon constructive • S'affirmer avec bienveillance
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Tout collaborateur
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1	JOUR 2
<p>Module 1 – Les fondamentaux de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les spécificités de la communication • Le cadre de référence et son impact sur les perceptions, "la carte n'est pas le territoire" • Le verbal, non-verbal et para-verbal • La déperdition naturelle du message <p>Module 2 – L'écoute active</p> <ul style="list-style-type: none"> • La différence entre les ressentis, les opinions et les faits • Les attitudes spontanées selon Elias Porter • Les techniques de questionnement et de reformulation • Les principes clés d'une bonne écoute 	<p>Module 3 – Le comportement assertif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le test d'assertivité de Gordon • Les différents comportements d'affirmation de soi <p>Module 4 – Les bases de la Communication Non-Violente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modes de communication : chacal et girafe • Le lien entre besoin et émotion • La gestion des émotions • La formulation d'une demande OSBD

C8-RELATION CLIENT : ACCUEIL PHYSIQUE & TELEPHONIQUE

Objectif général	Gagner en flexibilité relationnelle et développer les attitudes et réflexes pour faire face à l'incompréhension, l'agressivité, d'interlocuteurs professionnels/particuliers pour les surmonter.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la flexibilité relationnelle et ses limites • Repérer les mécanismes d'une situation de tension • Apaiser la relation client/patient par sa posture professionnelle • Gagner en confiance en soi en situation de tension
Durée	1 jour – 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Assistant(e) commercial(e), ADV, téléconseiller, hotliner et toute personne devant gérer l'incompréhension/l'agressivité d'interlocuteurs par téléphone et ou accueil physique.
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1 (Matin)

Module 1 - Définir la notion d'accueil

- Définir, d'un point de vue général
 - Les différentes situations d'accueil
 - Les attentes du client
 - Les enjeux de l'accueil : Mots et gestuelle, créer la relation et répondre aux besoins
- Identifier les spécificités dans son entreprise
- Exprimer ses forces, ses difficultés et ses volontés d'améliorations

Module 2 - Un accueil de qualité ou contribuer à l'image positive de son entreprise et la satisfaction client/patient

Définir la flexibilité relationnelle et ses limites

- Interactions, de quoi parle-t-on ?
- Situer les enjeux personnels et professionnels de la communication

Repérer les mécanismes d'une situation de tension

- Reconnaître son propre mécanisme « cognitif et émotionnel » en situation de communication
- Identifier les comportements « réflexes » en cas de tension
- Repérer l'impact des émotions, personnelles et/ou des interlocuteurs, en jeu

Apaiser la relation client/patient

- Concerné mais pas visé ! ... Observer une situation de tension et ses enjeux, par la cartographie des incompréhensions
- Ecouter pour calmer la situation
- S'exprimer pour dénouer la situation avec calme et fermeté

JOUR 1 (Après-midi)

Module 3 - Gagner en confiance en soi en situation de tension

- Mise en pratique selon des situations rapportées par les participants
 - Présenter (jeu de rôle) une situation complexe, concrète et professionnelle, vécue par les stagiaires
 - Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre
 - Identifier et s'approprier une approche adaptée, à son contexte de travail, par le co-développement entre stagiaires
- Ce que je me souhaite pour l'avenir

Une seconde journée de retours de pratique et approfondissement est possible

C2-GÉRER SON STRESS ET SES ÉMOTIONS AU QUOTIDIEN

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de comprendre les mécanismes du stress et d'en identifier les déclencheurs. Les apprenants expérimentent des techniques concrètes et simples à utiliser au quotidien, pour gérer les effets indésirables du stress et les prévenir.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le rôle des émotions • Reconnaître les différents types de stress • Identifier ses éléments déclencheurs individuels • Décrire les 5 stratégies de régulation émotionnelle et gestion du stress sur 3 temps (avant, pendant et après) • Expérimenter des techniques de relaxation • Bâtir un plan d'action individuel pour faire face aux situations stressantes
Durée	2 jours – 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Tout collaborateur ou manager exposé au stress ou rencontrant des difficultés de gestion émotionnelle (colère, frustration, peur, tristesse...)
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Spécifier les caractéristiques du stress

- Définition de ce mécanisme adaptatif
- Les manifestations physiques et physiologiques
- Les effets sur le mental
- Les comportements générés

Travaux pratiques : Décrire et analyser une situation vécue

Module 2 – Reconnaître mes agents stresseurs

- Mon profil personnel sous stress
- Comment mes croyances génèrent et renforcent mon état de stress
- Mes moyens d'action

Travaux pratiques : Auto-diagnostic

Module 3 – Gérer mes émotions

- La gestion des manifestations par différentes techniques psychocorporelles (cohérence cardiaque, méditation de pleine conscience, relaxation dynamique, objet de concentration, visualisation positive)
- Le pouvoir de la concentration sur l'instant présent

Travaux pratiques : Pratiques de 5 techniques concrètes et faciles à utiliser au quotidien, guidées et encadrées par une sophrologue certifiée

JOUR 2

Retour d'expériences :

- Qu'ai-je expérimenté ?
- Quelles sont mes réussites ?
- Quels sont les freins qui persistent ?

Module 4 – Adopter des stratégies de régulation émotionnelle

- Les 5 leviers de régulation émotionnelle
- Les 3 temporalités (avant / pendant / après)

Travaux pratiques : Lister ses axes de développement

Module 5 – Réduire sa sensibilité au stress à long terme

- Comment lâcher-prise ?
- Développer une attitude positive et optimiste
- Stimuler les "happy hormones" protectrices

Travaux pratiques : Établir son plan d'action personnel

C4-DEVENIR TUTEUR EN ENTREPRISE

Objectif général	Cette formation permet aux apprenants de tout mettre en œuvre pour accompagner au mieux l'apprenti ou l'alternant. Ils apprendront à transmettre leurs savoir-faire ainsi qu'à créer la relation de confiance qui permettra au tuteur de s'intégrer et de progresser dans son apprentissage.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer les enjeux du tutorat • Préparer l'arrivée de l'apprenti/alternant • Organiser son intégration et sa mission • Communiquer de façon pédagogique • Accompagner la montée en compétence et évaluer les progressions • Créer la relation de confiance et encourager l'apprentissage
Durée	2 jours – 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Tout collaborateur destiné à exercer le rôle de tuteur
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Identifier les enjeux du tutorat

- Pour l'entreprise, pour l'alternant/l'apprenti, pour le tuteur
- Quelles sont mes motivations en tant que tuteur ?
- La place de chacun des acteurs (tuteur/manager/service RH /école)

Module 2 – Préparer l'arrivée de l'alternant

- La communication interne
- La logistique : le matériel de travail et les supports

Module 3 – Accueillir et donner des repères

- L'impact de la première impression
- La présentation de l'entreprise et des membres de l'équipe
- Les missions attribuées, la fiche de poste
- Les règles formelles et les habitudes informelles

Module 4 – Construire les étapes du parcours de formation

- Les points clés du programme de formation
- Le calendrier tutorial

Module 5 – Adopter une relation de confiance

- La communication constructive
- La génération Z

JOUR 2

Module 6 – Retour d'expériences

- Difficultés rencontrées
- Partages des réussites

Module 7 – Transmettre son savoir faire

- Les modes d'apprentissage
- L'exploitation des erreurs

Module 8 – Evaluer et suivre la progression de l'alternant

- La définition des objectifs
- Les techniques d'évaluation

Module 9 – Soutenir et encourager l'alternant

- Identifier les leviers de motivation
- Formuler des félicitations et encouragements
- Accompagner la construction du projet professionnel

C9-FORMATEUR INTERNE : STRUCTURER-ANIMER-EVALUER UNE ACTION DE FORMATION

Objectif général	A l'issue de cette formation le stagiaire (H/F) sera en capacité de gagner en aisance dans sa posture de formateur (H/F) en apprenant à structurer, animer et évaluer une action de formation pour répondre aux attentes de son public
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • S'outiller pour structurer/évaluer une action de formation • Faciliter l'engagement et l'implication des apprenants • Adopter sa posture de formateur/ formatrice • Accueillir l'évaluation des stagiaires comme un outil d'amélioration continue
Durée	2 jours - 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Formateur interne / Animateur de formation interne (H/F)
Pré requis	Aucun

CONTENU	
JOUR 1	JOUR 2
<p>Module 1 - STRUCTURER UNE FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender la méthodologie et ses outils • Apprendre à clarifier un besoin <ul style="list-style-type: none"> ○ Les attendus professionnels ○ Les indicateurs de réussite / La durée ○ Le niveau / Les prérequis • Décliner les objectifs et compétences visées : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'objectif pédagogique ○ Les objectifs opérationnels • Comprendre la notion de progression pédagogique • Elaborer un programme de formation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ordonner les objectifs dans le temps ○ Organiser le contenu des objectifs en séquences • Découvrir la construction du déroulé pédagogique <p>Module 2 - ANIMER UNE FORMATION : LES APPRENANTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les fondamentaux de la pédagogie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre les mécanismes d'apprentissage ○ Identifier les étapes clés de l'apprentissage ○ Faciliter les apprentissages 	<p>Module 3 - ANIMER UNE FORMATION : LE FORMATEUR (H/F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer le rôle de formateur (H/F) <ul style="list-style-type: none"> ○ Identifier sa mission ○ Responsabiliser les stagiaires dans leurs apprentissages ○ "Faire" progresser : l'écoute, le feed-back, la pédagogie inversée ○ Faire face aux comportements dits complexes • Gérer les moments clés d'une formation <ul style="list-style-type: none"> ○ Se présenter : "Occuper" sa place face à un groupe ○ Rassurer : lever les freins et mettre en projet ○ Favoriser l'émergence d'un climat favorable à l'apprentissage • Eveiller et maintenir l'intérêt du groupe <ul style="list-style-type: none"> ○ Aider à la prise de conscience des progrès ○ Ancrer les apprentissages dans l'action ○ Diversifier les supports d'animation <p>Module 4 - EVALUER SA FORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les temps d'évaluation et leurs outils • Inscrire l'évaluation dans une logique d'amélioration continue de sa formation

C3-SE PREPARER A LA PRISE DE PAROLE

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire gagnera en aisance dans sa posture et en flexibilité dans les interactions avec ses interlocuteurs, pour se faire comprendre et marquer son auditoire.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir la flexibilité relationnelle et ses limites • Situer les enjeux et les spécificités de la communication intra et interpersonnelle • Mesurer l'impact de la dimension émotionnelle dans sa prise de parole • Elaborer sa stratégie d'argumentation (mise en pratique)
Durée	1 jour – 7 heures
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Toute personne concernée par la prise de parole en situation de réunion, de jury...
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 - Agir dans un monde d'interdépendances

- Interactions, de quoi parle-t-on ?
- Situer les enjeux personnels et professionnels de la communication
- Poser le cadre de son intervention

Module 2 - S'approprier les outils d'une communication efficace vis-à-vis de son auditoire

- Le mécanisme cognitif et émotionnel de l'acte d'engagement d'un individu en situation de communication
- Impact de l'indisponibilité émotionnelle personnelle et/ou des interlocuteurs
- Etat des lieux « La communication et moi »

Module 3 - Influencer avec intégrité : Identifier les actions de développement pertinentes à mettre en œuvre pour améliorer sa prise de parole

- Présentation d'une situation concrète et professionnelle, vécue par les stagiaires
- Apprendre à clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre
- Définir et maîtriser ses tactiques d'argumentation et comportementales
- S'entraîner

Une deuxième journée de feed-back sur retour d'expériences est possible pour affiner ses pratiques

C5-COMPRENDRE LES MECANISMES DES INCOMPREHENSIONS ET DES CONFLITS

Objectif général	À l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité d'apprendre à observer, verbaliser et rendre profitable la complexité des relations humaines grâce à la communication relationnelle.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Découvrir les fondamentaux de la communication • Découvrir les différences de mécanismes de motivation au travail • Découvrir la notion de conflit et les différents leviers d'action • Identifier sa place de « facilitateur » pour dénouer un conflit
Durée	2 jours – 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Managers, opérationnels : Ensemble ou non
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Agir dans un monde d'interdépendances

- Comprendre les processus de la communication
- Comprendre le mécanisme de l'engagement au travail : cognitif/ émotion/ corporel
- Situer les enjeux personnels et professionnels d'une communication honnête et bienveillante

Module 2 – Conflit et interactions

- Définition de la notion de conflit
 - Les caractéristiques d'un conflit
 - Les types de conflits
- Repérer les causes d'un conflit (cartographie)
- Savoir écouter, repérer, cadrer et calmer
- (Re)créer la relation
Développer une relation gagnant/gagnant

Module 3 – Identifier les actions de « facilitateur » relationnel à mettre en œuvre dans des situations complexes

- Clarifier la situation actuelle et la situation à atteindre (basé sur un partage d'expériences).
- S'entraîner activement à la communication relationnelle
- Découvrir des rituels d'apaisement de la dimension émotionnelle (discrets, simples et efficaces)

JOUR 2

Module 4 – Rappel des acquis

Module 5 – Retour de pratiques, ancrage

- A partir de situations réelles vécues par les participants pendant l'inter session :
- Etat des lieux
- Analyser et comprendre

Module 6 – Identifier les outils et techniques comportementales que je veux m'approprier

- Temps d'échanges, de questions, de réflexions relatives à la formation et ses concepts, outils...
- Ma posture professionnelle avant / après l'intervention : état des lieux des évolutions
- Garder le cap, me rappeler à mes objectifs après la formation

C11-GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS & DES CONFLITS

Objectif général	A partir de situation concrètes de l'entreprise, à l'issue de la formation les stagiaires auront défini leur approche de la gestion des conflits et amélioré leur cartographie
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Gagner en confiance dans l'observation et la cartographie d'un conflit • Développer une meilleure connaissance de soi et de son propre fonctionnement face aux autres • Optimiser ses relations avec les autres et atteindre des objectifs communs
Durée	1 jour - 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Toute personne en charge de management d'équipe
Pré requis	Avoir suivi la formation S'INITIER A LA GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS ET DES CONFLITS

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Rappel de bases

- Rappel des acquis de la formation S'INITIER A LA GESTION DES INCOMPRÉHENSIONS ET DES CONFLITS

Module 2 – Le conflit en situation

- Présentation des situations (1 à 3 situations en fonction de la complexité)
- Ma place et mon ressenti dans le conflit
- Présenter sa cartographie

Module 3 – La résolution de conflit

- Repérer les causes du conflit – Approfondir sa cartographie par le travail de co-développement
- (Re)placer sa posture de tiers
- Analyser et apporter des auto-préconisations, par le travail de co-développement
- Point sur les applications concrètes que chacun veut mettre en œuvre au travail

TECHNIQUES COMMERCIALES

TC2-CAP OU PAS CAP DE DEVENIR TECHNICO-COMMERCIAL ?

Objectif général	A l'issue de la formation le (la) stagiaire sera en mesure de se positionner vis-à-vis du métier de technico-commercial et conduire ses premiers entretiens de découverte
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre le métier de technico-commercial(e) • Rédiger une fiche découverte prospect • Conduire un entretien de découverte structuré
Durée	1 jour - 7h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 (<i>Horaires indicatifs</i>)
Publics	Technicien(ne) et tous profils envisageant une trajectoire commerciale
Pré requis	Aucun

CONTENU

Module 1 - Comprendre le métier de technico-commercial

- Analyser la personnalité du commercial
- Comprendre la différence entre un bon commercial et un mauvais vendeur
- Se projeter sur une carrière à vocation commerciale

Module 2 - Mener une découverte client, la porte d'entrée accessible à tous

- Rédiger une fiche découverte personnalisée
- Conduire un entretien de découverte structuré
- Prendre du plaisir dans la relation commerciale

TC1-DE LA TECHNIQUE A LA VENTE – LES OUTILS DE LA TRANSITION – BASES

Objectif général	A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de se positionner en partenaire auprès de ses prospects ou clients pour leur apporter la meilleure solution
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Devenir un caméléon au service de ses clients • Structurer son entretien de vente • Se positionner sur un projet en mode partenaire • Valoriser une proposition commerciale personnalisée et dynamique
Durée	2 jours – 14h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Technico-commercial junior ou en quête de perfectionnement
Pré requis	Aucun

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Devenir un caméléon au service de ses clients

- Apprendre à évoluer de façon constante au travers des comportements orientés client, sans abandonner ses connaissances techniques
- Comprendre que chaque client est unique, s'adapter à sa personnalité et son environnement
- Qualifier un besoin, des attentes et des motivations et y répondre avec pertinence

Module 2 – Structurer son entretien de vente

- Rédiger une fiche découverte personnalisée
- S'approprier les outils d'aide à la vente
- Garder la maîtrise de ses entretiens

JOUR 2

Module 3 – Se positionner sur un projet en mode partenaire

- Identifier la demande, la définir et construire la solution
- Qualifier l'opportunité : identifier les critères décisionnels et le degré concurrentiel
- Se positionner en partenaire qui recherche des solutions

Module 4 – Valoriser une proposition commerciale personnalisée et dynamique

- Valoriser la proposition commerciale, choisir le bon support de présentation
- Reformuler les attentes spécifiques de son prospect ou client
- Mettre en avant le ROI de la proposition, tous les gains pour le client

TC3-OPTIMISER VOTRE APPROCHE COMMERCIALE DANS LE DOMAINE INDUSTRIEL – PERFECTIONNEMENT

Objectif général	A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de proposer un plan d'actions visant à structurer et développer ses ventes, et de maîtriser l'art de la négociation pour booster la marge de son portefeuille clients.
Objectifs pédagogiques Savoir et savoir-faire proposés par le formateur	<ul style="list-style-type: none"> Apprendre à défendre son offre en face à face Structurer et planifier son approche commerciale Créer des tableaux de bord pour le suivi de ses actions
Durée	3 jours – 21h00
Horaires	9h00-12h30 / 14h00-17h30 <i>(Horaires indicatifs)</i>
Publics	Technico-commerciaux et chargés d'affaires
Pré requis	Bases commerciales

CONTENU

JOUR 1

Module 1 – Apprendre à défendre son offre en face à face

- Présenter une solution technique en lien avec les motivations du prospect
- Traiter les objections
- Négocier la proposition commerciale, connaître ses marges de manœuvres
- Préparer et maîtriser ses leviers de négociation
- Conclure en dynamique et projeter son prospect sur l'avenir

TEMPS INTER-SESSIONS

(1 mois maximum)

JOUR 2

Module 2 – Structurer et planifier son approche commerciale

- Analyser le potentiel de son secteur et son marché pour développer les ventes
- Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs et des évolutions du marché
- Optimiser l'approche stratégique multicanal.

JOUR 3

Module 3 – Créer des tableaux de bord pour le suivi de ses actions

- Créer un tableau de bord pour évaluer le résultat de ses actions.
- Analyser ses résultats et comprendre les axes d'améliorations
- Mettre en place des actions correctrices et booster ses performances

MODALITÉS

Modalités d'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Formations en présentiel • Formations individuelles ou collectives • Formations en Inter-entreprises/intra-entreprise – 12 personnes maximum
Modalités pédagogiques et techniques mises en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Alternance de cours théoriques et de mises en pratique • Supports : Livret, PowerPoint, scénettes...
Moyens d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire préalable à la formation pour valider les prérequis • Evaluation des acquis tout au long de la formation par des exercices et/ou mises en pratique • Les connaissances sont vérifiées par le formateur en s'inscrivant comme observateur/conseillé lors des mises en pratique
Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur • Évaluation qualitative de fin de formation • Attestation de fin de formation envoyée par mail au stagiaire • Pour tous nos débuts de formations : <ul style="list-style-type: none"> - Introduction - Présentation des participants - Attentes et objectifs visés - Présentation de la formation • Pour toutes nos fins de formation : <ul style="list-style-type: none"> - Point sur les applications concrètes que chacun pourrait mettre en œuvre au travail - Bilan oral et évaluation à chaud

Toutes nos formations sont **adaptables** à vos besoins en termes de durée et de contenu.



Vous n'avez pas trouvé la formation qui vous convient ?
 Vous pensez pourtant que nous pourrions y répondre ?
Appelez-nous !

À BIENTÔT

Entreprise/salarié, grandir ensemble

La formation, c'est considérer la volonté
de l'engagement au travail de vos collaborateurs



*Boostez
votre entreprise !*

*Boostez
vos salariés !*



www.tech-formation.fr



administratif@tech-formation.fr



02 51 36 35 57



17 Rue Necker · Espace Turgot
85 000 La Roche-sur-Yon