

*Anniversaire*  
**10 ANS**  
aux côtés  
des managers



**Groupe Impulsion Consulting**  
développeur de nouveaux comportements



# LES FORM' ACTIONS D'IMPULSION

*Management - Relations Humaines - Communication - Commerce*

## CATALOGUE 2024

100% approuvé méthode EXILLANCE®  
équilibre de l'exigence et de la bienveillance au travail

**LA FÊTE DU  
MANAGEMENT**

*"Réveiller la  
conscience  
professionnelle"*

**Modalités  
Pages 10 - 11**



# 10 ANS

## Oui, 10 ans déjà qu'Impulsion Consulting a vu le jour...

Grâce à la confiance et à l'investissement de consultants-formateurs talentueux, le réseau Impulsion s'est rapidement déployé sur toutes les régions de France.

Le catalogue, initialement constitué de cinq formations majeures, s'est rapidement étoffé pour couvrir tous les champs de compétences nécessaires au management. Et ceci avec **des pratiques et des outils exclusifs, uniquement disponibles auprès des membres certifiés Impulsion Consulting®**.

Dans les années qui ont suivi, **des vidéos démonstratives** ont été réalisées afin de faciliter le transfert de compétences. Puis **une plateforme digitale a été créée afin d'héberger des évaluations en ligne et des mini-parcours digitaux**.

En **2016**, c'est la méthode **EXILLANCE®** qui a vu le jour, seule méthode actuelle à être basée sur l'équilibre de l'exigence et de la bienveillance.

En **2018**, c'est celle de **Géométrie Comportementale®**, qui a permis de faciliter la compréhension des autres et de mieux communiquer en s'appuyant sur seulement trois formes géométriques connues de tous depuis l'enfance.

Cette même année, grâce à l'enthousiasme et à l'esprit bénévole de ceux que l'on appelle "**Les Impulseurs**", la 1ère édition de **la Fête du Management** a vu le jour. Depuis, chaque année à l'automne, **l'événement destiné à tous les managers** est devenu la signature d'Impulsion Consulting : être utile et changer la vie des encadrants en mieux.

Investir dans une formation proposée par les membres du réseau Impulsion Consulting, cela va bien au-delà de choisir une simple formation.

Choisir **une prestation by Impulsion Consulting**, c'est acheter un bout d'histoire, une partie d'ADN, une somme de valeurs,....Avec Impulsion Consulting, ce n'est pas suivre ou participer à une formation qui attend vos équipes, **c'est vivre une expérience différente**. Une expérience avec des émotions, une expérience avec des sensations, une expérience avec des convictions, une expérience tout simplement unique.

Alors n'hésitez plus. **Bienvenue dans un autre monde, bienvenue dans une autre vie.**



# PRESENTATION



**Christian LEGAY – ManagExpert**  
Consultant  
*Management – Communication*  
*Absentéisme – Vente complexe*



*La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie : Actions de Formation*



## indicateurs de résultat 2023

Pour 656 stagiaires formés en 2023.

Taux de  
satisfaction

17,5/20

17,24/20

Taux de  
réussite





# PRÉAMBULE

**Bien choisir un programme de transfert de compétences** n'est pas toujours chose facile. Désireux de vous faciliter la tâche, ce catalogue a été conçu à l'image des form'actions qu'il présente, de manière très opérationnelle. Réparties en cinq catégories identifiables par une couleur spécifique, les form'actions présentées indiquent les objectifs, le public concerné et la durée. Elles peuvent être choisies de manière unitaire ou être associées entre elles pour réaliser un parcours personnalisé.

Ces form'actions ont pour caractéristiques d'être :

## **INNOVANTES**

Des vidéos de démonstration 100% réalistes sont utilisées, afin de visualiser les pratiques à privilégier et celles à éviter.

## **OPERATIONNELLES**

Les contenus ont été élaborés par des praticiens du management sur la base de leurs expériences professionnelles. Ils reflètent la vraie vie du manager dans son quotidien professionnel.

## **INTERACTIVES**

Les participants sont acteurs. Leurs attentes individuelles sont recueillies et prises en compte. Ils sont sollicités tout au long de la formation que ce soit via des ateliers, des mises en pratique, des témoignages, des commentaires,...

## **LEGITIMES**

Les contenus sont enrichis de principes recueillis auprès de managers en réussite.

## **ACTUELLES**

Des mises à jour sont effectuées une à deux fois par an en fonction de l'actualité, des nouvelles études disponibles et des expériences vécues ou partagées.

## **EXCLUSIVES**

Les techniques managériales transmises font l'objet d'un copyright qui en garantit l'exclusivité.

## **DURABLES**

Un livrable de formation électronique est remis au stagiaire afin de conserver une trace de son parcours. Un plan d'actions personnel est établi par chaque participant lors de la dernière heure de formation.

## **SUR-MESURE**

Si votre besoin est très spécifique, il est tout à fait possible de concevoir un contenu pédagogique sur mesure et adapté à vos attentes. Dans tous les cas, une étude et un diagnostic préalables peuvent vous être proposés afin de vous permettre d'affiner votre choix final.

Toutes ces formations font l'objet d'une validation d'acquis et donnent lieu à la remise d'une attestation de stage individuelle.

Il est aussi possible de compléter chacune d'entre elles par de l'accompagnement individuel qui permettra de réellement capitaliser sur les acquis initiaux.

**Nous vous souhaitons une bonne découverte**





# LES " + " DE NOS FORM'ATIONS

**Il est possible de concevoir un contenu pédagogique 100% sur-mesure et totalement adapté à vos attentes.**

**1**



**Elles sont 100% approuvées EXILLANCE®**

Cela signifie qu'elles bénéficient de contenus, de méthodologies et de techniques basés sur l'équilibre de l'exigence et de la bienveillance au travail.

C'est cet équilibre dans les pratiques managériales qui permettra des résultats régulièrement dépassés et des relations durablement préservées.



**2**

**Des mini-vidéos de 2 à 7 minutes 100% réalistes**

Elles sont utilisées pour illustrer visuellement les pratiques à éviter et celles à privilégier.

Les séquences ont été conçues par des professionnels du management et de la formation et non pas par des comédiens professionnels. Elles ont été filmées en haute définition avec un angle de prise de vue à 180° et ont été réalisées sans aucune coupure et sans aucun texte récité.

**3**

**Les méthodes sont 100% exclusives**



*Elles ne peuvent être transmises que par les membres affiliés Impulsion Consulting.*

**COMA** : Conduite de réunion et d'entretien individuel • **FMR** : Fixation des objectifs  
**ICARE** : Postures managériales • **PICTO** : Affirmation de soi • **RX5** : Gestion du trac  
**RIRES** : Entretien de reconnaissance • **TRIPLE A** : Conduite du changement

**4**

**Une triple garantie réussite**

### Acquisition

Pratiques et techniques transmises

### Satisfaction

Animation - Pédagogie - Supports

### Action

Assistance dans la mise en œuvre



**5**

**Une plateforme digitale de blended-learning**

Plusieurs outils d'évaluation sont disponibles online afin de préparer les séances de form'actions et de permettre un parcours d'intersession, dont le simulateur de management TOP'M 100®.





# LES SOLUTIONS D'IMPULSION



**100 % EXCLUSIVES**

Des solutions  
d'accompagnement  
exclusivement dédiées  
aux dirigeants :  
coaching - training



Un service d'assistance  
par téléphone et par mail  
pour toutes les questions  
liées au management  
et aux relations humaines







## **DES OUTILS EXCLUSIFS**

**Pour ANALYSER  
les PRÉFÉRENCES et les COMPÉTENCES  
AVANT et APRÈS les form'actions**

**Avec une offre d'évaluations et de diagnostics  
100% made in France, 100% digitaux**



**Conçue grâce  
à une expertise opérationnelle  
du management, du commerce,  
de la communication  
et des relations humaines**

**Respectant éthique professionnelle et confidentialité**



# DES OUTILS EXCLUSIFS

**Pour Y VOIR CLAIR sur ce que vous ne POUVEZ PAS VOIR...**

Pour y voir clair sur...	Public évalué	Durée moyenne	Individuel	Groupe
Préférences de style de management (I.C.A.RE®)	Managers	20 minutes	X	
Niveau d'assertivité (affirmation de soi)	Tout Public	20 minutes	X	X
Préférences en matière de <i>Géométrie Comportementale</i> ®: Rationnel - Relationnel - Opérationnel	Tout Public	20 minutes	X	X
Niveau d'efficacité managériale (TOP'M100®)	Managers	60 minutes	X	
Compétences de communication inter-personnelle (comprendre et se faire comprendre)	Tout Public	20 minutes	X	
Niveau d'efficacité relationnelle (empathie)	Tout Public	15 minutes	X	
Ambiance - Météo interne	Tout Public	20 minutes	X	X
Compétences de vente	Commerciaux	20 minutes	X	
Compétences de négociation	Personnes devant négocier	20 minutes	X	





**Réveiller**

**la conscience professionnelle**



**LFD**

**La fête du  
management**

Osons performance & relations humaines

**9 NOVEMBRE 2023**



Nous vous offrons un kit d'animation qui vous permettra d'organiser

## La Fête Du Management

dans votre structure, sur une ½ journée

et qui vous aidera à **réveiller la conscience professionnelle**

3

PARTIES

- 1 - *Définition de la conscience professionnelle*

- 2 - *Quels leviers actionner pour réveiller la conscience professionnelle*

- 3 - *Les actes managériaux à mettre en œuvre au quotidien pour y parvenir*

### *La Fête Du Management, c'est quoi ?*

480 000 français sont concernés par la souffrance psychique au travail (INVS). Les managers, pris entre le marteau et l'enclume, sont critiqués, désappointés face à des situations de tension et parfois désarmés face aux nouvelles générations.

Défiance, agressivité, incompréhension, risques psychosociaux deviennent monnaie courante au sein des structures privées et publiques.

**Il est devenu urgent d'agir pour changer les choses !**

Sa finalité est de **ré-enchanter** le management, insuffler de **l'optimisme**, **développer l'efficacité collaborative** et **renforcer la qualité de vie au travail** en trouvant des solutions ensemble à une thématique d'actualité.

Pour cette sixième édition, nous avons choisi d'aborder le sujet de la conscience professionnelle.

Débatte  
Échanger  
autour de

5  
Ateliers

**Besoin d'aide  
pour  
l'animation?**

**contactez nous !**



# Les PROGRAMMES de transfert de compétences





# MODALITÉS

**Pour QUI** : Pas de PRÉREQUIS

Tout public

**Personnes en situation de handicap** : nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation.

**Tarifs** :

Devis sur demande après expression et analyse des besoins

A titre d'exemple : formation Intra – 12 participants – 1 journée  
=> **125€ TTC / personne**

**Comment participer** :

**INTRA-ENTREPRISE** : **Maximum** : 12 participants (pas de minimum)

**Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble** : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers sont réalisés dans les locaux de l'entreprise.

**INTER-ENTREPRISE** : **Minimum** : 3 participants => **Maximum** : 12 participants

Selon calendrier disponible sur demande et **sous réserve d'inscription 2 semaines** avant le début de la session de formation. Les formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire.

NB : **possibilité d'adapter les formations en distanciel** : nous contacter

**intra-entreprise uniquement** : matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session.- Séquence de 2h consécutives par session – durée et contenu à adapter – Tarifs sur demande.

**Durée** : (hors option et hors évaluation à réaliser avant la formation)

- Formations sur catalogue : 1 à 2 jours en présentiel
- Parcours « l'essentiel » : 3 jours en présentiel consécutifs ou non
- Formations sur mesure : à déterminer

*Les durées sont variables selon vos impératifs, le contenu sera alors adapté.*

**Contrôle et suivi** :

- Feuille de présence
- Attestation de fin de stage

**Modalités d'évaluation** :

- Quiz en fin de cycle
- Mise en situation

**Méthodes mobilisées** :

- Présentations
- Exercices
- Ateliers de mise en situation
- Partage d'expérience





# SOMMAIRE

Une gamme complète de form'actions pratiques réparties en 5 catégories

## Essentiel

### ESSENTIEL

Cette gamme est destinée aux nouveaux managers ou aux managers en poste désireux d'avoir une vision synthétique des fondamentaux du management d'équipe avec l'envie de visiter ou revisiter l'essentiel des techniques d'un encadrement efficace.

## Spécifique

### SPÉCIFIQUE

Cette gamme permet de proposer des formations de spécialisation sur une thématique spécifique. Celles-ci peuvent venir compléter une formation de la gamme «Essentiel» ou permettre de créer un parcours sur mesure en associant certaines d'entre elles.

## Ludique

### LUDIQUE

C'est la gamme de l'apprentissage par le jeu. Elle privilégie une forme d'animation ludique sans pour autant négliger le fond. Elle est particulièrement bien adaptée aux structures désireuses de construire ou reconstruire un esprit d'équipe.

## Pratique

### PRATIQUE

C'est la gamme absolue de l'opérationnalité. Elle est avant tout basée sur la pratique du management au quotidien. Elle peut venir compléter et conclure un parcours formation ou même se substituer à des formats plus classiques.

## Commerce

### COMMERCE

C'est la gamme à connotation commerciale. Elle a pour but d'aider les managers à développer les résultats et la performance de leur établissement ainsi que ceux devant réaliser un acte de vente ou de négociation en clientèle.



# SOMMAIRE

## Une gamme complète de form'actions pratiques réparties en 5 catégories

- L'essentiel du management
- Parcours managérial optimum
- Au cœur du management par l'image
- Manager sans lien hiérarchique

- Manager en tant que dirigeant
- Prendre son costume de manager
- Adapter son management aux modes de travail hybrides : présentiel et distanciel

Essentiel

- Animer et motiver son équipe
- Bien communiquer avec les mots et les gestes
- Conduire l'entretien professionnel
- Impulser et manager le changement
- Prendre la parole en public
- Réussir à gérer les situations difficiles

- Préparer, conduire et animer une réunion
- S'affirmer face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Gérer son temps et son organisation de manager
- Optimiser sa relation aux autres avec la géométrie comportementale®
- Toutes les clés utiles à l'agent immobilier pour vendre et louer sans discrimination

Spécifique

- Le voyage du management
- Full comportemental

- Les avocats du management

Ludique

- Ateliers de management opérationnel

- Trucs et astuces de l'encadrant

Pratique

- Manager avec succès sa force de vente
- Manager efficacement ses négociations

- Vendre avec la géométrie comportementale®
- Négocier avec la géométrie comportementale®
- Accompagner le développement des ventes additionnelles de son établissement

Commerce



# L'ESSENTIEL DU MANAGEMENT

*Le management d'une équipe est aujourd'hui beaucoup plus une question d'hommes que de techniques. C'est en changeant les comportements des managers que les organisations amélioreront la performance de leurs équipes. Un bon manager doit impliquer, mobiliser, motiver ses équipes en s'appuyant sur une communication efficace. Il doit être capable de faire passer des messages et des décisions avec cohérence, en fédérant des profils très variés auxquels il doit s'adapter pour obtenir leur collaboration.*

## Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à adopter un comportement de cadre dès sa prise de fonction
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

## Programme

### Identifier les rôles et missions essentiels d'un encadrant

- La capacité et la légitimité à faire faire
- L'intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique FMR ©
- La quête d'une posture managériale efficiente

### Connaître les principes d'une prise de fonction réussie

- La difficulté d'une nomination au sein de son ancienne équipe
- Les principaux pièges à éviter lors de la prise de fonction
- La loyauté et la solidarité managériale
- Le calendrier et les actions à mener pour réussir ses 30 premiers jours

### Savoir prendre des décisions

- L'intérêt de ne pas tergiverser ou repousser toujours au lendemain
- Les critères à définir pour bien décider
- La grille de prise de décisions

### Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les postures managériales ICARE ©

### Réussir à motiver son équipe

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les sept échelons de la motivation au travail
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe
- Les trois éléments indispensables pour ne pas voir son équipe sombrer





# L'ESSENTIEL DU MANAGEMENT

## *(suite)*

### **Bien communiquer avec les mots**

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### **Bien communiquer avec les gestes**

- L'importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### **Parvenir à s'affirmer**

- Les 3 comportements à éviter absolument face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- La technique bienveillante pour recadrer ou exprimer un désaccord

### **Mettre en place son système d'animation managérial**

- L'animation de l'équipe au quotidien
- Les briefings, réunions, entretiens individuels et tutorats
- L'entretien de délégation

### **Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits**

- Les stratégies de gestion des situations tendues
- Les modes de traitements adéquats
- La capacité à gérer les situations difficiles au sein de l'équipe



# PARCOURS MANAGERIAL OPTIMUM

*On ne naît pas manager, on le devient. C'est pour cette raison qu'un parcours de manager permet de développer la compétence et la performance managériales dans une logique constructive et progressive. Un processus par palier représente aujourd'hui l'une des meilleures formules pour capitaliser sur les acquis, les développer de manière solide et les maintenir dans le temps.*

## Ambitions

- Acquérir ou redécouvrir les notions clés d'un management efficace
- Développer les comportements et les techniques absolument incontournables pour réussir à bien manager au quotidien
- Se préparer réellement et concrètement à l'appui d'un plan d'action personnel

## Programme

### Maitriser l'essentiel d'un management efficace

- Être capable de faire faire
- Avoir le même niveau d'exigence pour soi et les autres
- Développer des comportements professionnels de manager
- Réussir sa prise de fonction et celle de ses collaborateurs
- Savoir fixer des objectifs : technique FMR ©
- Adopter des postures managériales pertinentes : technique ICARE©
- Savoir prendre des décisions

### Bien communiquer avec les autres

- Identifier les différents pièges de communication
- Communiquer avec précision et authenticité, que ce soit en verbal ou en non verbal
- Apprivoiser son trac lors de ses prises de parole en public : technique RX5 ©
- Construire un message clair et structuré

### Organiser son service et résoudre les problèmes

- Établir un diagnostic des activités à l'aide d'un TRT
- Identifier les compétences et la polyvalence de son équipe à l'aide d'un TCA
- Prendre du recul et afficher un prévisionnel
- Savoir identifier les causes des problèmes et les solutions pour les résoudre

### Animer et faire vivre son équipe

- Connaître l'échelle et les leviers de motivation
- Savoir faire un entretien de reconnaissance : technique RIRES ©
- Etablir son système d'animation managériale
- Utiliser la délégation de manière opportune
- Animer ses réunions avec efficacité : technique COMA ©
- Dérouler un entretien individuel avec aisance





# PARCOURS MANAGERIAL OPTIMUM *(suite)*

## S'affirmer dans son rôle et gérer les situations tendues

- Eviter les comportements inappropriés d'accommodation, d'agressivité ou de manipulation
- Développer un comportement de leader respecté et respectable
- Savoir critiquer sans reproche : technique PICTO ©
- Traiter les situations conflictuelles sans les éluder
- Disposer de plusieurs stratégies de résolution des conflits

## Conduire les changements et mener les plans d'action

- Connaître les étapes indispensables au changement
- Réussir à gérer les différentes résistances
- Conduire un processus en 3 étapes : méthode TRIPLE A ©
- Concevoir et conduire un plan d'action

## Gérer son temps et son organisation de manager

- Connaître les 10 grands principes d'une bonne gestion du temps
- Définir ses priorités, différencier l'urgent de l'important
- Optimiser l'usage de l'agenda et de la liste de tâches
- Résister à la pression des mails et du téléphone
- Se protéger et ne pas céder aux activités chronophages

## S'entraîner et se préparer à la mise en œuvre

- Écrire son plan d'action personnel
- Réfléchir aux pièges et difficultés de mise en œuvre
- Simuler des situations diverses du futur quotidien
- Préparer son courrier d'engagement



# AU CŒUR DU MANAGEMENT PAR L'IMAGE

L'apprentissage des techniques de management est difficile. C'est pour cette raison que pouvoir comparer en détail, image par image, les pratiques à éviter et celles à privilégier est primordial pour réussir à adopter de nouveaux comportements. Grâce à des vidéos de management réalisées sans coupure, sans montage, sans recours à un texte et filmées à 180 degrés avec des professionnels du management et non pas des acteurs professionnels, cette formation est ultra-opérationnelle et hyper-visuelle.

## Ambitions

- Réussir sa prise de fonction
- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Développer des techniques de communication pertinentes
- Savoir s'affirmer et faire preuve de leadership face à son équipe
- Conduire efficacement un entretien de reconnaissance

## Programme

### Introduction

*Vidéo : Les 7 erreurs du management*

### Connaître les principes d'une prise de fonction réussie

- La difficulté d'une nomination au sein de son ancienne équipe
- Les principaux pièges à éviter lors de la prise de fonction
- La loyauté et la solidarité managériales
- Le calendrier et les actions à mener pour réussir ses 30 premiers jours

*Vidéos prise de fonction improvisée ET prise de fonction préparée*

### Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante naturelle
- Les postures managériales ICARE ©

*Vidéos :*

- *Style de management IMPOSANT*
- *Style de management CONVAINCANT*
- *Style de management ASSOCIANT*
- *Style de management RESPONSABILISANT*
- *Erreurs de style de management : IMPOSANT au lieu de RESPONSABILISANT et RESPONSABILISANT au lieu d'IMPOSANT*

### Communiquer efficacement en ouvrant et structurant ses entretiens

- La différence entre un entretien et une conversation
- Les différents types de question
- Débuter en entretien avec la technique COMA ©

*Vidéos :*

- *Entretien non structuré avec des questions fermées*
- *Entretien structuré avec des questions ouvertes*





# AU CŒUR DU MANAGEMENT PAR L'IMAGE *(suite)*

## Développer son assertivité et son leadership

- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord

### *Vidéos :*

- *Comportement de fuite*
- *Comportement d'attaque*
- *Comportement de manipulation*
- *Comportement affirmé dans une situation facile*
- *Comportement affirmé dans une situation difficile*

## Professionaliser sa manière de donner de la reconnaissance

- Pourquoi la reconnaissance est-elle aussi importante ?
- Les pièges à éviter
- La technique de reconnaissance RIRES ©

### *Vidéos :*

- *Entretien de reconnaissance raté*
- *Entretien de reconnaissance réussi*



# MANAGER SANS LIEN HIERARCHIQUE

Essentiel

Une des situations les plus difficiles en matière de management est celle où l'on se trouve dans la position de devoir manager une équipe qui n'est pas la sienne. Et cela arrive plus souvent qu'on ne l'imagine : lorsque l'on est chef de projet, lorsque l'on prend des responsabilités transversales, lorsque l'on se voit confier un rôle fonctionnel ou tout simplement lorsque l'on doit remplacer quelques temps un manager sans en avoir le statut. Comment agir au mieux ? Quelles erreurs éviter ? Quelles bonnes attitudes adopter ? Comment gérer les personnalités les plus difficiles ? Autant de questions légitimes qui nécessitent des réponses permettant de réussir quel que soit le contexte.

## Ambitions

- Être capable d'identifier les différents managements
- Savoir faire preuve de leadership face à une équipe qui n'est pas la sienne
- Réussir à communiquer efficacement
- Savoir s'adapter rapidement
- Être à même d'exprimer ses insatisfactions face à des nouveaux interlocuteurs

## Programme

### Savoir accepter son rôle auprès du commanditaire

- L'acceptation sans réserve
- L'acceptation sous conditions
- Le refus

### Savoir identifier les différences entre management fonctionnel et management hiérarchique

- La différence entre responsabilité et statut
- Les erreurs à éviter et les pratiques à privilégier

### Appréhender les fondamentaux du management

- La finalité du management
- La fixation des objectifs et des délais
- La maturité collaborative et les 4 postures managériales
- Les préférences de communication

### Réussir à mettre en place un système d'animation collaboratif

- L'information du N+1 du contributeur au projet
- La prise de contact individuelle avec le contributeur
- Les réunions collectives et les entretiens individuels

### Savoir exprimer ses satisfactions et ses insatisfactions

- Reconnaître la performance, les réussites et les bons comportements avec la technique R.I.R.E.S ©
- Gérer les échecs, les retards et les mauvais comportements avec la technique P.I.C.T.O ©
- Savoir gérer les situations de blocage

### Savoir mettre fin à la période transitoire

- Remercier les acteurs
- Organiser une réunion conclusive
- Se tourner vers l'avenir





# MANAGER EN TANT QUE DIRIGEANT

*Diriger une entreprise est une mission chaque jour plus complexe. Assurer à la fois le développement, la bonne gestion de son organisation et le management de ses collaborateurs nécessite de nombreux talents. Un des moyens les plus efficaces d'y parvenir pour un dirigeant est de réussir à conduire l'ensemble de ses collaborateurs à la meilleure performance possible, ce qui passe nécessairement par des techniques et des comportements indispensables.*

## Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à décider efficacement, s'habituer à déléguer
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

## Programme

### Identifier les rôles et missions essentiels d'un dirigeant

- La légitimité à faire faire
- La capacité à bien s'entourer en recrutant efficacement
- Le degré d'exigence vis-à-vis des autres et de soi-même
- La vision et la fixation des objectifs avec la technique F.M.R. ©
- Les compétences et comportements clés

### Savoir prendre des décisions

- L'intérêt de ne plus ni tergiverser ni procrastiner
- Les critères à définir pour prendre des décisions raisonnées et assumées
- La grille de prise de décisions

### Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les styles de management I.C.A.R.E ©

### Réussir à motiver

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les sept échelons de la motivation au travail
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe
- Les trois éléments indispensables pour ne pas voir son équipe sombrer

### Bien communiquer avec les mots et les gestes

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques et psychologiques
- Le questionnement professionnel du manager
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### Savoir faire preuve de leadership

- Les 3 comportements à proscrire face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs

### Savoir mettre en place un système d'animation managériale et déléguer

- L'animation de l'équipe au quotidien
- Les briefings, réunions, entretiens individuels et tutorats
- L'entretien de délégation



# PRENDRE SON COSTUME DE MANAGER

*Manager une équipe est un acte difficile. C'est la raison pour laquelle la prise de fonction doit être la plus efficace possible. Ceci est encore plus vrai lorsque l'encadrant doit, du jour au lendemain, manager ses anciens collègues. Prendre ses marques le plus vite possible, marquer son territoire et mettre sa touche personnelle sont des actions absolument essentielles pour le nouveau promu ou nommé. Comme dans d'autres domaines bien connus, les 100 premiers jours seront déterminants.*

## Ambitions

- Savoir préparer sa prise de fonction dès sa nomination connue
- Réussir sa prise de poste le jour J
- Franchir le cap avec autant de douceur que de fermeté
- Savoir manager ses anciens collègues
- Organiser l'animation de sa nouvelle équipe
- Prendre sa place de leader

## Programme

### Devenir encadrant : une étape clé dans la vie professionnelle

- Ce qui va changer et ce qui ne va pas changer
- Les nouveaux attendus liés à la nouvelle fonction
- L'intégration dans la pyramide du management

### Passer de collègue à responsable

- La préparation de son arrivée
- Les erreurs à ne pas commettre le jour J
- Le choix du tutoiement ou du vouvoiement

### Réussir ses 100 premiers jours

- Prendre les bonnes premières décisions
- Le diagnostic de démarrage

### Adopter les bonnes postures managériales

- L'adoption d'un management adapté à chaque membre de son équipe
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les styles de management ICARE ©

### Mettre en place son système d'animation managériale

- Les modalités et fréquence de rencontre des collaborateurs
- La feuille de route et le suivi des objectifs
- Le développement des compétences de l'équipe

### Prendre les bons réflexes de communication

- Savoir poser les bonnes questions
- Adopter les bonnes postures physiques
- Gérer sa gestuelle de manager



# PRENDRE SON COSTUME DE MANAGER (SUITE)

## Adopter un comportement de leader

- Ne pas tomber dans l'accommodation, ne pas prendre la grosse tête, ne pas manœuvrer avec ses anciens collègues
- Être ferme sur le fond et doux sur la forme
- Savoir mêler exigence et reconnaissance

## Situations particulières traitées

- Prise de parole devant l'équipe le jour J
- Gestion d'un collaborateur se disant plus compétent que vous techniquement
- Gestion d'un collaborateur jaloux qui avait postulé pour ce poste
- Gestion d'un ancien collègue qui trouve que vous avez changé par rapport à avant





# ADAPTER SON MANAGEMENT AUX MODES DE TRAVAIL HYBRIDES ET AUX DIFFERENCES GENERATIONNELLES

Face à l'augmentation du télétravail de manière durable, il est désormais essentiel que tout encadrant intègre dans sa démarche managériale un fonctionnement mixant approche présentielle et distancielle. Ce mode de management doit aussi prendre en compte les différences générationnelles. En effet, dans un contexte où les préférences individuelles, le changement des habitudes et les contraintes technologiques sont largement présents, les risques de sous-performance et de réactions émotionnelles inadaptées sont accentués.

## Ambitions

- Réussir à maintenir le même niveau d'efficacité managériale en distanciel qu'en présentiel
- Savoir s'adapter aux préférences des différentes générations sans pour autant minorer son niveau d'exigence

## Programme

### Appréhender les impacts des modes de travail hybrides sur son management

- Identifier les bénéfices et les risques de ces modes de travail hybrides sur les équipes
- Identifier les différences générationnelles et leurs conséquences afin d'ajuster ses comportements de manager
- Adapter son management à chaque membre de l'équipe avec la méthode ICARE ©

### Piloter et animer toutes les générations en modes de travail hybrides

- Maintenir la motivation et la performance des équipes avec la méthode FMR ©
- Etudier et mettre en place un système d'animation managériale adapté aux situations, aux personnes et aux localisations
- Savoir faire confiance sans oublier la prudence

### Communiquer et s'approprier les outils spécifiques aux modes de travail hybrides

- Prendre l'initiative de la communication
- Etre attentif aux signes non verbaux
- Passer de la visio « entre amis » à la visio-animation pro avec la méthode COMA ©
- Les forums électroniques
- Les outils partagés : applications digitales

### Savoir gérer les réussites et les situations difficiles à distance

- Savoir donner de la reconnaissance et de la considération à distance avec la méthode RIRES ©
- Réussir à gérer les situations difficiles avec la méthode PICTO ©



# ANIMER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

Faire vivre son équipe, voilà l'un des rôles essentiels du manager. Tâche au demeurant délicate tant les sources de démotivation sont nombreuses. En réalité, l'enjeu réside dans l'impératif de maintenir son équipe au meilleur de sa motivation, de lui insuffler ce supplément d'âme qui va lui permettre de donner le meilleur d'elle-même au service des objectifs fixés. Un projet ambitieux mais réaliste lorsque l'on maîtrise un certain nombre de règles.

## Ambitions

- Connaître les leviers de motivation de ses collaborateurs
- Réussir à mettre en œuvre un système d'animation managériale pertinent
- Savoir animer une réunion motivante
- Maîtriser la conduite d'entretiens individuels porteurs de sens et de progrès

## Programme

### Réussir à motiver ses collaborateurs

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les 7 degrés de l'échelle de motivation au travail
- Les principaux facteurs de motivation et de démotivation de l'équipe
- Les 3 éléments indispensables pour avoir une équipe qui ne renonce jamais
- Savoir donner de la reconnaissance avec la méthode RIRES©

### Mettre en place son système d'animation managériale

- Le briefing rapide
- La réunion d'équipe
- L'entretien individuel
- Le tutorat
- La délégation

### Connaître les éléments essentiels d'une réunion efficace

- L'objectif et le séquençement
- Le lancement avec la technique COMA ©
- L'usage pertinent des diaporamas
- L'animation et la conclusion qui poussent à l'action

### Connaître les fondements d'un entretien efficace

- La différence entre un entretien et une discussion
- Les divers types d'entretien
- Un exercice d'écoute avant tout
- Une occasion de faire preuve de courage

### Situations particulières traitées

- Recevoir un collaborateur démotivé par ses résultats afin de le remettre en selle
- Recevoir un collaborateur pour réagir à une faute commise le matin
- Recevoir une collaboratrice pour la féliciter de son travail particulièrement réussi



# BIEN COMMUNIQUER AVEC LES MOTS ET AVEC LES GESTES

Dans un monde ultra-connecté où le mot communication a perdu beaucoup de sa substance, les constats sont sans appel. Nous communiquons réellement de moins en moins et de moins en moins bien. Il est donc essentiel de remettre la communication interpersonnelle au centre de nos préoccupations. Se faire comprendre et comprendre les autres, tel est l'enjeu. Et comme les mots n'expriment qu'une petite partie de ce que nous ressentons vraiment, il sera incontournable d'étudier les messages non verbaux que nos interlocuteurs transmettent et que nous transmettons nous-mêmes.

## Ambitions

- Savoir déjouer les principaux pièges de communication
- Réussir à maîtriser les techniques de communication efficaces
- Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- Parvenir à contrôler subtilement ses réactions face aux autres

## Programme

### Maîtriser les enjeux de la communication

- La définition de la communication
- Comprendre et se faire comprendre
- Le processus de la communication

### Connaître les pièges de communication

- La définition de la communication : de l'écoute à la compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis

### Bien communiquer avec les mots

- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les techniques essentielles : prise de notes, questionnement, qualification, reformulation et mixage des modes de communication
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

### Bien communiquer avec les gestes

- Le poids de la communication au-delà des paroles
- Les indices significatifs de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix, la gestuelle et le positionnement dans l'espace
- L'adaptation à son interlocuteur pour être le plus en phase possible



# CONDUIRE EFFICACEMENT LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS



*Au-delà de son caractère désormais obligatoire, l'entretien professionnel est un acte essentiel de communication et de management. Se déroulant au moins une fois tous les deux ans, il va être déterminant pour l'avenir du salarié mais aussi pour celui de l'entreprise. Mais il n'est pas le seul entretien à conduire : évaluation annuelle, expression d'une satisfaction ou d'une insatisfaction,... Il n'y aura donc aucune place pour l'improvisation lors de ces différents moments forts de la vie professionnelle. Méthodes, préparation, capacités à questionner, comprendre, formaliser seront les éléments indispensables pour réussir.*

## Ambitions

- Profiter d'un contexte obligatoire pour créer des opportunités
- Savoir se préparer et savoir inviter son salarié à le faire
- Conduire un entretien structuré
- Développer un questionnement et une écoute efficaces
- Réussir à formaliser un compte-rendu fidèle à la réalité

## Programme

### Connaître le contexte particulier lié à l'entretien professionnel

- Les règles essentielles à connaître
- Un scénario à 4 gagnants : le salarié, le manager, l'employeur et le client

### Savoir préparer les différents entretiens

- Entretiens d'évaluation, périodique, de reconnaissance, de recadrage
- L'avenir et les besoins de l'entreprise
- Faciliter la préparation du salarié (support fourni)
- Se préparer (support fourni)

### Savoir les conduire, les animer et les conclure

- Un lancement structuré avec la technique COMA ©
- La technique RIRES © pour donner de la reconnaissance
- La technique PICTO © pour exprimer une insatisfaction
- Les questions adaptées, la qualification et la reformulation
- Le cadre de référence
- La prise de note sur le guide d'entretien (support fourni)

### Savoir choisir et mettre en œuvre

- Les différents choix et les orientations possibles
- L'adéquation ou non des souhaits du salarié avec les besoins de l'entreprise
- Les actions à conduire et leur mise en œuvre
- La rédaction et la signature du compte-rendu (support fourni)

### Supports fournis

- Une fiche de préparation pour le salarié
- Une fiche de préparation pour le manager conduisant l'entretien
- Une fiche de conduite d'entretien
- Une fiche de compte rendu



# IMPULSER ET MANAGER LE CHANGEMENT

Tout manager a, un jour ou l'autre, à conduire un processus de changement au sein de son unité. Pour résoudre un problème, obéir à une nouvelle contrainte réglementaire ou tout simplement gagner en efficacité, l'encadrant va devoir gérer la transition permettant à son équipe de passer progressivement d'une situation initiale à une situation cible. Ce contexte spécifique va donc l'obliger à faire preuve de techniques et comportements particuliers s'il veut réussir cette phase d'adaptation.

## Spécifique

### Ambitions

- Comprendre pourquoi changer est difficile
- Connaître les grandes étapes du processus du changement
- Réussir à manager chacun de ses collaborateurs avec efficacité lors de cette transition
- Adopter des techniques et des comportements opérationnels pertinents

### Programme

#### Connaître les grandes étapes du changement

- Les principales raisons de la nécessité de changer
- La difficulté de modifier ses habitudes
- Passer d'une situation initiale à une situation cible
- Les 3 étapes fondamentales : doute, déclic et action

#### Savoir manager l'équipe pendant le processus

- Les 4 profils de collaborateurs face au changement
- L'investissement le mieux approprié du manager
- Les postures managériales adéquates à adopter

#### Maîtriser les techniques de gestion du changement

- Les différentes étapes d'action du manager
- La technique du Triple A © : adhésion, appropriation et adaptation

#### Réussir à agir efficacement tout au long du processus

- Le piège du retour en arrière
- La technique RIRES © pour reconnaître les efforts et succès
- Le dispositif global pour accompagner l'adaptation

#### Situations particulières traitées

- Animation d'une réunion de présentation du changement
- Réception d'un collaborateur remettant en cause le projet
- Rencontre d'un membre de l'équipe commençant à réussir



# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Prendre la parole en public est un instant particulier pour le manager. Émotions, trac, trous de mémoire, bafouillements sont autant de facteurs qui risquent de le paralyser et de l'empêcher de donner le meilleur de lui-même. Connaître les trucs et astuces des bons orateurs, journalistes, acteurs, hommes politiques est un atout indéniable au moment de se lancer. Que ce soit lors d'une réunion structurée, d'une allocution improvisée ou d'un discours particulier, l'image donnée par le manager sera plus ou moins bonne suivant les techniques auxquelles il aura recours. Attention danger !

## Ambitions

- Savoir apprivoiser son trac
- Mettre son corps au service de son langage
- Élaborer un message synthétique
- Prononcer ses discours et ses allocutions avec aisance
- S'approprier les principes de l'improvisation
- Optimiser sa conduite de réunion

## Programme

### Réussir à gérer son trac

- La technique RX5 ©
- Les grands principes d'une prise de parole qui démarre bien

### Savoir prononcer un discours écrit

- Les techniques de ponctuation
- La lecture en trois temps
- La gestion du pupitre et du micro

### Être capable d'élaborer un discours clair

- Les trois modes possibles de structuration d'une pensée
- L'utilisation efficace des fiches
- Les parasites de l'orateur

### Réussir à improviser

- Vraie et fausse improvisation
- Les réflexes pour rebondir avec naturel
- L'équilibre magique : souffle, stabilité, conviction et fluidité

### Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication par-delà les paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### Animer efficacement les réunions

- L'objectif et le séquençage
- Le lancement grâce à la technique COMA ©
- L'animation pertinente mixant prise de parole et écoute





# PRÉPARER, CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION

Même si cela peut sembler facile quand on regarde un bon animateur faire, réussir à bien animer une réunion est une vraie performance. La preuve en est que beaucoup trop de collaborateurs témoignent s'ennuyer en réunion, en profiter pour faire autre chose voire même s'endormir. Pour faire partie de ces bons animateurs, il sera donc nécessaire de travailler plusieurs formes de talents : l'anticipation et la planification, la formalisation, le questionnement, la gestion des prises de parole et des différentes personnalités, le respect du timing...et tout cela ne s'invente pas.

## Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'une animation performante
- Réussir à lancer, dérouler et conclure ses interventions
- Savoir bien préparer en amont
- Développer des techniques de communication pertinentes
- Savoir gérer les comportements et les réactions d'un groupe

## Programme

### Décider de l'intérêt d'organiser une réunion

- Les coûts et la fatigue engendrés par une réunion en salle
- Les moyens alternatifs

### Connaître les différents types et formats de réunion

- Les réunions habituelles : briefing, réunions d'équipe
- Les réunions occasionnelles : réunion de lancement, de projet, de bilan, de résolution de problème
- Les réunions de type formation : réunion de progrès, de développement des compétences

### Bien définir l'objectif

- La nécessité de définir obligatoirement un objectif
- La technique pour bien le formaliser

### Préparer efficacement ses réunions

- L'établissement d'un séquençage prévisionnel
- La configuration de la salle de réunion
- La prise en compte du biorhythme pour choisir les bons horaires
- Le document de convocation
- La check liste préparatoire pour être certain de ne rien oublier

### Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement du groupe : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant



# PRÉPARER, CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION *(suite)*

## Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication au-delà du choix des mots
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

## Animer judicieusement

- Les 4 grands profils d'animateur : la girouette, le rouleau compresseur, le spectateur et l'efficace
- Le lancement réussi via la technique du COMA ©
- Les techniques fondamentales d'une animation réussie
- L'usage des diaporamas : présentation judicieuse de textes et de chiffres

## Être capable de gérer le groupe

- Les 5 grands profils de participants : le romancier, le bavard, le réservé, l'interrupteur et l'efficace
- Les techniques de reprise de parole et de reprise de contrôle
- La gestion des retards, du bruit et de la contradiction

## Savoir conclure

- Un vrai temps pour définir les actions à conduire et les suites à donner
- Le compte-rendu : un support de sortie qui prépare la prochaine entrée



# RÉUSSIR À GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. L'idéal est bien évidemment de chercher à faire en sorte que les conflits n'arrivent jamais grâce à un management très performant. Mais lorsque le conflit survient, le manager doit être prêt et savoir, aussi bien en termes de tactique qu'en terme de comportement, comment il doit s'y prendre.

## Spécifique

### Ambitions

- Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- Être en mesure de développer un management préventif
- Adopter une communication managériale efficace
- Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- Réussir à faire preuve de courage

### Programme

#### Connaître les différents types de conflits

- La différence entre un conflit et un désaccord
- Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

#### Adopter un management préventif

- Les facteurs déclencheurs de conflits
- Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

#### Identifier les stratégies possibles face au conflit

- La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages
- Les 5 grandes options possibles
- La question de l'intervention systématique

#### Mettre en œuvre les clés de la résolution

- La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
- L'écoute maîtrisée et le questionnement pertinent
- La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rapprocher l'autre du sien
- La recherche d'une compréhension mutuelle

#### Adopter une communication au service de la régulation

- La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal
- Les grands principes de communication non verbale

#### S'affirmer avec tact et fermeté

- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions





# S’AFFIRMER FACE À SES COLLABORATEURS ET À SA HIÉRARCHIE

Une des difficultés principales des managers en poste est d’avoir un management équilibré. Face à son équipe et à sa hiérarchie, un manager a besoin d’être compréhensif sans être trop accommodant, d’être ferme sans être agressif, d’être un bon négociateur sans être manipulateur. Compte tenu des multiples situations rencontrées dans son quotidien, il a besoin de points de repère comportementaux et de techniques simples, faciles à mettre en œuvre. Ceci lui permettra de se positionner comme un vrai leader, respectueux et respecté.

## Ambitions

- Connaître les principes essentiels d’un comportement assertif
- Réussir à développer un leadership naturel
- Savoir adopter un style ferme sur le fond mais doux sur la forme
- Oser recadrer ses collaborateurs
- Réussir à dire ce qu’il est nécessaire de dire à sa hiérarchie

## Programme

### Connaître les rôles et missions essentiels d’un encadrant

- La capacité à faire faire
- L’intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique FMR ©
- La quête d’une posture managériale équilibrée

### Adopter les bons styles de management

- L’adoption d’un management différencié en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l’échelle de maturité collaborative
- Le choix d’un style qui va au-delà de sa prédominante
- Les postures managériales ICARE ©

### Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l’oral, à l’écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d’un bon communicant

### Bien communiquer avec les gestes

- L’importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l’image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

### Identifier les principaux comportements à éviter

- La fuite et l’accommodation
- L’attaque et l’agressivité
- La manipulation et le louvoiement

### Réussir à exprimer son assertivité

- La signification et le comportement requis
- Les pièges à déjouer et les astuces de communication du manager affirmé
- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions



# GÉRER SON TEMPS ET SON ORGANISATION DE MANAGER

La course après le temps est devenue aujourd'hui un lieu commun dans le monde du management et plus globalement dans celui du travail en général. Mais dans ce rythme effréné, muni de multiples outils technologiques, le manager ne doit jamais perdre de vue que la gestion du temps est avant tout une affaire de comportement et de bon sens. Lever le nez du guidon, identifier où se situe réellement sa valeur ajoutée, adopter une bonne discipline entre son agenda et sa liste de tâches, penser un peu plus souvent à soi et savoir dire non, bien investir plutôt que dépenser inutilement. Avec quelques décisions simples et faciles à mettre en œuvre, la vie au bureau ne sera plus la même.

## Spécifique

### Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'une bonne organisation
- Réussir à gérer ses priorités, différencier l'urgence de l'importance
- Savoir trier, classer, planifier, déléguer et anticiper
- Mieux communiquer, mieux manager
- Organiser ses tâches, ses rendez-vous et la lecture de ses mails

### Programme

#### Réussir à gérer ses priorités

- Savoir identifier ses actions à réelle valeur ajoutée
- Distinguer l'urgence de l'importance
- Être lucide sur ses principaux objectifs

#### Savoir dire non aux chronophages

- Ne pas subir les sollicitations des autres
- Établir des codes et des signes clairs de disponibilité
- Développer un comportement assertif face aux voleurs de temps

#### Adopter une gestion structurée de son agenda

- Les rendez-vous avec les autres et ceux avec soi-même
- La capacité à arbitrer quand nécessaire
- La gestion des tâches, projets et missions
- Les micro-tâches du quotidien

#### Adopter les styles de management opportuns pour gagner du temps

- La nécessité de manager différemment chaque collaborateur
- Savoir déléguer efficacement

#### Bien communiquer pour optimiser les contacts avec les autres

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

# GÉRER SON TEMPS ET SON ORGANISATION DE MANAGER

*(suite)*



## Établir un système d'animation managériale pertinent

- Choisir ses types et fréquences de rencontres avec ses collaborateurs
- Investir et non perdre du temps en face à face
- Conduire des réunions performantes

## Bien se connaître pour être plus efficace

- Savoir identifier ses périodes optimales d'efficacité personnelle dans la journée
- Bien se conditionner la veille pour mieux démarrer le lendemain
- Refuser la procrastination
- Optimiser le temps passé dans les moyens de transport

## Ne pas être esclave de ses mails et de son téléphone

- Définir des règles simples et s'y tenir
- Habituer ses collaborateurs à respecter ses propres zones protégées
- Éduquer son équipe à rédiger les titres de mail de manière explicite
- Mettre son téléphone à son service et non l'inverse



# OPTIMISER SA RELATION AUX AUTRES AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE®



Chacun est différent. Chacun a des préférences relationnelles différentes. Lors des échanges avec les équipes, lors des recrutements ou lors des constitutions de groupes devant travailler ensemble, il est particulièrement important de prendre en compte ses différences. Mais pour cela, faut-il encore être à même de les identifier puis de les analyser afin d'optimiser la communication et l'efficacité collaborative future. Impulsion Consulting a créé la Géométrie Comportementale®. Basée sur seulement trois formes géométriques de base, le carré, le rond et le triangle, cette technique contemporaine est adaptée à toutes les structures et permet d'améliorer significativement l'efficacité relationnelle des organisations.

Spécifique

## Ambitions

- Être capable d'identifier ses propres préférences relationnelles
- Savoir distinguer celles des autres
- Réussir à adapter ses modalités de communication, de management et d'assertivité
- Réussir ses recrutements
- Être à même d'optimiser la constitution de groupes projet

## Programme

### Réussir à identifier ses propres préférences relationnelles

- Auto-évaluation individuelle de ses préférences de communication en amont du séminaire
- Auto-évaluation individuelle de ses préférences de style de management en amont du séminaire

### Appréhender les fondamentaux de la Géométrie Comportementale®

- Les géotypes : carré, rond et triangle
- Les autres géotypes et leurs caractéristiques

### Savoir distinguer les préférences relationnelles de son équipe

- Les différentes observables

### Être à même de développer une réelle harmonie comportementale

- Comment se comporter avec un géo-type carré, rond ou triangle ?
- La maturité collaborative
- L'adaptation de son style de management avec la méthode I.C.A.R.E ©

### Mieux s'affirmer avec la Géométrie Comportementale

- Savoir exprimer son insatisfaction avec la technique P.I.C.T.O ©
- L'adaptation quasi-chirurgicale de son assertivité face aux différents géo-types

### Optimiser ses recrutements et la constitution des groupes projet

- Le recrutement sous un autre angle que celui de la compétence
- L'adéquation des profils entre eux
- La complémentarité des géo-types



# TOUTES LES CLÉS UTILES À L'AGENT IMMOBILIER POUR VENDRE ET LOUER SANS DISCRIMINATION

Formation conforme au dernier décret 2020-1259 du 14 octobre 2020

*Inégalités, discriminations, propos racistes et sexistes... nous retrouvons fréquemment ces termes dans le langage courant ou dans les comportements que ce soit dans le cadre personnel ou professionnel. La thématique de la non discrimination est une formation obligatoire dans le domaine de l'immobilier instituée par le décret du 14 octobre 2020 à effectuer tous les trois ans. Elle a pour objectif de faire diminuer la discrimination à l'accès logement.*

*Les professionnels de l'immobilier jouant un rôle d'intermédiaire très important dans ce cadre, ils sont donc en première ligne pour agir contre les discriminations au logement. Toutefois, cela suppose d'avoir une certaine connaissance des textes légaux, de la notion de discrimination et des comportements à adopter lorsqu'ils rencontrent une telle situation.*

## Ambitions

- Connaître le cadre réglementaire et les risques encourus
- Réussir à adopter les bons comportements face à une demande discriminatoire
- Optimiser sa relation aux autres
- Trouver les bons arguments, gérer les objections et s'affirmer

## Programme

### Connaître le cadre réglementaire et les risques encourus

- Différence entre discrimination et diversité
- Quizz pour identifier les critères de discrimination
- Risques encourus
- Environnement professionnel & code de déontologie

Spécifique

### Le rôle de la communication dans la discrimination

- Stéréotypes et préjugés au quotidien (cadre de référence)
- Arbre décisionnel
- Communication verbale et questionnement
- Communication non verbale

### Optimiser sa relation aux autres avec la Géométrie Comportementale®

- Appréhender les fondamentaux
- Savoir distinguer les préférences relationnelles de mes interlocuteurs (propriétaires, locataires, collègues...)
- Être à même de développer une réelle harmonie comportementale

### S'affirmer efficacement face à une demande discriminatoire

- Identifier les comportements inopportuns
- Savoir réaffirmer son engagement à prévenir toute discrimination
- Réagir et répondre avec assurance aux objections, savoir refuser la commande
- Appliquer la technique PICTO ©



# LE VOYAGE DU MANAGEMENT

Comment faire découvrir ou faire redécouvrir les principales techniques de management sans lasser ? Comment ressouder des équipes qui s'éloignent les unes des autres ? La ludopédagogie peut être la solution. Apprendre par le jeu, développer la solidarité, insuffler un réel esprit d'équipe : voici les ambitions de cette formation où un dé à jouer, des quiz, des jokers permettront aux équipes constituées de concourir pour la victoire finale. La forme au service et non pas au détriment du fond pour mieux appréhender les éléments clés du management opérationnel.

## Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à adopter un comportement de cadre dès sa prise de fonction
- Développer des techniques de communication managériale pertinente
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

## Programme

### Adopter les bons styles managériaux

- Les 4 postures managériales

### Réussir sa prise de fonction

- Préparer la sienne comme celle de ses collaborateurs

### Savoir motiver

- Les 3 principaux leviers pour dynamiser ses équipes

### Savoir décider

- La grille de prise de décision, les critères principaux et secondaires

### Être à même de bien comprendre les autres

- Les différents types de question pour comprendre les autres, le cadre de référence et les a priori

### Bien communiquer avec les gestes

- Les indices clés du schéma corporel

### Savoir animer son équipe

- Les actes collectifs et individuels

### Réussir à s'affirmer

- La technique PICTO ©

### Maîtriser le lancement de réunion

- La technique COMA © pour réussir le lancement de réunion

### Savoir gérer les situations tendues

- Savoir agir rapidement

### Fixer des objectifs

- La technique FMR ©

### Identifier les comportements relationnels clés du manager

- Le courage, l'exigence, la compréhension, l'optimisme,...

## Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Quiz portant sur 12 questions de management avec des parties collectives, en duo et en individuel
- Développement de chaque thématique de manière interactive
- Apports théoriques de techniques opérationnelles
- Points et classement final



# FULL COMPORTEMENTAL



Comment faire découvrir ou faire redécouvrir les comportements clés que doit adopter tout encadrant ? Comment ressouder des équipes qui s'éloignent les unes des autres ? La ludopédagogie peut être la solution. Apprendre par le jeu, développer la solidarité, insuffler un réel esprit d'équipe : voici les ambitions de cette formation où des quiz, des jokers, des espions permettront aux équipes constituées de concourir pour la victoire finale. La forme au service et non pas au détriment du fond pour mieux appréhender les comportements indispensables au manager moderne.

## Ambitions

- Appréhender les 10 comportements fondamentaux du manager
- Savoir identifier la valeur ajoutée de ses comportements vertueux
- Analyser le risque de ne pas les adopter
- Réussir à se les approprier pour les mettre en œuvre le plus souvent possible

## Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Quiz portant sur 10 questions de management avec des parties collectives, en duo et en individuel
- Développement de chaque thématique de manière interactive
- Apports théoriques de techniques opérationnelles
- Points et classement final

## Programme

### Devenir un manager courageux

- Qui a de l'assurance en ses capacités, en lui-même, assume ses décisions et ses erreurs éventuelles, et sait faire des choix difficiles

### Savoir être un bon communicant

- Qui envoie des messages clairs et convaincants et est à l'aise dans ses prises de parole

### Adopter un comportement exemplaire

- Qui s'applique à lui-même ce qu'il demande aux autres d'appliquer

### Devenir un manager affirmé

- Qui sait se contrôler et gérer ses émotions, sait dire ce qui lui convient ou pas, est à l'aise dans le face à face

### Être plus souvent compréhensif

- Qui capte les points de vue et les sentiments des autres, éprouve un réel intérêt pour leurs soucis

### Développer ses qualités de négociateur

- Qui sait donner et demander des contreparties, réussit à résoudre les conflits

### Savoir être facilement adaptable

- Qui fait preuve de souplesse devant les changements

### Devenir réellement fiable

- Qui dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit, est honnête, constant et cohérent dans ses attitudes, inspire confiance

### Savoir être suffisamment exigeant

- Qui est attentif aux résultats de son équipe et aux attitudes adoptées, sait contrôler et mettre les autres dans l'effort

### Réussir à rester optimiste

- Qui poursuit les objectifs avec ténacité malgré les obstacles et les déconvenues, voit plutôt le bon côté des choses que le mauvais

# LES AVOCATS DU MANAGEMENT



*Comment travailler simultanément la prise de décision et la prise de parole en public ? Comment développer ses capacités d'adaptation, d'affirmation de soi, de conduite du changement et de motivation d'équipe en peu de temps ? C'est ce que cette formation propose de faire. Tantôt dans le rôle de l'accusation, tantôt dans celui de la défense et même à d'autres moments dans celui du Jury qui va devoir rendre son verdict, les participants sont immergés dans le monde de la machine judiciaire version managériale. Du très sérieux mais aussi des sourires pour apprendre tout en s'amusant.*

## Ambitions

- Savoir prendre des décisions managériales opportunes
- Réussir à adapter son mode de management
- Savoir s'affirmer et conduire le changement
- Réussir à motiver son équipe
- Réussir ses prises de parole

## Programme

### Savoir identifier quelle posture managériale adopter

- L'échelle de maturité collaborative
- L'adaptation de son style de management avec la technique I.C.A.RE ©

### Réussir à motiver ses équipes

- Savoir faire la différence entre satisfaction et motivation
- Les 7 échelons de la motivation au travail
- Quoi privilégier pour mobiliser ses collaborateurs

### Savoir s'affirmer face aux autres

- Être à même d'identifier les comportements inopportuns
- Réussir à exprimer ses insatisfactions avec autant de fermeté que de tact grâce à la méthode P.I.C.T.O ©

### Appréhender les bases de la conduite du changement

- Le processus global du changement
- Les 3 étapes fondamentales du processus
- La gestion efficace d'un changement avec la méthode TRIPLE A©
- Les pièges à éviter

### Savoir prendre les bonnes décisions

- Apprécier le doute comme une réelle modalité de raisonnement
- Savoir utiliser un tableau de prise de décision

### Maîtriser sa prise de parole en public

- Réussir à conduire un questionnaire ouvert, fermé et qualifié
- Savoir développer des arguments

## Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Études de cas pratiques
- Recherche de questionnaire et d'arguments
- Prises de parole et prise de décisions dans des situations changeantes

# ATELIERS DE MANAGEMENT OPÉRATIONNEL



*A l'instar d'un sportif ou d'un acteur, le manager doit s'entraîner et répéter pour s'approprier les techniques et comportements efficaces qui feront de lui quelqu'un de crédible et de respecté.*

## Ambitions

- S'entraîner à la pratique du management sur des cas concrets  
*(styles de management, affirmation de soi, communication, gestion des conflits...)*

## Programme

**Défini en direct et individuellement avec chaque participant en fonction des besoins, des urgences, des souhaits au cours de la première heure de travail.**

### Quelques exemples d'ateliers :

- Comment faire comprendre à son N+1 que ses réunions sont trop longues et sans intérêt ?
- Comment réagir face à un membre de l'équipe qui critique facilement ses collègues ?
- Que demander de faire à un collaborateur en échec permanent ?
- Comment demander à un jeune stagiaire d'adopter une tenue vestimentaire adéquate ?
- Comment agir face à la démotivation d'un collaborateur proche du départ en retraite ?
- Quoi dire à un collègue manquant ouvertement de politesse ?





# LES TRUCS ET ASTUCES DE L'ENCADRANT

Lorsque des besoins de formation différents émergent au sein d'un même groupe et que les disponibilités des uns et des autres sont réduites, il est toujours compliqué de développer les compétences de manière adaptée et personnalisée. L'idéal serait de pouvoir piocher, picorer, choisir parmi plusieurs catégories de formation. C'est l'originalité des Trucs & Astuces de l'encadrant : proposer le choix parmi 4 grandes thématiques et près de 40 besoins répertoriés. C'est ce que l'on appelle une formation à la carte.

## Ambitions

- Réussir à animer son équipe
- Perfectionner sa communication
- Développer son leadership et son assertivité
- Savoir gérer son temps et son organisation

## Programme

- Liberté de choix parmi l'intégralité de la carte
- 6 choix possibles pour la journée

### Catégorie 1 : Animation d'équipe

- Comment manager deux collaborateurs très différents ?
- Comment déléguer sans perdre la maîtrise de la situation ?
- Comment définir un objectif individuel pertinent ?
- Comment piloter efficacement les objectifs collectifs et individuels ?
- Comment éviter le piège du copinage ?
- Comment ne pas rater son arrivée dans sa nouvelle équipe ?
- Comment contrôler sans fliquer et obtenir sans agresser ?
- Comment ne pas devenir un service d'assistance ou une hotline ?
- Comment aider et accompagner un collaborateur en difficulté ?

### Catégorie 2 : Communication

- Comment surmonter son trac lors d'une intervention en public ?
- Comment faire s'exprimer un interlocuteur réservé ?
- Comment éviter les problèmes d'incompréhension avec un collaborateur ?
- Comment préserver la motivation de son équipe ?
- Comment redonner la banane et la pêche à mon collaborateur ?
- Comment savoir si mon interlocuteur est gêné par la discussion que j'ai avec lui, s'il m'est déloyal, s'il ment ?
- Comment gérer un retardataire, un bavard ou un perturbateur en réunion ?
- Comment sortir de son cadre de référence afin d'éviter les a priori ?



# LES TRUCS ET ASTUCES DE L'ENCADRANT *(suite)*

## Catégorie 3 : Leadership et affirmation de soi

- Comment gérer un conflit entre deux collaborateurs sans avoir vu ce qui s'était passé ?
- Quoi faire, quoi dire en cas de retard régulier d'un membre de l'équipe ?
- Comment exiger sans passer pour un chefaillon ?
- Comment traiter un problème d'odeur corporelle (tabac, sueur) chez un collaborateur ?
- Comment agir en cas de refus de port d'équipement de sécurité ? Comment dire non à son chef ?
- Comment faire face à une critique d'un de ses collaborateurs ?
- Quoi faire en cas de désaccord avec une décision prise par le N+1 ?
- Comment réagir face à une collaboratrice qui ne dit pas bonjour en arrivant ?

## Catégorie 4 : Organisation et efficacité personnelles

- Comment ne pas subir la loi d'un agenda saturé ?
- Comment décider de ce qui est vraiment prioritaire quand tout semble l'être ?
- Comment faire avec les mails dans un monde ultra-connecté ?
- Comment accompagner efficacement les réformes, les changements auprès de ses équipes ?
- Comment prendre la bonne décision avec des hésitations entre plusieurs options ?
- Comment finir sa réunion à l'heure ?
- Comment désencombrer durablement son espace de travail physique et virtuel ?
- Comment évaluer la répartition des activités et la polyvalence de ses collaborateurs ?
- Comment aborder un problème à résoudre ?



# MANAGER AVEC SUCCÈS SA FORCE DE VENTE

*Une équipe commerciale n'est pas tout à fait une équipe comme les autres. Balançant régulièrement entre euphorie et baisse de moral, les vendeurs doivent être managés avec un soin tout particulier. Pour atteindre les objectifs fixés, les résultats doivent être particulièrement bien suivis tout comme l'activité, tant en matière de rendez-vous que de prospection physique et téléphonique. Responsable commercial, un métier de management à part entière, complexe, avec de réelles particularités à connaître et à maîtriser.*

## Ambitions

- Appréhender les particularités du management commercial
- Savoir fixer les objectifs commerciaux avec pertinence
- Réussir son pilotage commercial à l'aide de tableaux de bord
- Animer avec efficacité en collectif et en individuel

## Programme

### Connaître les particularités du management de commerciaux

- L'euphorie ou la baisse de moral
- La pression des objectifs et de la rémunération
- Un besoin accru de reconnaissance

### Identifier les caractéristiques de la mission du directeur commercial

- Un rôle de leader et d'entraîneur
- Une fonction où l'exemplarité côtoie l'exigence
- Un savant dosage de confiance et de contrôle
- Les 10 comportements vertueux

### Adopter des postures managériales et une communication adaptés

- L'échelle de maturité collaborative
- Les 4 postures managériales I.C.A.RE ©
- Les principes clés d'une communication efficace

### Savoir motiver sa force de vente

- La différence entre satisfaction et motivation
- Les grands leviers sur lesquels s'appuyer pour motiver
- L'entretien spécifique de reconnaissance : technique R.I.R.E.S ©

### Bien fixer les objectifs

- Bien fixer des objectifs : technique F.M.R ©
- Les objectifs collectifs et individuels
- Les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Les objectifs de production et d'activité





# MANAGER AVEC SUCCÈS SA FORCE DE VENTE *(suite)*

## Réussir à piloter les résultats

- Les tableaux de bord de suivi : résultats et activité
- Le suivi de la prospection physique et téléphonique
- Les ratios de proposition et de concrétisation
- Les leviers de l'efficacité commerciale individuelle
- Le choix d'indicateurs pertinents

## Mettre en place un système d'animation managériale pertinent

- Le briefing rapide
- La réunion d'équipe
- L'entretien individuel d'activité
- Le tutorat suivi du débriefing



# MANAGER EFFICACEMENT SES NÉGOCIATIONS

La négociation est devenue un incontournable dans le quotidien du manager. Que ce soit avec un fournisseur, un client, un délégué du personnel, un collaborateur voire un hiérarchique, les situations de négociation sont multiples. Souvent réduite à un principe exclusivement commercial, la négociation est même quelquefois confondue avec la vente. Non seulement la négociation n'est pas nécessairement liée aux affaires ou à des aspects tarifaires, mais elle est surtout bien distincte de l'entretien de vente. C'est pourquoi elle s'apprend et se travaille. On ne naît pas négociateur, on le devient.

## Ambitions

- Savoir préparer une négociation
- Maîtriser les principes de communication indispensables
- Identifier son profil naturel de négociateur
- Choisir la stratégie la mieux adaptée
- Connaître les tactiques possibles et savoir contrer et anticiper celles des autres

## Programme

### Identifier précisément ce qu'est la négociation

- La définition de la négociation
- Ses différences fondamentales avec la vente
- Les situations courantes de négociation

### Intégrer les aspects stratégiques

- Les six pouvoirs possibles du négociateur
- La perception des autres sur les cartes que l'on a en main
- La détermination de la zone d'accord possible

### Percevoir les enjeux liés à la communication

- Les pièges : inférences et malentendus
- Les modes de questionnement les plus opportuns
- La maîtrise de sa communication non verbale et le décryptage de celle des autres

### Savoir préparer ses négociations

- S'informer et établir des propositions claires
- Les trois scénarii envisageables
- Les concessions et les contreparties possibles
- Bien connaître son profil personnel de négociateur

### Connaître les règles d'or et les tactiques

- Les 10 règles pour réussir sa négociation
- Les 10 tactiques possibles
- Les réponses face à ces tactiques si notre interlocuteur les utilise



# VENDRE AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE®

*Comprendre - Convaincre - Concrétiser*

Le souhait de toute entreprise est de s'appuyer sur des équipes de vente capables de créer des relations durables avec ses clients tout en atteignant voire dépassant ses objectifs. Vendre grâce à la géométrie comportementale® propose une approche très opérationnelle et facile à mettre en œuvre, basée sur 3 phases : **comprendre** le client, **convaincre** de l'achat et **concrétiser** la vente. Les commerciaux entrent alors dans une relation de confiance avec leurs clients. Une formation complète avec des évaluations de compétences commerciales individuelles et des ateliers de mise en situation.

## Ambitions

- Appréhender les principes de la Géométrie Comportementale®
- Intégrer les principes de maturité acquisitive
- Conduire un processus de vente basé sur 3 phases :  
*comprendre, convaincre, concrétiser*

## Programme

### Introduction à la Géométrie Comportementale

- La définition
- Son utilisation pour mieux vendre

### Initiation à la maturité acquisitive

- Les conditions à réunir
- Le niveau d'attente et de confiance du client

### Comprendre son client

- La présentation, la prise en main de l'entretien et l'empathie
- L'écueil à éviter : les a priori et les préjugés
- Les modes de questionnement les plus opportuns
- La reformulation et la qualification pour vérifier la bonne compréhension

### Convaincre son client

- L'élaboration d'une proposition adaptée
- La présentation la plus claire et attractive de l'offre
- Le traitement des objections avec la méthode A . P . I .
- Le développement de sa force de persuasion
- La proposition d'offres additionnelles utiles

### Concrétiser la vente pour une relation durable

- Les signaux révélateurs et décisifs
- Les émotions accélératrices d'achat
- Le bon moment pour tendre la main et prendre celle de son interlocuteur
- Les bonnes formules de conclusion





# NÉGOCIER AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE®

## Définir - Défendre - Déjouer

La négociation est parfois nécessaire pour parvenir à la conclusion d'une vente. Comment rendre cet exercice efficace en maintenant des relations durables avec ses interlocuteurs ?

« Négocier avec la Géométrie Comportementale® » propose de prendre en compte les préférences comportementales de chacun. Son approche très opérationnelle, mise en œuvre facilement, se décline en trois étapes : **définir** sa stratégie, **défendre** son offre et **déjouer** les tactiques. Le transfert de compétences est optimisé avec des évaluations individuelles et des ateliers de mise en situation.

## Ambitions

- Appréhender les principes de la Géométrie Comportementale®
- Intégrer les principes de maturité négociative
- Conduire un processus de négociation basée sur 3 phases :

*définir sa stratégie, défendre son offre,  
déjouer les tactiques*

## Programme

### Introduction à la Géométrie Comportementale®

- La définition
- Son utilisation pour mieux négocier

### Initiation à la maturité négociative

- Les conditions à réunir
- La définition de la capacité et de la volonté de négocier

### Définir sa stratégie

- La préparation de 3 scénarii envisageables
- Les concessions et les contreparties à envisager
- L'identification de ses cartes en main parmi 6 atouts majeurs

### Défendre son offre

- L'affirmation de soi avec l'assertivité
- La maîtrise et le décodage du langage corporel
- Les 10 règles d'or de la négociation

### Déjouer les tactiques

- L'état d'esprit des parties-prenantes
- Les 10 tactiques à repérer avec la Géométrie Comportementale®
- Les réponses défensives à opposer
- L'engagement : oser le demander



# ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES VENTES ADDITIONNELLES DE SON ÉTABLISSEMENT

Lors d'une prise de commande ou au cours d'un service client, le souhait de tout responsable commercial est que son équipe développe des ventes additionnelles ou packagées. Pour pouvoir les réaliser, les collaborateurs au contact du public doivent passer d'une position subie à une position active. Ils doivent suggérer, proposer, inciter les clients à compléter leurs demandes initiales avec des produits ou des services complémentaires synonymes de chiffre d'affaire supplémentaire mais aussi d'une satisfaction et d'une fidélité plus forte. Le rôle du manager est dès lors fondamental pour impulser à son équipe la culture commerciale indispensable à la réussite de son projet mais aussi pour suivre et accompagner les objectifs et les actions des acteurs concernés.

## Ambitions

- Instaurer une culture de la vente additionnelle au sein des équipes
- Identifier les éléments à objectiver  
Animer en collectif et en individuel les acteurs concernés sur leurs résultats et sur leurs activités
- Réussir à faire progresser chacun en fonction de son potentiel personnel

## Programme

### Identifier les niveaux existants :

- Les différences de compétences entre les différents membres de l'équipe
- Les niveaux de vente actuels sur les produits et services complémentaires

### Définir et partager les objectifs :

- Les caractéristiques d'un objectif collectif et d'un objectif individuel
- La technique F.M.R ©
- Le choix des produits et services prioritaires à proposer
- Le partage et la validation avec les membres de l'équipe

### Parvenir à développer la technique commerciale

- Comment créer un climat propice à la vente
- Comment convaincre de l'intérêt des ventes additionnelles
- Comment conseiller les clients et leur faire des suggestions
- Comment détecter leurs besoins non exprimés

### Mettre en œuvre sur le terrain

- Comment observer les pratiques mises en œuvre
- Comment écouter et noter les éléments importants
- Comment collecter les résultats de vente et d'activité

### Savoir suivre les réalisations

- Formaliser un tableau de suivi des objectifs
- Prendre en compte le collectif autant que l'individuel
- Intégrer les niveaux de départ
- Analyser les résultats

### Réussir à animer l'équipe

- Définir un système d'animation managériale adapté à son établissement
- Communiquer les résultats collectifs en réunion d'équipe
- Communiquer les résultats individuels en entretien individuel

### Être capable d'exprimer ses satisfactions ou ses insatisfactions

- Savoir exprimer son insatisfaction et définir des actions correctrices
- Savoir féliciter ses collaborateurs

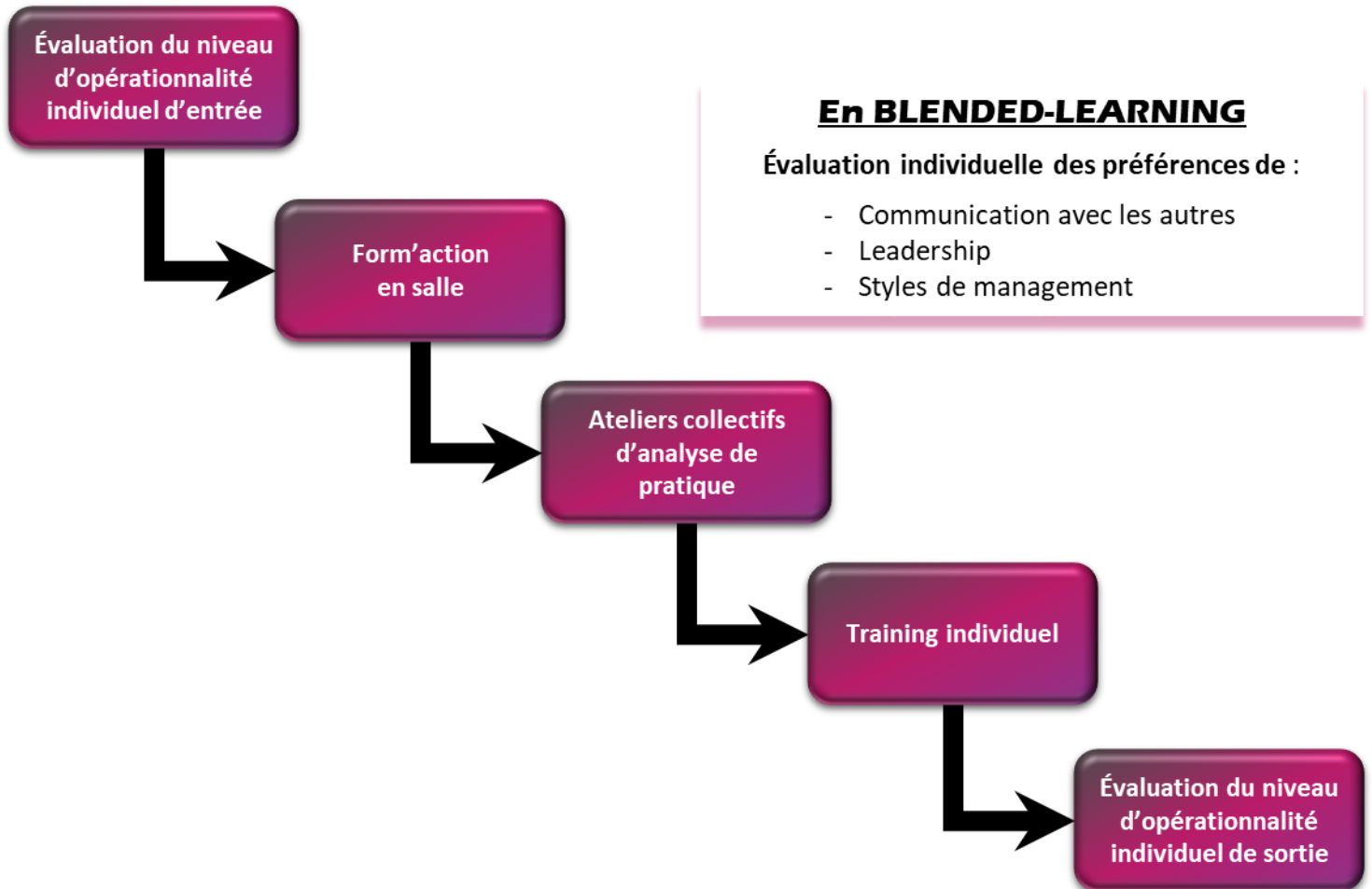
**Pour aller plus loin**







# PROGRAMMES ABSOLUT



Les programmes ABSOLUT sont des form'actions qui intègrent toutes les étapes du transfert de compétences et sont accessibles avec toutes les offres du catalogue.

**AUTO-EVALUATIONS INDIVIDUELLES**

**ATELIERS D'ANALYSE DE PRATIQUES**

**TRAINING INDIVIDUEL**



# LES SEMINAIRES D'IMPULSION

**Unir les destins : Impulser la collaboration**

**Oser l'impossible : Impulser l'action**

**Raviver la flamme : Impulser la motivation**

**Sur un ou plusieurs jours.**

## Se divertir

Sorties spectacles  
(Concerts, théâtres,  
cabarets, matchs...)

Ballades gourmandes  
(Dégustation produits  
locaux, visite caves...)

Soirées  
(Danses, chants...)

Visites de sites

## S'ouvrir

Atelier d'improvisation  
théâtrale  
Atelier de cuisine

Atelier de construction  
Ateliers découvertes  
(Gestion du stress,  
positivisme...)

Escape game,  
course d'orientation,  
activités sportives

## S'enrichir

Conférence  
Ateliers thématiques  
(Communication,  
management, vente...)

Conception  
de charte de valeurs

Séquence  
pédagogique  
(Techniques clés, vidéos...)

Jeux de rôles immersifs



Les Châteaux de la Loire



Les Calanques de Cassis



La route des vins bordelais



Paris et les bords de Seine



Les gorges de l'Ardèche

**Et bien d'autres séminaires  
sur mesure où vous choisissez  
la destination et les thématiques de travail**

**Plus simple, plus efficace, plus proche**





# APPRENDRE À DISTANCE

**Accompagnement en distanciel**  
**En individuel ou en collectif**  
**Programmes et durées sur mesure**

## EN INDIVIDUEL

- ✓ Formation individuelle et sur-mesure via un service de visio-conférence
- ✓ Interactions directes
- ✓ Accompagnement personnalisé

## EN CO-LEARNING

- ✓ Formation en groupe de 2-3 personnes maximum via un service de visio-conférence
- ✓ Interactions directes
- ✓ Accompagnement semi-personnalisé

## EN GROUPE

- ✓ Présentation formative de type web conférence ou webinar
- ✓ Interactions indirectes, via un système de chat





# PREVENTION DE L'ABSENTEISME

**L' étude préalable**  
**Les entretiens de ré-accueil**  
**Les retours d'expérience**  
**SOS Manager**





**Christian LEGAY – ManagExpert**  
Consultant - Formateur  
*Management – Communication*  
*Absentéisme – Vente complexe*



## indicateurs de résultat 2023

17,50/20

Taux de satisfaction

17,24/20

Taux de réussite

Pour 656  
stagiaires formés  
en 2023.

### ***Nous contacter :***

*Christian LEGAY – 06 07 13 26 01*

[\*Christian.legay@managexpert.com\*](mailto:Christian.legay@managexpert.com)

[\*www.managexpert.com\*](http://www.managexpert.com)



# MODALITÉS Préventions de l'absentéisme

## **Pour QUI** : Pas de PRÉREQUIS

Dirigeants, managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux et futurs managers.

**Personnes en situation de handicap** : nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation.

## **Tarifs** :

Devis sur demande après expression et analyse des besoins

## **Comment participer** :

**INTRA-ENTREPRISE** : **Maximum** : 10 participants (pas de minimum)

**Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble** : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers sont réalisés dans les locaux de l'entreprise.

**INTER-ENTREPRISE** : **Minimum** : 3 participants => **Maximum** : 12 participants

selon calendrier disponible sur demande et **sous réserve d'inscription 2 semaines** avant le début de la session de formation (calendrier sur demande). Les formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire.

**NB** : **possibilité d'adapter les formations en distanciel** : nous contacter

**intra-entreprise uniquement** : matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session.- Séquence de 2h consécutives par session – durée et contenu à adapter – Tarifs sur demande.

**Durée** : (hors option et hors évaluation à réaliser avant la formation)

- **Formations sur catalogue : 1 à 2 jours en présentiel**
- **Formations sur mesure : à déterminer**
- *Les durées sont variables selon vos impératifs, le contenu sera alors adapté.*

## **Méthodes mobilisées** :

Alternance d'exposés théoriques, de techniques exclusives©, de mini-vidéos, de recherche en sous-groupe et en individuel avec restitution, de partages d'expérience et d'ateliers de mises en pratique à chaque étape du programme.

## **Modalités d'évaluation** :

- Evaluation préalable
- Quiz en fin de cycle
- Mise en situation

## **Contrôle et suivi** :

- Feuille de présence
- Attestation de fin de stage





# L'ETUDE PREALABLE

*L'absentéisme peut mettre en difficulté tout ou partie de l'organisation de votre entreprise. Il contribue à surcharger vos équipes avec des conséquences bien souvent très lourdes : démotivation du personnel, accidents du travail, pertes financières, mauvaise image de marque de votre entreprise... Quelle que soit votre taille et votre secteur d'activité, une politique de gestion et de prévention s'impose.*

*Comprendre la situation actuelle de mon entreprise, mettre en place des indicateurs pertinents, analyser les causes professionnelles, sociales, médicales et psychologiques de l'absentéisme, permettront de définir un plan d'actions spécifique visant à renforcer la présence au travail, l'esprit d'équipe et les relations humaines.*

## Ambitions

- Identifier et déployer les indicateurs pertinents permettant de cartographier l'absentéisme dans leur entreprise
- Choisir et prioriser les axes de communication interne pour sensibiliser l'ensemble du personnel sur ce projet d'entreprise
- Définir les actions prioritaires afin d'obtenir les résultats attendus

## Programme: De l'analyse à l'action

Etude des éléments relatifs à l'absentéisme dans l'entreprise (taux, évolution, conséquences ...) à l'aide d'un questionnaire spécifique

Analyse des règles existantes (convention collective, règlement intérieur, notes de service ...) et de leur application effective

Elaboration du plan d'actions permettant d'atteindre les objectifs fixés

### Modalité d'animation

Une approche basée sur les échanges autour des données de l'absentéisme en générale (approche macroscopique, baromètre de l'absentéisme ...), points de repères concernant les tendances nationales

- Recueil d'informations autour de l'organisation générale de l'entreprise, son évolution, les impacts de l'absentéisme actuellement, les rôles et responsabilités des encadrants
- Retours d'expériences significatives

### Livrable

Compte rendu des échanges de type « power point »

### Durée

0,5 jour (3h00) ou 1 jour (7h00)





# LES ENTRETIENS DE RE-ACCUEIL

*L'absentéisme peut mettre en difficulté tout ou partie de l'organisation de votre entreprise. Il contribue à surcharger vos équipes avec des conséquences bien souvent très lourdes : démotivation du personnel, accidents du travail, pertes financières, mauvaise image de marque de votre entreprise...*

*Quelle que soit votre taille et votre secteur d'activité, une politique de gestion et de prévention s'impose. Analyser les causes sans jouer au docteur, prévenir les absences et savoir réaccueillir un collaborateur dès son retour au travail deviennent donc incontournables.*

## Ambitions

- Identifier les impacts de l'absentéisme dans l'entreprise, au sein de ses équipes
- Rechercher les causes profondes
- Mettre en place les entretiens de ré-accueil
- Savoir communiquer avec bienveillance et exigence afin d'obtenir les résultats escomptés

## Programme

*Evaluation préalable (mini questionnaire à destination des participants)*

*Identifier les impacts de l'absentéisme dans l'entreprise, au sein de ses équipes*

- Les coûts directs et indirects de l'absentéisme
- Les impacts pour l'entreprise, pour les salariés et pour les clients
- Le principe du cercle vicieux

*Rechercher les causes profondes*

- Les causes individuelles, les causes collectives de l'absentéisme
- Les conséquences sur les salariés

*Mettre en place les entretiens de ré-accueil*

- L'approche globale à privilégier
- L'importance d'une bonne préparation en vue de l'entretien : les éléments indispensables
- La formalisation d'un compte rendu

*Savoir communiquer avec bienveillance et exigence afin d'obtenir les résultats escomptés*

- Les conditions nécessaires à un ré-accueil réussi
- L'équilibre de la communication entre bienveillance et exigence
- L'importance du questionnement et la qualité des échanges

*Durée*

1 jour (7h00)



# LES RETOURS D'EXPERIENCES

*L'absentéisme peut mettre en difficulté tout ou partie de l'organisation de votre entreprise. Il contribue à surcharger vos équipes avec des conséquences bien souvent très lourdes : démotivation du personnel, relations difficiles, accidents du travail, pertes financières, mauvaise image de marque de votre organisation ...  
Quelle que soit votre taille et votre secteur d'activité, savoir réaccueillir un collaborateur dès son retour au travail est donc indispensable. Le Manager doit s'entraîner, répéter pour s'appropriier les techniques et comportements efficaces qui feront de lui quelqu'un de crédible et de respecté.*

## Ambitions

- Acquérir ou redécouvrir les notions clés d'un management efficace
- Préparer réellement et concrètement les entretiens de ré-accueil
- S'appuyer sur des comportements et les techniques incontournables pour maîtriser sa communication - Jouer ou rejouer ses propres situations issues de l'entreprise
- Mener l'entretien en renforçant la motivation des collaborateurs

## Programme

### Savoir adapter son style de management avec une communication équilibrée entre exigence et bienveillance

- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style qui va au-delà de sa prédominante
- Les postures managériales « ICARE© »

### Savoir définir les objectifs principaux de l'entretien de ré-accueil

#### et préparer les rendez-vous

- Réunir les informations nécessaires à l'entretien
- Faire fi des rumeurs et des à priori
- Obtenir l'engagement à l'issue de l'entretien

### Savoir s'affirmer dans son rôle et gérer les situations tendues

- Savoir démarrer le rendez-vous « COMA© »
- Réussir à s'exprimer avec assertivité
- La technique « PICTO© » pour recadrer ou exprimer un désaccord

### Savoir motiver ses collaborateurs dans l'exercice de leur fonction

- La différence en la satisfaction et la motivation
- Savoir donner de la reconnaissance avec la méthode « RIRES© »

### Durée

0,5 ou 1 jour (3,5h ou 7h00)



# L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE SOS MANAGER

*L'absentéisme peut mettre en difficulté tout ou partie de l'organisation de votre entreprise. Il contribue à surcharger vos équipes avec des conséquences bien souvent très lourdes : démotivation du personnel, accidents du travail, pertes financières, mauvaise image de marque de votre entreprise...*

*Quelle que soit votre taille et votre secteur d'activité, une politique de gestion et de prévention s'impose. Analyser les causes sans jouer au docteur, prévenir les absences et savoir réaccueillir un collaborateur dès son retour au travail deviennent donc incontournables.*

*Le Manager, soucieux de réussir un entretien de ré-accueil pour lequel il se pose des questions sur le bon déroulement, doit pouvoir se rassurer en partageant ses doutes, en revisitant les techniques exclusives© et comportements efficaces pour réussir son rendez-vous.*



## **SOS Manager**

**Ne laisser plus vos encadrants sans  
solution managériale**

### SOS MANAGER : qu'est-ce que c'est ?

- SOS MANAGER est un service d'assistance managériale à distance
- Un numéro de téléphone unique
- Une adresse mail unique
- Un interlocuteur unique, expert en management et en prévention de l'absentéisme et qui connaît votre environnement professionnel
- Des solutions rapides en réponse aux attentes de vos encadrants

### Pour quels objectifs ?

- Préparer sa communication en vue d'un prochain entretien de ré-accueil
- Répondre aux interrogations en matière de management
- Gérer les situations difficiles
- Obtenir des conseils avant l'entretien



# L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE SOS MANAGER

## SOS Manager

### Ne laissez plus vos encadrants sans solution managériale



#### Livrable

- Un bilan mensuel pour l'entreprise
- Traitement de la demande dans les 24h00 (hors week-end et jour férié)
- Assistance managériale du lundi 8h30 au vendredi 18h00
- Nombre d'appels (avec suivi)
- Date, heure, durée de l'appel
- Sujets traités

#### En option

- Nom de l'appelant ou anonymat
- Préconisations – recommandations d'actions

Ne restez pas  
avec vos questions ou problèmes de  
management

Votre entreprise est abonnée au service  
Du lundi 8h30 au vendredi 18h00



Vous pouvez contacter notre expert indépendant

Christian LEGAY au 06.07.13.26.01

ou

[christian.legay@managexpert.com](mailto:christian.legay@managexpert.com)

(si répondeur, laissez un message, rappel assuré sous 24h00)

1





# APPRENDRE À DISTANCE

**Accompagnement en distanciel**  
**En individuel ou en collectif**  
**Programmes et durées sur mesure**

## EN INDIVIDUEL

- ✓ Formation individuelle et sur-mesure via un service de visio-conférence
- ✓ Interactions directes
- ✓ Accompagnement personnalisé

## EN CO-LEARNING

- ✓ Formation en groupe de 2-3 personnes maximum via un service de visio-conférence
- ✓ Interactions directes
- ✓ Accompagnement semi-personnalisé

## EN GROUPE

- ✓ Présentation formative de type web conférence ou webinar
- ✓ Interactions indirectes, via un système de chat



Pour partager et  
bien comprendre  
vos projets

Pour vous  
conseiller  
sur la formule  
la mieux adaptée

Pour vous  
accompagner  
dans la mise en  
œuvre

**À votre écoute**

***Nous contacter :***

Christian LEGAY - MANAGEXPERT  
CONSULTANT

[Christian.legay@managexpert.com](mailto:Christian.legay@managexpert.com)

06 07 13 26 01

[www.managexpert.com](http://www.managexpert.com)

***Cabinet certifié Impulsion Consulting***



[www.impulsionconsulting.com](http://www.impulsionconsulting.com)