La Différence Multiplie Vos Compétences

2024

Forma2 - Organisme de formation continue
4 Rue Pierre Maurice Masson – 57000 METZ – 06.09.13.57.95 - www.forma2.eu
SIRET : 432 780 096 00025 - CODE APE : 8559A - N° d'agrément 41570192157

MANAGEMENT – LEADERSHIP 7 à 13

- Formation comportementale pour les nouveaux managers (2jours)
- Encadrer une équipe pour la première fois (2jours)
- Mon métier : Chef d'équipe (2jours)
- Manager autrement (2x2jours)

SECRETAIRE(S) - ASSISTANTE(S) 14 à 20

- Accueil physique et téléphonique (2jours)
- Mon métier : Assistante (2x2jours)
- Vente au téléphone (2jours)

GESTION DES COMPETENCES – RESSOURCES HUMAINES 21 à 28

- L'entretien de progrès (2jours)
- Négocier au quotidien (2jours)
- Formation de formateur et/ou tuteur en entreprise (2x2jours)
- Préparer et réussir son départ en retraite (2jours)

COMMUNICATION 29 à 42

- Conduire et animer efficacement une réunion (2jours)
- La prise de parole en public (2jours)
- De la confiance en soi à l'AFFIRMATION de soi (2jours)
- Les outils de la gestion du stress professionnel (2jours)
- Savoir lacher prise et prendre du recul (2jours)
- Communication et Performance en entreprise : la boite à outils relationnelle (2x2jours)
- Gérer les emotions et la communication relationnelle (2x2jours)

EFFICACITE PROFESSIONNELLE 43 à 58

- EFFICACITE professionnelle : une meilleure gestion du TEMPS et du STRESS (2jours)
- Gérer les personnalités difficiles (2jours)
- Gérer les colères, les conflits et les situations professionnelles difficiles (2jours)

Bulletin de reservation 49

FormA2 est un organisme de formation né de la collaboration, du partage d'expériences puis de la réunion des compétences de formateurs-consultants concepteurs et animateurs de formations en management, en gestion des ressources/relations humaines et en communication.

Editorial

Notre spécificité, notre valeur ajoutée

De nos jours, la coopération et l'entraide entre collaborateurs sont des valeurs vectrices de performance dans les entreprises. Il nous semble pertinent, de nous impliquer dans cette dynamique et ainsi de transmettre, par l'exemple, la richesse et la valeur ajoutée de cette démarche de collaboration.

Notre conception de la formation professionnelle et de l'acquisition de nouvelles compétences en entreprise

Les techniques managériales, les conditions de travail ont évolué en parallèle des exigences de productivité et de performance. La pérennité d'une entreprise est autant liée à l'implication, à l'efficacité de ses collaborateurs qu'à son organisation interne et à ses stratégies de développement. En cela résident les atouts indispensables à l'épanouissement et à la réussite individuelle et collective. Nous en sommes convaincues et en faisons depuis plus de 20 ans notre « credo », notre formule, dans le respect des valeurs humaines et des objectifs de toute entreprise.

Notre culture de l'échange et de la communication, notre connaissance des entreprises, notre proximité relationnelle, notre ouverture et notre vision du monde professionnel de demain nous font concevoir et animer des formations basées sur le développement des savoir, des savoir-faire mais également des savoir-être indispensables à une relation « gagnante/gagnante » entre les entreprises et leurs collaborateurs.

Afin de privilégier la réalité du monde du travail et de rendre nos formations efficaces et fonctionnelles nous privilégions une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.

“ Notre engagement : vous proposer des formations performantes, valorisantes et innovantes pour vos équipes et votre entreprise. ”

Nous mettons l’ensemble de notre expérience et de notre savoir-faire en matière de pédagogie et de communication afin de vous accompagner dans la réussite de votre entreprise. Nous privilégions les relations humaines positives et constructives permettant l’implication et la performance de chacun dans son cadre professionnel.

Plus qu’un prestataire de services dans le domaine de la formation professionnelle, nous nous engageons à devenir votre partenaire privilégié pour répondre rapidement et spécifiquement à vos attentes et faciliter la mise en place de réponses adaptées en termes d’optimisation de compétences.

Nous souhaitons partager notre expérience et mettre nos compétences à votre service.

Nous vous invitons à découvrir notre catalogue et nos prestations de formations.

A très bientôt…

L’équipe FormA2

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Votre parcours de formation construit sur mesure

Vous êtes avant tout et surtout acteur de votre formation. Nous vous accompagnons tout au long de votre parcours afin de vous permettre de construire et d'élaborer un projet individuel, adapté à vos exigences professionnelles.

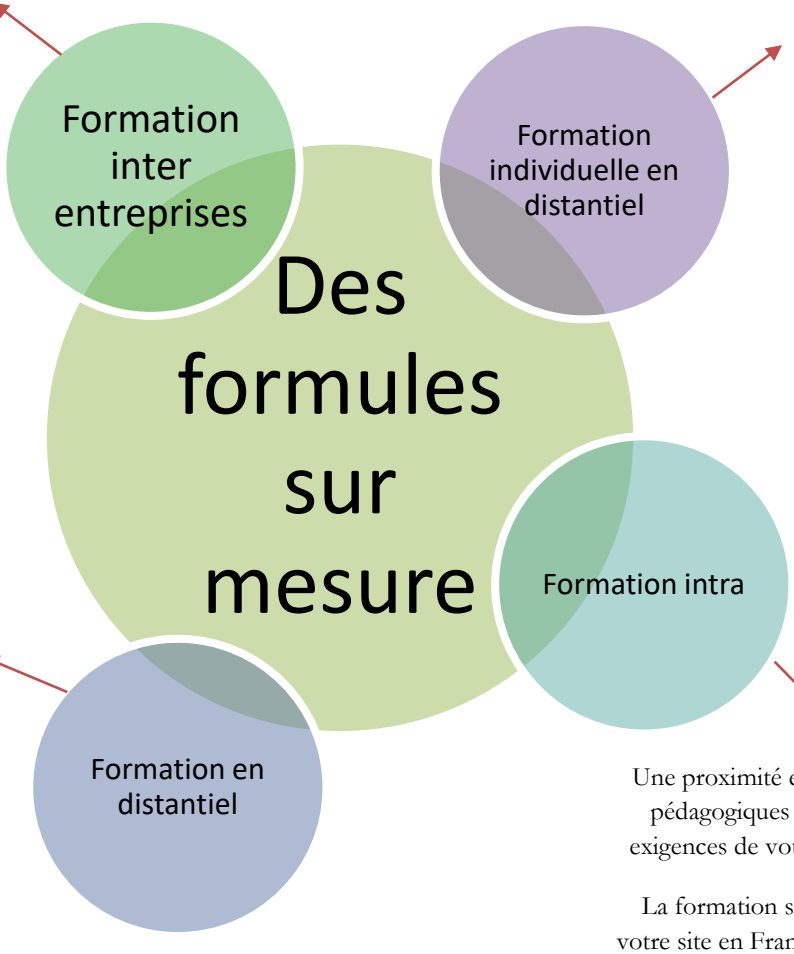
Nous vous proposons un suivi individualisé :

De l'analyse sur le terrain en termes de développement de compétences, de recherche de solutions, en passant par la conception de votre projet de formation puis par l'accompagnement personnalisé et enfin, le bilan et le suivi au terme de l'action de formation.

" Nous sommes à votre écoute et élaborons ensemble vos perspectives de formation."

D'une durée de 2 ou 4 jours, FormA2 vous propose ses formations pour développer vos compétences, dynamiser votre parcours professionnel, dans le cadre de la formation continue. Plus de 400 dates de formation vous sont proposées sur Metz, Nancy, Strasbourg, Dijon et Luxembourg.

En distantiel : un moment choisi, programmé pour soi afin de découvrir, d'améliorer les sujets choisis. Mode ultra personnalisé et adapté au rythme de la personne



Le distantiel : un outil permettant de s'adapter à la situation actuelle et aux habitudes qui changent. Plus de distance géographique, toutes les régions peuvent se retrouver et se connecter

Une proximité et des actions pédagogiques adaptées aux exigences de votre entreprise

La formation se déroule sur votre site en France, Belgique, Luxembourg dans vos locaux ou à proximité.

Sommaire

- Management- Leadership 7 – 13

  Formation comportementale pour les nouveaux managers
  Encadrer une équipe pour la première fois
  Mon métier : Chef d'équipe
  Manager autrement

- Secrétaire(s) - Assistantes 14- 20

  Accueil physique et téléphonique
  Mon métier : Assistante
  Vente au téléphone

- Gestion des Compétences Ressources Humaines 21- 28

  L'entretien de progrès
  Négocier au quotidien
  Formation de formateur et/ou tuteur en entreprise
  Préparer et réussir son départ à la retraite

- Communication 29-42

  Conduire et animer efficacement une réunion
  La prise de parole en public
  De la confiance en soi à l'AFFIRMATION de soi
  Les outils de la gestion du stress professionnel
  Savoir lacher prise et prendre du recul
  Communication et Performances en entreprise : la boîte à outils relationnelles
  Gérer les émotions et la communication relationnelle

- Efficacité professionnelle 43-48

  Efficacité professionnelle : une meilleure gestion du TEMPS et du STRESS
  Gérer les personnalités difficiles
  Gérer les colères, les conflits et les situations professionnels difficiles

- Bulletin de reservation 49

“ Formation comportementale pour les nouveaux managers ”

L’image et les attitudes du responsable dans la prise de ses fonctions

PROGRAMME

L’image d’un responsable

- Les gestes et les attitudes de responsable : travailler son image, son comportement, son positionnement
- Les notions de pouvoir et d’autorité
- Les qualités attendues et recherchées d’un manager par l’équipe
- Les nouveaux défis de la fonction et les nouvelles attentes des collaborateurs
- Développer la cohérence entre les paroles, les mots et les actes
- L’évolution des rôles et des fonctions des nouveaux managers de proximité : compétences techniques VS compétences managériales
- La position de responsable : faire et trouver sa place, la juste distance, la proximité nécessaire
- Les questions pratiques de terrain : tutoyer/vouvoyer, comment saluer son équipe…

S’affirmer dans son rôle de manager

- Prendre appui sur sa légitimité de manager
- Se connaître et comprendre les autres pour bien animer son équipe
- Comprendre son propre fonctionnement de manager
- Reconnaître l’affirmation vraie
- Identifier les conséquences de ses attitudes et comportements dans les relations avec l'équipe

Public concerné

Toute personne animant ou devant prochainement animer une équipe « terrain » et qui n’a pas bénéficié au préalable de formation en management. Chefs d’équipe dont les compétences techniques méritent d’être complétées par des attitudes comportementales spécifiques.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Réussir ses premiers pas dans la fonction de responsable. Se positionner dans sa nouvelle fonction. S’affirmer sereinement dans son management, son image. Développer sa capacité à communiquer et à motiver son équipe.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*
Coût net : *1040 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

- Cerner l’impact de sa communication sur les résultats de l’équipe
- Développer une attitude assertive
- Exercer son pouvoir en alliant fermeté, bienveillance, authenticité et humour
- Savoir fixer les limites sans agressivité
- Dire « oui » à ce qui peut l’être et savoir dire « non » avec tact et détermination

Communiquer efficacement avec son équipe

- Identifier son style de communication
- Développer l'écoute active au quotidien
- S'approprier une méthode de communication pour impliquer ses collaborateurs
- Bien gérer toute situation de communication
- Anticiper les tensions
- Décoder les situations sensibles
- Prendre le temps de communiquer
- Permettre la libre expression
- Accepter les remises en question
- Prendre des décisions difficiles
- Rester juste en toutes circonstances

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Encadrer une équipe pour la première fois ”

Formation comportementale : les premiers pas d’un responsable

PROGRAMME

Identifier son nouveau role

- Comprendre les spécificités de la fonction de manager : passer du faire au faire-faire, s’approprier son nouveau rôle, ses différentes responsabilités
- Identifier les droits et les devoirs du manager
- Assoir sa crédibilité au sein de l’équipe, initier une nouvelle relation
- Communiquer de manière convaincante, établir des objectifs réalistes, développer une vision cohérente, savoir donner du sens

Savoir se positionner lors de sa prise de fonction

- Créer rapidement un contact positif mais ferme
- Exercer son autorité en alliant fermeté, bienveillance, authenticité et humour
- Trouver la bonne distance pour gérer son rôle d’interface entre la hiérarchie et l’équipe terrain
- Développer une attitude assertive : faites votre auto diagnostique et découvrez les caractéristiques de cette attitude
- Garder la distance de la fonction tout en développant des relations de proximité et de confiance avec son équipe
- Manager d’anciens collègues : ce qu’il faut faire et les précautions à prendre

Public concerné

Collaborateurs promus pour la première fois à la gestion d’une équipe.

Toute personne animant ou devant prochainement animer une équipe « terrain » et qui n’a pas bénéficié au préalable de formation en management. Chefs d’équipe dont les compétences techniques méritent d’être complétées par des attitudes comportementales spécifiques.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Réussir ses premiers pas dans la fonction de responsable et son intégration au sein de sa nouvelle équipe. Se positionner dans sa nouvelle fonction. S’affirmer sereinement dans son management, développer son charisme.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : 990 €/pers pour 2 jours

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Communiquer et gérer les situations difficiles

- Savoir faire passer différents messages : informer, donner des directives, prendre une décision…
- Etre à l’aise dans le « savoir dire oui » et le « savoir dire non »
- S’affirmer sereinement
- Savoir fixer les limites sans agressivité
- Savoir écouter
- Savoir se remettre soit même en question, reconnaitre ses erreurs
- Faire des compliments, remercier simplement et sincèrement
- Etre capable de faire des feedback, savoir formuler calmement et concrètement l’écart entre les résultats obtenus et ceux attendus
- Faire le suivi régulier de ses collaborateurs de façon constructive

Un stage pratique: 75 % d'activités concrètes

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Mon métier : chef d’équipe ”

Se positionner et gérer son équipe au quotidien

PROGRAMME

Animer et gérer son équipe

- Prendre conscience de son style de management et de son impact dans l’équipe
- Se situer dans ses fonctions, ses rôles, et savoir définir ses responsabilités et ses limites
- Se positionner dans son rôle de responsable d’équipe, gérer la proximité et la distance pour aboutir à une juste relation avec ses collaborateurs
- Organiser, coordonner le travail de l’équipe. Contrôler et évaluer en sachant préserver la responsabilisation et l’autonomie des membres de son équipe
- Améliorer le circuit de l’information et la transmission des directives
- Faire passer des messages clairs et exprimer des critiques constructives
- Conduire un entretien et utiliser les techniques de communication efficaces, améliorer son langage verbal et non verbal
- S’affirmer sans agressivité et savoir gérer la personnalité de ses collaborateurs. Passer du pouvoir de droit au pouvoir de reconnaissance puis à celui d’un véritable meneur d’équipe : charismatique et efficace
- Ajuster les objectifs de l’équipe, définir les priorités et aménager le budget temps

Public concerné

Toute personne amenée à manager et encadrer des équipes : responsables de service, chefs d’équipe, chefs de projet, personnel encadrant…

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Permettre aux chefs/responsables d’équipe d’intégrer des méthodes de management pratiques et efficaces afin de faciliter et d’optimiser leur rôle dans l’entreprise.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *990 €/pers pour les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

" Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.**"**

" Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**"**

" La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**"**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Motiver et accompagner son équipe

- Connaître les leviers de motivation et développer l'implication de ses collaborateurs
- Gérer les situations de démotivation en analysant leurs sources et en mettant en place des solutions adaptées en accord avec la direction de l'entreprise (motivation individuelle et collective)
- Mobiliser ses collaborateurs autour d'objectifs communs de progrès et de performances
- Déléguer avec pertinence pour faire évoluer les compétences dans l'équipe et les responsabilités individuelles et collectives
- Accompagner son équipe dans le changement, l'anticipation et l'évolution de l'entreprise
- Savoir faire évoluer son autorité vers une relation d'accompagnement : diriger, encadrer, entraîner, soutenir, épauler, en fonctions des circonstances et des collaborateurs
- Créer et entretenir un bon climat relationnel et un véritable esprit d'équipe
- Savoir encourager, soutenir et féliciter. Maintenir une cohésion d'équipe et une communication permanente au sein de l'entreprise
- Savoir intégrer et accueillir les nouveaux arrivants, faciliter leur intégration

Gérer les situations difficiles, affronter positivement les conflits

- Savoir affirmer son autorité avec souplesse en préservant communication, ouverture et négociation
- Permettre l'expression des tensions et des difficultés : faciliter le dialogue
- Gérer les conflits et situations délicates dans un but gagnant/gagnant
- Donner un feed back constructif sur un travail et/ou une attitude et savoir réguler les comportements inadaptés
- Identifier les sources de tensions et de difficultés, analyser et désamorcer un conflit
- Mettre en œuvre des méthodes de résolutions de problèmes pour sortir d'une situation bloquée
- Faire du changement un levier positif et une opportunité d'évolution en sachant anticiper et gérer les résistances légitimes de ses collaborateurs

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Manager autrement ”

Le juste équilibre entre qualité relationnelle et performances

PROGRAMME

Se positionner et définir son rôle de manager

- Identifier les différents styles et les différentes approches du management puis repérer son propre style de management (forces et faiblesses)
- Repérer les différents rôles et « casquettes » du manager. Les fondements de l’action managériale. Les concepts de pouvoir, d’autorité et de leadership
- Identifier les facteurs fondamentaux du comportement humain : la motivation, la responsabilisation, les ressorts de l’autonomie et de la performance individuelle et collective
- Savoir adapter son management en fonction du contexte, des situations et de la personnalité de ses collaborateurs
- Déterminer les composants essentiels du travail en équipe. Créer et encourager cet esprit d’équipe
- Identifier les principes d’une bonne communication et d’une bonne transmission de l’information

Développer son leadership relationnel, communiquer avec son équipe

- Les différents styles de leadership et leur adaptation au collaborateur
- Savoir encourager, féliciter, valoriser, recadrer, se positionner et exprimer clairement son point de vue (feed-back)
- Mener des entretiens de face à face. Ecouter, observer, se montrer disponible, communiquer avec clarté afin d’éviter tout malentendu
- Identifier les différents niveaux de communication : le langage verbal et non-verbal

Public concerné

Tout cadre, responsable ou dirigeant désirant manager et accompagner efficacement son équipe tout en développant ses qualités managériales et relationnelles.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Utiliser les techniques de management adaptées pour dynamiser la gestion de son équipe et favoriser l’évolution des compétences de chacun de ses collaborateurs.

Durée : *32 heures réparties sur* ***2 x 2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1990 €/pers pour 4 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

" Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.**"**

" Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**"**

" La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**"**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

- Anticiper les difficultés et les conflits, réduire les tensions existantes, dépasser les blocages
- Diagnostiquer puis résoudre les problèmes en faisant participer les personnes concernées à l'élaboration et la mise en œuvre de solutions
- Savoir mettre en place une dynamique positive de négociation et de médiation au sein de l'équipe
- Entretenir la motivation de ses collaborateurs dans un esprit gagnant/gagnant et une perspective commune d'évolution

Diriger et accompagner son équipe, anticiper les compétences à développer

- Préparer le processus de recrutement par une identification des besoins de l'entreprise et la conception d'un profil de poste
- Etablir une procédure de recrutement afin d'en optimiser les résultats
- Repérer les étapes de l'entretien de recrutement en y associant les moyens et techniques appropriés
- L'intégration et l'accueil d'un nouveau salarié
- Le management par objectifs : savoir fixer et clarifier les objectifs, mobiliser les énergies autour d'un projet
- Savoir fixer et négocier des objectifs individuels en tenant compte des motivations du collaborateur et des exigences de l'entreprise
- Optimiser la délégation auprès de ses proches collaborateurs : mettre en œuvre les conditions d'une délégation efficace
- Définir les objectifs et les facteurs déterminants de l'appréciation des performances
- Structurer et définir les différentes étapes de l'entretien d'évaluation. Les principes de la négociation dans la fixation d'objectifs
- Instaurer un climat de confiance et accompagner son collaborateur tout au long de l'évaluation de son travail
- Les techniques de communication et les techniques d'entretien
- Les types de comportements défensifs

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Accueil physique et téléphonique ”

L’image qualité de votre entreprise

PROGRAMME

L’accueil Physique (direct)

- Déterminer les objectifs et les critères d’un accueil réussi
- Identifier les compétences indispensables à l’accueil : savoir, savoir-faire et savoir-être
- Connaître son environnement et sa structure de travail : s’informer pour mieux informer
- Analyser son attitude et son comportement en situation d’accueil, apporter les corrections et réajustements nécessaires
- Mettre en confiance et favoriser l’expression du demandeur
- Améliorer sa communication verbale (techniques de communication) et non-verbale (gestuelle, attitude, sourire)
- Prendre des notes, synthétiser une demande par écrit pour transmettre un message

L’accueil téléphonique

- Les savoir-faire élémentaires : Décrocher, Se présenter, Intercepter un appel, Accueillir un interlocuteur
- Réussir l’accueil téléphonique : savoir s’exprimer, utiliser un langage clair et concis, les bonnes formules au téléphone
- Promouvoir l’image professionnelle et l’efficacité de son service d’accueil
- Se rendre disponible, inviter son interlocuteur à s’exprimer, écouter avec attention, clarifier la demande, reformulation simple, reformulation positive
- Savoir identifier rapidement son interlocuteur
- Mettre en attente : faire patienter

Public concerné

Toute personne amenée à accueillir en direct ou au téléphone un public ou une clientèle : standardistes, hôtesses et responsables d’accueil, secrétaires, assistantes…

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Donner une image professionnelle, valorisée de sa structure et améliorer la qualité de ses prestations et services d’accueil.

S’adapter aux différentes situations d’accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *890 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

- Les règles de courtoisies intra-entreprises
- Transférer les appels
- Gérer le double appel
- Orienter un appel et parfois le réorienter
- Filtrer les appels avec diplomatie mais fermeté
- Noter et transmettre un message en s’assurant de sa bonne transmission
- Conclure et prendre congé

Gérer les situations et les comportements difficiles

- Savoir concilier l’accueil direct et la réception téléphonique, traiter simultanément les appels et les visiteurs
- Savoir utiliser des expressions et des mots positifs dans la gestion des difficultés
- L'affirmation de soi pour donner confiance à l'autre
- Valoriser, rassurer son interlocuteur, donner confiance à un timide…
- Manier le questionnement pour faciliter l’expression de son interlocuteur et mettre en confiance : poser les bonnes questions (questions ouvertes et questions fermées)
- Les réflexes de la prise en charge
- Communiquer à son interlocuteur le sentiment qu'il est compris : reformuler la demande
- Gérer les mécontents et les agressifs, la violence verbale, le mécontentement, l’impatience…
- Savoir désamorcer une tension
- Canaliser un interlocuteur bavard ou insistant et savoir prendre congé avec tact
- Déjouer les manœuvres d'intimidation
- Faire face aux incivilités et calmer une personne en colère
- Négocier et résoudre positivement un conflit
- Donner une réponse (solution immédiate ou solution différée)

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

" Mon métier : assistante "

Tous les outils nécessaires à ma fonction

PROGRAMME

Les rôles et les fonctions de l'assistante

- Se positionner : connaître et définir ses rôles et fonctions. Définir ses responsabilités, ses marges de manœuvre, son autonomie
- Développer le binôme avec son manager et la relation de confiance nécessaire à la fonction
- Se faire respecter dans son métier tout en personnalisant les services attendus
- S'affirmer sereinement auprès de tous les interlocuteurs, développer l'écoute des besoins et des attentes, savoir orienter, guider et informer

La communication efficace

- S'exprimer oralement et prendre la parole en public
- Réussir l'accueil téléphonique pour mieux orienter et informer
- Connaître et utiliser les techniques et les outils de communication : écoute active, questions ouvertes, synthèse, reformulation…
- Développer les relations gagnant / gagnant
- Faire passer des messages difficiles, comment tout dire mais bien le dire, initiation à la CNV (communication non violente)
- L'art de dire le oui authentique, l'art de refuser sans agressivité. Connaitre ses limites et les faire respecter
- Gérer son émotion et celle de l'autre : apaiser, rassurer et trouver le juste compromis

Public concerné

Secrétaires, secrétaires de direction, assistantes, assistantes de direction et assistantes commerciales.

Objectifs

Optimiser son rôle d'interface dans l'entreprise en développant son efficacité et ses capacités professionnelles.

Valoriser l'image de marque et participer à la performance de l'entreprise.

Durée : *32 heures réparties sur* ***2 x 2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1440 €/pers pour 4 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

La gestion du temps et des priorités

- Détecter les « mangeurs de temps » et trouver les remèdes efficaces pour y répondre
- Définir et gérer les priorités : distinguer l’essentiel, rester sur l’objectif, répondre aux imprévus
- Savoir déléguer en évitant les pièges et en sachant optimiser les résultats de cette collaboration
- Favoriser et améliorer l’échange des informations
- Organiser, faire le suivi et le compte-rendu des réunions
- Utiliser les « outils gain de temps »
- Archiver et classer des supports papier et des données informatiques
- Négocier des délais pour atteindre les objectifs et les priorités
- Faire face aux sollicitations, se protéger, savoir se concentrer pour optimiser son temps
- Ecourter une conversation qui s’éternise avec diplomatie et courtoisie
- Rendre service sans se laisser envahir, créer un partenariat de bons échanges
- Les nouvelles technologies : les trucs et astuces pour rechercher les informations sur le Web efficacement, les sites incontournables d’une assistante…

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Vente au téléphone ”

Le service client : Votre Valeur Ajoutée

PROGRAMME

LA COMMUNICATION PAR TELEPHONE

- Déterminer les éléments et les critères d’un service client
- Identifier les compétences outils et les attitudes nécessaires à un échange performant
- Mettre en confiance et favoriser l’expression du demandeur, créer une relation
- Améliorer sa communication orale (techniques de communication : écoute active, questions ouvertes, synthèse et reformulation)
- Connaitre les cinq règles de la communication
- Développer sa capacité d’écoute, être empathique
- Adopter un langage clair et concis, le choix des bonnes formules et des mots justes pour être efficace
- Gérer les demandes de renseignements, les réclamations
- Savoir accompagner, guider, informer, rassurer par la voix

Le suivi client et la télévente

- Vendre par téléphone : identifier les besoins du client
- Détecter la volonté d’achat
- Analyser la demande pour mieux y répondre
- Avoir le sens de l’initiative pour apporter la solution la mieux adaptée
- Développer une attitude pro active
- Utiliser le guide d’entretien de vente : l’identification, la présentation, le prétexte, l’autorisation, l’activité, l’accroche, la découverte, la préconisation, l’objection/la négociation, la conclusion
- Répondre à la demande client : tableau récapitulatif des langages
- Conclure l’entretien : les types de conclusions

Public concerné

Toute personne amenée à accueillir et à vendre au téléphone : standardistes, hôtesses et responsables d’accueil, secrétaires, assistantes…

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

S’adapter aux différentes situations d’accueil, aux différents types de public et gérer les contacts difficiles.

Apporter un réel savoir-faire dans la gestion et le suivi de la clientèle par téléphone afin d’améliorer la capacité d’une entreprise ou d’un établissement à répondre aux besoins des clients

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1290 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Gérer les situations et les comportements difficiles

- Faire face calmement aux oppositions
- Réagir aux différentes objections de façon professionnelle
- Gérer mes émotions et celles de mon interlocuteur
- Gérer les contacts et les situations difficiles : les 10 étapes pour gérer un mécontent
- Désamorcer les tensions et déjouer les techniques d’intimidation
- Savoir rester ferme et courtois
- Gérer les impatients
- Faire face à Monsieur Agressif, Monsieur Bavard, Monsieur Menteur…

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ L’entretien de progrès ”

Alliance gagnante de la performance individuelle et collective

PROGRAMME

L’intérêt de la mise en place de l’entretien de progrès

- Un moment attendu par le manager, l'entreprise et le collaborateur. L’entretien de progrès : outil de clarification des rôles, des fonctions de chacun, mais aussi outil de communication, d’échange, de recadrage, de conseil et de management
- Un moyen performant pour développer le circuit de l’information ascendant et descendant. Un outil d’écoute du terrain, de la clientèle, un lieu et un moment privilégié pour l’échange d’idées, de la perception et du vécu individuel et collectif
- L’occasion importante du bilan individuel sur une année écoulée et la vision commune de l’année à venir : promotion, développement des compétences et des connaissances, désir de formation, négociation d’objectifs
- La formulation d’encouragements, de la reconnaissance, la valorisation des efforts fournis
- L’entretien : véritable outil de motivation et de recherche de performance dans une alliance gagnant/gagnant entre le collaborateur, son manager et l’entreprise

Préparer un entretien

- Etablir les règles et définition de l’entretien : les enjeux de l’entretien pour ses différents acteurs
- Mettre en place les outils et méthodes de l’entretien
- Définir le planning des entretiens, la prise de rendez-vous, le rythme et programmation de l’entretien, sa durée
- Réunir les informations utiles au bon déroulé de l’entretien
- Aider à la préparation de tous les acteurs de l’entretien : ressources humaines, direction, évaluant et évalué
- Connaitre le déroulement de l’entretien : durée, rythme et structuration de l’entretien
- Organiser l’entretien : lieu, délais, espace, ambiance,
- anticiper les parasitages

Public concerné

Les services devant mettre en place l’entretien de progrès(ou entretien d’évaluation) dans leur entreprise ou organisation, les personnes amenées à mener les entretiens de progrès et tous les acteurs concernés.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Connaître et utiliser les différents outils et méthodes d’évaluation afin de mettre en place, mener et conduire un entretien de progrès efficace au sein de sa structure.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1090 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Conduire et réussir un entretien

- Savoir accueillir cordialement et mettre à l’aise de façon à éviter les « blocages »
- L’entretien : outils de positionnement du responsable et de motivation pour l’évalué
- Les différentes étapes de l’entretien : structure et déroulement
- Présenter des faits. Rester objectif et impartial. Rappeler les engagements pris. Faire le bilan de l'année écoulée. Porter une appréciation sur les résultats obtenus, la contribution aux objectifs, l’état actuel des compétences, les compétences nouvelles dont l’acquisition semble nécessaire
- Le bilan de l’évalué : pratiquer l’écoute intelligente. Poser les bonnes questions. Approfondir les pistes effleurées par le collaborateur. Savoir entendre sa perception originale, ses bonnes idées, ses intuitions
- Les appréciations sur les résultats par le responsable : rester attentif en restant objectif, précis et factuel, savoir faire une critique, faire passer un message difficile sur un comportement, une attitude, un résultat sans démotiver
- Gérer une émotion, une colère tout en restant dans le dialogue. Féliciter, encourager, renforcer le positif
- La négociation et la définition des objectifs à venir
- La formation et le plan d’action de formation : voir et préparer l’avenir ensemble
- Conclusions, bilan, suivi et accompagnement

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Négocier au quotidien ”

Le processus de la négociation gagnante

PROGRAMME

Se préparer pour bien négocier

- Cibler l’objectif de la négociation : acheter, vendre, faire adhérer, motiver, accompagner
- Clarifier ce qui est négociable / non négociable, les limites, les possibles
- Lister les points à évoquer lors de la rencontre, préparer et adapter son offre
- Acquérir les qualités d’un bon négociateur : présentation, langage, voix, discours, gestes…
- Connaître le cadre de la négociation
- Comprendre les motivations et les valeurs de ses interlocuteurs
- Adapter son style de négociation aux interlocuteurs et à leurs besoins
- Savoir se mettre en forme, se forger un état d’esprit favorable à la négociation

Se centrer sur l’interlocuteur et montrer notre intérêt

- Écouter activement. Développer une attitude emphatique. Etre présent.
- L’art de poser des questions, d’encourager l'interlocuteur à exprimer ses motivations, ses besoins, ses attentes. Savoir mettre à l’aise.
- Ajuster son mode de communication. Communiquer dans le langage et sur le terrain de l'autre. Observer les gestes, les postures, les attitudes et les mimiques afin de rester synchrone avec son interlocuteur.

Public concerné

Toute personne souhaitant développer ses atouts pour la négociation. Tous les collaborateurs amenés, chaque jour, à négocier : dirigeants, chefs d’équipe, managers, commerciaux, acheteurs, responsables du personnel en charge de la négociation sociale.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Mener efficacement les différents types d’entretiens professionnels : embauche, évaluation, relations humaines, ventes, achats, conflits…

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1090 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

La relation de négociation

- Un processus par étape
- Réussir la prise de contact : créer le climat favorable
- Se positionner clairement : s’accorder sur le cadre et l’objet de la négociation
- Donner et obtenir sereinement les informations indispensables. Explorer toutes les pistes du dialogue
- Rechercher une perception commune, se placer dans une logique d’intérêt commun pour assurer un accord durable, repérer les points de négociation possibles de l’autre, ses zones de souplesse

Conduire la négociation

- Explorer les besoins de chacun, privilégier les attitudes positives (questionnement, écoute, argumentation, gestion des objections)
- Déceler et déjouer les pièges et les manœuvres, faire face à l’urgence, au "bluff", aux tentatives d’intimidation. S’affirmer face aux comportements agressifs, passifs et manipulateurs sans se laisser aller à la colère. Faire face aux situations délicates
- Faire face au temps et au silence dans la négociation, aux interruptions, aux détours et aux pauses. Le sens de l’humour, allié précieux. Formuler des propositions et en recevoir, faire des concessions
- Quand conclure ? Identifier les signaux d’accord, savoir conclure
- Mettre en place le suivi des décisions, des accords, des questions et des objectifs

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Formation de formateur et/ou tuteur en entreprise ”

Réussir le transfert des compétences au sein de l’entreprise

PROGRAMME

La pédagogie appliquée à l’adulte en formation

- Les différentes façons d’apprendre. Les conditions d’apprentissage et les 5 principes d’apprentissage. L’andragogie. Les rythmes d’apprentissage
- La motivation à apprendre. Besoins et attentes du public
- Le rôle et les fonctions du formateur ; le triangle pédagogique
- Les différentes méthodes pédagogiques et leur adaptation aux adultes. Méthode affirmative-participative-active

La formation en situation professionnelle : le tuteur en entreprise / le formateur en entreprise

- Les caractéristiques de la formation sur le poste de travail
- Le développement des capacités en formation et des compétences en situation de travail.
- Identifier les savoir, savoir-être et savoir-faire à transmettre et les organiser
- Identifier les qualités, aptitudes, niveaux nécessaires dans son métier
- Organiser la transmission de ses compétences et de son expérience
- Former en travaillant. Accompagner le travail, faire avec, encadrer et suivre la progression

CONCEPTION ET PREPARATION D’UNE INTERVENTION

- L’analyse de la demande et des besoins en formation. Les attentes de l’entreprise et des apprenants
- Le public cible en formation ; pré-requis ; pré-acquis ; besoins implicites et explicites
- Les objectifs de formation et les objectifs pédagogiques (opérationnels). La taxonomie d’objectifs
- Les opérations de construction d’un programme de formation
- La clarification et l’organisation de la formation : le programme de formation

Public concerné

Toute personne ayant à intégrer et à former de nouveaux salariés. Formateurs occasionnels désirant améliorer leur pratique et approfondir leurs connaissances psychopédagogiques. Futurs tuteurs ou tuteurs cherchant à se perfectionner.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Connaitre les mécanismes d’apprentissage des adultes, leurs attentes et besoins.

Maitriser les techniques de base de la communication pour animer une formation et faciliter l’évolution du groupe.

Durée : *32 heures réparties sur* ***2 x 2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1490 €/pers les 4 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

- La progression pédagogique ; la construction de séquences
- L'agencement des méthodes, techniques et outils pédagogiques. Le choix des supports pédagogiques les plus pertinents. Comment les adapter à un objectif de formation et à son public
- L'évaluation de la formation et des acquisitions. Le retour sur formation

La prise de parole en public et l'expression orale

- Les difficultés de la communication. Anticiper et adapter son style de communication
- Les techniques et outils de communication
- Les styles d'animation de groupe
- Les 3 fonctions du formateur : production, facilitation, régulation
- Ajuster son style relationnel, les attitudes à privilégier
- Communiquer par nos attitudes : la communication non verbale
- Les interactions dans le groupe, la création d'une dynamique de groupe
- Les conditions matérielles de la communication

La gestion des difficultés d'apprentissage et relationnelles

- La relation et la communication formateur/formé, tuteur /formé
- Evaluation, auto-évaluation des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Corrections et rétroactions. Remédiations à apporter
- L'adaptation des méthodes et techniques pédagogiques aux besoins spécifiques et aux difficultés des participants
- Repérer les faiblesses, les difficultés d'apprentissage et adapter les remédiations les plus pertinentes
- Gestion et régulation des conflits et des dysfonctionnements
- Les phénomènes de groupe
- Les différents types de comportements relationnels

Application et mise en pratique

- Mises en situation : élaboration d'un module de formation / animation d'une séquence de formation
- Correction en groupe et améliorations
- Partage sur les pratiques et expériences

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Préparer et réussir son départ en retraite ”

Préparer en douceur la transition travail/retraite et construire son nouveau projet de vie

PROGRAMME

Dimension humaine

Le départ en retraite est en général attendu, souhaité porteur d'espérance.
Au-delà du sentiment de se retrouver en "grandes vacances", il nécessite une réorganisation de son mode de vie, un changement d'habitudes et de comportement.

- Explorer les différentes images de la retraite, les représentations, les peurs et les espoirs qu'elle suscite
- Identifier les points sensibles, les différents types de difficultés à anticiper
- Se préparer à ce changement important, retrouver ses aspirations profondes, appréhender ses attentes réelles, déterminer ses véritables besoins, se donner les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une nouvelle existence riche et enthousiasmante
- Identifier ses valeurs de vie et ses centres d'intérêt, leur évolution dans le temps
- S'autoriser à exprimer ses rêves et ses désirs pour le futur
- Prendre du temps pour penser à soi

Public concerné

Tout collaborateur ou personne concernée, dans les mois à venir, par son départ à la retraite ou la cessation de son activité et souhaitant se préparer à ce changement.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Apporter aux participants des éléments de réflexion et des clés pour mieux gérer cette transition, définir de nouveaux projets personnels, poser les bases d'un « projet de vie », aborder et accueillir plus sereinement cette nouvelle étape de vie qui se présente.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1090 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Dimension enjeux et choix

Il peut être difficile de quitter une vie riche et épanouissante qui parfois a pris le pas sur la vie personnelle, comme il peut arriver aussi que la vie professionnelle représente une souffrance, un stress ou une lassitude qui donne envie de passer le plus rapidement possible à autre chose. Dans les deux cas, le passage à l’acte nécessite un temps de réflexion, la mesure des enjeux, la détermination des choix. Il est nécessaire de prendre le temps de :

- Transférer ses connaissances et ses compétences dans son service, de faire le relais des savoirs
- Observer sa situation personnelle
- Se poser, se retrouver
- Faire ses propres choix
- Se projeter, inventer, créer son nouvel espace

Dimension projet de vie : son élaboration

- Le nouveau rapport au temps et la recherche de son rythme propre
- Un nouvel environnement, de nouvelles relations familiales et sociales
- Se retrouver : avec soi, avec le conjoint, et la relation aux autres
- Bâtir un nouveau projet de vie et se préparer à assumer de nouveaux rôles
- Les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une nouvelle existence riche et enthousiasmante
- Les activités, loisirs, bénévolats

Dimension bien-être : l'entretien de son potentiel

Avec le temps de la retraite, voilà le temps de penser à soi. Si l'espérance de vie ne cesse de progresser, la retraite mérite de se vivre en pleine forme avec comme objectif "le mieux-être".

Pas de recettes "miracles" mais des choses simples et de bon sens qui vous permettront d'entretenir votre forme physique, psychique et intellectuelle.

- Entretien de la mémoire
- Hygiène et équilibre de vie favorisant votre forme physique
- Informations pratiques et valides sur la gestion de votre santé
- Cultiver une pensée positive

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Conduire et animer efficacement une réunion ”

Les règles d’un échange collectif utile et performant

PROGRAMME

Préparer et structurer sa réunion

- Vérifier l’opportunité de la réunion : enjeux, raisons, motifs, motivations…
- Clarifier les objectifs. Construire un ordre du jour avec les différents points à aborder
- Anticiper les pertes du temps : absences de balises ou de cap, interlocuteurs non pertinents ou peu impliqués, nombre excessif de sujets à traiter, de participants, incompatibilités d’humeur au sein de groupes trop composites (niveaux hiérarchiques différents)
- Tracer un cadre matériel, chronologique et humain
- Repérer les points pour lesquels des positions contrastées peuvent s’affirmer ou s’opposer
- Envisager et anticiper les questions et les problèmes qui seront évoqués
- Prévoir les réponses et les éclaircissements à apporter
- Préparer ses arguments, ses informations, documents, supports
- Recenser les participants : fonctions, alliances et oppositions prévisibles ?
- Planifier la réunion : limites de temps et cohérence pour les différentes parties
- Décider du style d’animation à adopter en fonction des points à aborder et les objectifs de la réunion
- Préparer et envoyer les convocations
  Conduire une réunion en fonction du profil des participants
- Ajuster son langage à celui de ses interlocuteurs : sexe, âge, fonction, origine socioculturelle, nationalité, personnalité, place dans le groupe

Public concerné

Responsables d’une équipe ou d’un service, cadres fonctionnels ou opérationnels.

Collaborateurs participants régulièrement à des réunions ou à des groupes de travail.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Préparer, organiser et animer avec aisance une réunion ou un groupe de travail.

Faire aboutir la réunion, atteindre les objectifs visés tout en ajustant son style d’animation aux spécificités individuelles et collectives.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*
Coût net : *1090 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Animer et conduire sa réunion

- Rappeler les objectifs afin de clarifier le sujet, mobiliser la participation et l’attention
- Démontrer l'intérêt de la réunion et des sujets traités
- Présenter le déroulement et le fonctionnement de la réunion
- Les fonctions et rôles de l’animateur de réunion. La distribution des rôles. La gestion de l’espace et du cadre de la réunion
- L’utilité des rites dans la structuration des choses : l’accueil et la régulation du temps. La communication de l’ordre du jour (avant) et du compte-rendu (après)
- Adopter une attitude d'écoute et de neutralité, un esprit d'échange et d'ouverture
- Les attitudes d’écoute active, de synthèse progressive et de régulation chronologique et humaine. Contrôler les degrés d’écoute, de participation, de productivité et d’authenticité
- Utiliser les techniques de communication : reformulation, questionnement, relance, synthèse…
- Réguler la prise de parole. Guider et faire avancer les débats, faciliter l’expression, tenir compte de chaque avis, s’assurer de la compréhension du groupe
- Veiller au bon déroulement de l'ordre du jour. Recadrer si nécessaire
- Gérer l’expression des opinions et des points de vue, recentrer, récupérer les idées
- Animer : faire participer, impliquer, créer l’adhésion
- Traiter les informations et les différentes hypothèses
- Faire face aux critiques, aux accusations, aux désaccords, garder son calme, sa maîtrise et garder le contrôle de la réunion, ne pas surenchérir face à l’agressivité, aux jugements et aux provocations
- Réflexion et synthèse par rapport à ce qui aura été exprimé. Constat des accords/ désaccords. Choix, prise de décision. Conclusion de la réunion. Terrains d’entente. Suites à donner. Actions, rôles, moyens et délais
- Gérer les personnalités difficiles et anticiper les conflits naissants, réguler les bavards, faire participer les timides, les réservés,
- Structurer et rédiger le compte-rendu de réunion

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ La prise de parole en public ”

Le plaisir de s’exprimer efficacement

PROGRAMME

Connaître le langage non verbal

- Connaître le langage du corps et du visage : la gestuelle, utiliser ses mains, son sourire, son regard
- Identifier les gestes parasites, la nervosité pour laisser place aux attitudes et gestes positifs
- Définir son image professionnelle : l’apparence, le look, l’allure, l’image de soi perçue
- Trouver la cohérence entre le verbal et le non verbal pour développer une puissance naturelle de persuasion
- Jouer avec l’espace, les mouvements, les déplacements et l’environnement, les différents espaces relationnels: entre proximité et distance
- Faire face à un public inconnu et créer rapidement un climat de confiance et de sympathie. S’affirmer sans agresser

Préparer sa prise de parole

- Savoir se préparer à prendre la parole : préparation et organisation techniques et personnelles de la prise de parole
- Proposer et faire passer une idée, un message en sachant convaincre par une argumentation efficace
- Faire passer des messages clairs et constructifs : des phrases simples, des mots concrets, des exemples significatifs. Choisir des mots précis et adaptés au public
- Utiliser des supports, avoir recours aux aides visuelles : tableaux, affiches, documents, vidéo projecteurs…

Public concerné

Chefs d’entreprise, managers, responsables de services et assistants. Toute personne amenée à prendre régulièrement la parole pour assister ou animer des réunions, souhaitant améliorer sa façon de s’exprimer, de faire passer des messages, d’exposer ses idées et ses points de vue.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

S’exprimer avec aisance et efficacité avec différents acteurs et dans les différentes situations de la vie professionnelle. Prendre sereinement la parole devant un groupe en sachant optimiser son expression et sa force de persuasion.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1190 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Améliorer le langage verbal

- Dépasser le trac : réguler l’émotion, le tremblement de la voix, gérer son stress et sa respiration
- Travailler sa voix et son impact : l’articulation, l’élocution, le volume, l’intonation, le débit, la hauteur et le timbre de voix. Savoir moduler et réguler sa voix. Reconnaître puis apprivoiser sa voix. Etre expressif. Gérer sa respiration
- Reformuler un message : la synthèse, la reformulation, la simplification d’une information
- Utiliser les pauses, faire jouer les silences. S’exprimer avec une force suffisante et adaptée
- Savoir capter l’attention et impliquer son auditeur
- Faire participer les interlocuteurs, faciliter et valoriser l’expression de chacun
- Etre convaincant tout en sachant accueillir et réagir face aux objections sans se laisser déstabiliser
- Découvrir le plaisir de s’exprimer en public, de créer la complicité, la participation d’un groupe et l’enthousiasme de générer des relations nouvelles

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ De la confiance en soi à l’AFFIRMATION de soi ”

Etre soi-même pour une relation professionnelle performante

PROGRAMME

Autour de soi

Définition, compréhension et auto diagnostic

- Définir et différencier l’estime de soi, la confiance en soi et l’affirmation de soi
- Estimer et reconnaître quelles sont les situations de blocage pour chacun où il est difficile de s’affirmer, les zones de fragilité
- Découvrir et exprimer les situations pour lesquelles l’individu souhaite s’affirmer

Développer son potentiel

- Mieux se connaître et s’accepter en tant qu’individu, au travers de ses besoins et de ses émotions
- Identifier et sortir des comportements pièges inconscients
- Détecter son mode de communication
- Prendre appui sur ses ressources personnelles, ses qualités et aptitudes
- Développer les comportements et attitudes d’assertivité
- Prendre le parti d’être soi pleinement

Public concerné

Toute personne souhaitant renforcer sa confiance pour être plus efficace dans sa vie professionnelle. Toute personne appelée à gérer des situations de dialogue et de communication où il est important de savoir s’affirmer clairement sans heurter autrui.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Optimiser sa confiance en soi pour oser s’affirmer en milieu professionnel. Acquérir des moyens supplémentaires permettant de mieux diriger sa vie professionnelle.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1040 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Face à l’autre, Avec l’autre

S'affirmer

- Faire passer ses messages, ses idées, ses points de vue, ses besoins : initiation à la communication non violente (CNV)
- Intégrer le point de vue de l’autre : accueil, écoute, partage, empathie
- Savoir dire « Oui » et savoir dire « Non »
- Faire face aux situations, fixer des limites
- Développer la relation gagnant/gagnant, savoir négocier
- Utiliser les techniques d’ancrage de confiance en soi, pratique directe, jeu de rôle, simulation de communication et de gestion de situation basée sur les demandes réelles des participants

Mise en place des actions

- Définir son projet et ses objectifs
- Reconnaître les moyens et outils à disposition et acquérir de nouvelles méthodes
- Planifier son objectif et capitaliser ses réussites
- Adopter une nouvelle dynamique d’action
- Trouver l’équilibre relationnel entre l’affirmation de soi et la valorisation de l’autre

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Les outils de la gestion du stress professionnel ”

Les clés pour des relations professionnelles authentiques

PROGRAMME

Comprendre les mécanismes et les fonctionnements du stress

- Définir le stress
- Identifier les sources de stress : les causes internes et externes, les déclencheurs, les pensées automatiques…
- Les différentes phases du stress : le syndrome d'adaptation
- Prendre conscience des effets du stress : les réactions physiques et corporelles, émotionnelles, mentales.
- Reconnaitre le stress positif / le stress négatif
- Identifier ses propres stresseurs
- Repérer ses signaux d'alerte

Appréhender le stress au quotidien

- Les techniques pour réguler son stress durablement
- Connaitre des techniques de relaxations physiques et mentales : respiration, visualisation positives, gestuelle…
- Modifier ses habitudes émotionnelles et ses automatismes de pensées
- Savoir se déconnecter, prendre du recul, retrouver son dynamisme

Développer une attitude relationnelle constructive et assertive

- Se positionner dans ses différentes relations et développer son adaptabilité
- Mettre en œuvre des techniques de communication Gagnant / Gagnant
- Exprimer ses émotions, ses besoins, ses idées avec affirmation et diplomatie ; verbaliser ce que l’on pense, ce que l’on ressent
- S’initier à la CNV : tout dire sans agressivité et en respect de l’autre
- Savoir poser ses limites, savoir dire non : s’affirmer avec diplomatie et conviction

Public concerné

Tous les collaborateurs soumis à la pression du stress, aux changements fréquents ou à une forte charge de travail.

Objectifs

Gérer ses réactions émotionnelles dans son environnement professionnel.

Préserver son équilibre tout en restant efficace et performant dans ses relations professionnelles.

Récupérer rapidement

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1190 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Gérer les situations d'agressivité au travail

- Gérer les situations de violence et d’agressivité
- Comprendre et désamorcer les phénomènes d’escalade, éviter la surenchère et garder la bonne distance face aux provocations
- Identifier les attitudes et conduites à adopter
- Rétablir le calme, un rapport de confiance, de communication possible
- Savoir comment aborder les tensions, les situations problématiques et résoudre les conflits
- Envisager le conflit comme source possible d’amélioration relationnelle et fonctionnelle

Développer une stratégie antistress durable

- Trucs et astuces antistress
- Adopter une bonne hygiène de vie
- Définir son plan d'action personnel antistress
- Les moyens pour prendre du recul, de retrouver le calme et la maitrise de soi

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Savoir lâcher prise et prendre du recul ”

L'art de l'écoute de soi

PROGRAMME

Comprendre et définir le lâcher prise

- Définir le lâcher prise : ses principes, ses origines.
- Identifier son bénéfice sur le développement personnel, sur son efficacité personnelle et de productivité collective.
- Prendre conscience des effets du stress : les réactions physiques et corporelles, émotionnelles, mentales.
- Comprendre la notion de changement, de contrôle.
- Prendre conscience de la perception du temps : le passé, le présent et le futur
- Découvrir l'état présent.

Savoir prendre du recul

- Savoir se déconnecter régulièrement mais totalement.
- Prendre soin de soi, de son corps, les liens entre la santé physique et la santé mentale : biokinésie, yoga, alimentation, sommeil-flash, humour, joie et rire.
- Prendre soin de soi : la santé, le mental et le bien-être.
- Ecouter son corps

Savoir lâcher prise

- Repérer et éviter les pièges des relations professionnelles : comment ne pas se laisser embarquer dans un triangle victime-persécuteur-sauveur ?
- Gérer les interruptions, les sollicitations continuelles : l’aménagement d’un SAS de décompression entre le stress professionnel et le stress éventuel de la vie privée.
- Identifier et gérer les pensées automatiques souvent négatives et dévalorisantes
- Mettre concrètement son mental en mode « pause » :

Public concerné

Toute personne désirant gérer autrement son énergie et améliorer son bien-être.

Objectifs

Identifier les impacts du lâcher prise sur son corps et son mental

Formuler les questions qui permettent de se centrer sur l’essentiel pour relativiser

Contribuer à la qualité de vie en entreprise.

Savoir prendre du recul pour protéger son équilibre et celui de ses collaborateurs.

Préserver son équilibre tout en restant efficace et performant dans ses relations professionnelles.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1190 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Pratiquer au quotidien

- Modifier ses habitudes émotionnelles et ses automatismes de pensées
- Savoir se déconnecter, prendre du recul, retrouver son dynamisme
- Se positionner dans ses différentes relations et développer son adaptabilité
- Mettre en œuvre des techniques de communication Gagnant / Gagnant
- Exprimer ses émotions, ses besoins, ses idées avec affirmation et diplomatie ; verbaliser ce que l’on pense, ce que l’on ressent
- S’initier à la CNV : tout dire sans agressivité et en respect de l’autre
- Savoir poser ses limites, savoir dire non : s’affirmer avec diplomatie et conviction
- Définir son plan d'action personnel

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Communication et performance en entreprise ”

La boîte à outils relationnels

PROGRAMME

S’affirmer dans ses relations professionnelles et développer son assertivité

- Avoir confiance en soi, donner une image de soi valorisée et authentique grâce à une meilleure estime de soi et une bonne compréhension des comportements relationnels
- Exprimer ses besoins, ses émotions, ses idées avec affirmation et diplomatie ; verbaliser ce que l’on pense ou ressent
- S’accepter tel que l’on est : s’apprécier, s’estimer, se valoriser, déterminer son potentiel et ses domaines d’évolution
- Repérer et reconnaître ses qualités et aptitudes relationnelles. Cultiver l’affirmation de soi sans agressivité et en respect de l’autre
- Savoir poser ses limites, savoir dire non : s’affirmer avec diplomatie et conviction
- Retrouver la liberté de dire oui, par choix et non plus par sentiment d’obligation

Communiquer en entreprise

- Etablir avec l’entreprise et ses acteurs un rapport de confiance, de communication
- Améliorer sa communication avec ses collaborateurs, développer des relations authentiques visant la réciprocité et l’ouverture
- Savoir s’adapter et mener des échanges efficaces en fonction de son interlocuteur et du contexte
- Faire passer des messages, se faire comprendre, partager ses idées et ses pensées de façon constructive et participative
- Développer le circuit de l’information dans l’entreprise pour une meilleure performance

Public concerné

Tous les collaborateurs souhaitant établir des relations à la fois efficaces et harmonieuses avec leur environnement professionnel.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Améliorer sa communication pour entretenir des relations harmonieuses et productives avec son environnement professionnel.

Optimiser sa confiance en soi pour améliorer ses relations professionnelles avec ses collaborateurs.

Durée : *32 heures réparties sur* ***2 x 2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1490 €/pers les 4 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Améliorer les relations humaines en milieu professionnel et gérer les situations conflictuelles

- Déterminer l'influence des émotions dans le travail en équipe et l'importance d'une harmonie relationnelle avec ses collaborateurs
- Savoir s'intégrer et optimiser les relations dans une équipe de travail
- Favoriser la confiance et la coopération dans l'équipe
- Savoir comment aborder les tensions, les situations problématiques et résoudre les conflits
- Savoir s'adapter à son environnement de travail, trouver un compromis et chercher des solutions
- Faire face aux critiques, gérer les conflits, préserver respect et harmonie dans ses contacts avec les autres
- Dépasser le sentiment de conflit, de crise ; les percevoir et les aborder comme source possible d'amélioration relationnelle et fonctionnelle
- S'initier à la pratique de la négociation et de la médiation, savoir préserver l'échange, s'autoriser le temps du recul et de la réflexion et éviter des réponses réactives et non appropriées

Organiser son temps et gérer son stress pour une meilleure efficacité

- Optimiser son efficacité dans sa journée de travail et mettre en place des solutions réalistes pour atteindre ses objectifs. La chronobiologie dans les rythmes de travail
- Faire face aux interruptions et aux sollicitations internes et externes ; anticiper et gérer les imprévus
- Organiser son temps et son travail. Utiliser la délégation comme outil « gain de temps »
- Les enjeux de la gestion du stress en milieu professionnel, les conséquences physiologiques et psychologiques liées au stress
- Les différents facteurs et causes du stress. Les émotions perturbatrices et la gestion du stress mental
- Tendre vers un équilibre et une harmonie entre vie privée et professionnelle
- Les modérateurs de stress en tant qu'armes antistress
- Les habitudes de vie permettant de mieux résister aux agressions. Qualité et hygiène de vie
- Libération et dégagement des tensions par l'auto massage et la respiration
- Techniques du SAS, de relaxation, de visualisations ressources dans la gestion des situations difficiles
- Relaxation, relâchement des tensions, récupération et détente nerveuse
- Mouvements et exercices réguliers et adaptés pour favoriser la circulation énergétique, la vitalité : respiration consciente, étirements, vitalisation

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Gérer les émotions et la communication relationnelle ”

Les clés pour des relations professionnelles authentiques

PROGRAMME

Les différentes émotions

- Déterminer l’influence des émotions dans le travail en équipe et l’importance d’une harmonie relationnelle avec ses collaborateurs
- Savoir identifier et reconnaitre les différentes émotions
- Attribuer à chaque émotion les réactions rattachées
- Décoder le langage des gestes, les expressions du visage et les intonations de la voix
- Savoir les interpréter
- Percevoir comment et pourquoi elles se manifestent
- Analyser les différents déclencheurs émotionnels
- Percevoir les différents besoins cachés par les émotions
- Savoir les écouter et y répondre de façon concrète

Gérer les émotions en situation de travail

- Accueillir l’émotion de l’autre sans rentrer soi-même dans le jeu émotionnel
- Aider et faciliter la personne à exprimer ses besoins, ses ressentis, ses sentiments, identifier ses attentes
- Réagir justement face à la colère, à l’agressivité, à la peur, à la tristesse, à l’inquiétude, à l’exubérance, …
- Savoir écouter de façon active et empathique
- Avoir les bons réflexes, les « bonnes » réponses face à chaque réaction
- Garder son calme, gérer la bonne distance : technique et pratique

Public concerné

Tous les collaborateurs souhaitant établir des relations à la fois efficaces et harmonieuses avec leur environnement professionnel.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Améliorer sa communication pour entretenir des relations harmonieuses et productives avec son environnement professionnel.

Optimiser sa connaissance de soi et des autres pour améliorer ses relations professionnelles avec ses collaborateurs.

Durée : *32 heures réparties sur* ***2 x 2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1490 €/pers les 4 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

" Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l'issue de la formation.**"**

" Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**"**

" La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l'acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**"**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l'inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Exprimer ses émotions

- Exprimer ses émotions, ses besoins, ses idées avec affirmation et diplomatie ; verbaliser ce que l'on pense, ce que l'on ressent
- S'accepter tel que l'on est : s'apprécier, s'estimer, se valoriser, déterminer son potentiel et ses domaines d'évolution
- S'initier à la CNV : tout dire sans agressivité et en respect de l'autre
- Savoir poser ses limites, savoir dire non : s'affirmer avec diplomatie et conviction
- Retrouver la liberté de dire oui, par choix et non plus par sentiment d'obligation
- Les moyens pour prendre du recul, de retrouver le calme et la maitrise de soi

Faire face aux différentes émotions en situation difficile

- Prendre conscience de ses propres réactions émotionnelles face à la violence, ses propres pulsions agressives
- Gérer les situations de violence et d'agressivité
- Comprendre et désamorcer les phénomènes d'escalade, éviter la surenchère et garder la bonne distance face aux provocations
- Identifier les attitudes et conduites à adopter
- Rétablir le calme, un rapport de confiance, de communication possible
- Savoir comment aborder les tensions, les situations problématiques et résoudre les conflits
- Envisager le conflit comme source possible d'amélioration relationnelle et fonctionnelle

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Efficacité professionnelle ”

Une meilleure gestion du TEMPS et du STRESS

PROGRAMME

Organisation individuelle et gestion du temps

- Evaluer sa propre gestion de temps et en déterminer les enjeux pour soi et pour son environnement professionnel
- Définir ses priorités, clarifier ses rôles et fonctions dans l’entreprise
- Se prévoir et s’organiser un espace-temps pour penser et planifier ses actions
- Définir les notions de priorité, d’urgence et d’importance, afin de ne plus subir et mieux maîtriser les différentes situations qui se présentent à soi
- Identifier ses propres priorités pour cibler ses objectifs à court, moyen et long terme
- Identifier et analyser les « chronovores » afin de les réguler et d’optimiser son efficacité au cours d’une journée de travail
- Faire face aux dérangements internes et externes. Allier détermination et souplesse dans ses engagements, négocier des délais
- Anticiper et gérer les imprévus, savoir réajuster son planning tout en préservant sa ligne directrice
- Les lois et les méthodes de l’efficacité personnelle et collective. La loi de Pareto et la chronobiologie au service d’une efficacité redoublée
- Utiliser une délégation saine et performante pour se dégager de certaines taches et rester centrer sur les activités à forte valeur ajoutée
- Techniques «gains de temps » et outils de planification : se les approprier et les adapter dans son cadre et environnement professionnel
- Etudes de cas et applications concrètes et personnalisées

Public concerné

Toute personne souhaitant gagner en efficacité professionnelle, en respect de soi et des autres, manager, responsable, cadre, toute personne occupant un poste à axé sur la polyvalence et la nécessité de performance.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Optimiser son organisation personnelle et sa gestion du temps.

Développer sa propre stratégie pour mieux faire face aux pressions de l’environnement et gérer son stress.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *990 €/pers pour 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Gestion du stress au quotidien

- Repérer les signaux d’alarme. Auto-bilan et positionnement
- Repérer les symptômes du stress et savoir anticiper sur ses conséquences dans les différentes situations professionnelles
- Comprendre les mécanismes du stress pour mieux l’anticiper et le canaliser en énergie constructive
- Repérer ses propres réactions (fuite, agressivité) face au stress environnant et déterminer les comportements instinctifs à ré harmoniser
- Distinguer le stress physique, émotionnel et mental. Comment gérer ces différents stress dans son travail, au quotidien, en fonction des difficultés rencontrées
- Améliorer sa maitrise émotionnelle en situation stressante. Savoir réagir au mieux pour se préserver, privilégier une vision positive et un esprit gagnant
- Augmenter sa résistance face aux agents stresseurs par des techniques psychocorporelles : techniques de respiration, de relaxation, de visualisations, relâchement des tensions, récupération et détente nerveuse
- Connaître les modérateurs de stress les plus efficaces en tant qu’armes antistress
- Règles élémentaires d’hygiène de vie pour renforcer son organisme et être mieux dans son corps

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Gérer les personnalités difficiles ”

L’art de travailler efficacement au-delà des différences et des tensions

PROGRAMME

Qu’est ce qu’une personnalité difficile ?

- Comprendre et identifier une personnalité et comment elle a pu devenir « difficile » : son parcours, son vécu, son histoire, les « terrains » qui l’ont rendu difficile
- Connaître les différentes origines du mal être et les sources de la personnalité difficile
- Reconnaître les situations aggravantes qui génèrent les « crises », capter les moments de tension pour chaque personnalité

Les 11 typologies des personnalités difficiles

- La famille des égocentriques : Gérer les personnalités égocentriques, dominatrices, accusatrices, agressives, manipulatrices. Ceux qui cherchent à s’imposer à tout prix au détriment d’autrui, ceux qui cherchent à exister plus que l’autre, ceux qui monopolisent attention et énergie.
- La famille des soumis : Gérer les personnalités soumises, victimes, plaintives, inquiètes, dépressives. Ceux qui nous fatiguent, nous usent par un esprit négatif, ceux qui vivent en constat d’échec permanent, ceux qui souffrent et nous envahissent par leurs angoisses.
- La famille des insulaires : gérer les personnalités décalées, insulaires, les huîtres, les solitaires. Ceux qu’on ne comprend pas, qui nous déstabilisent en silence, dont on ne capte pas l’attention, ceux qui se murent dans le mutisme, qui restent à part
- Identifier les différents complexes présents : culpabilité, persécution, infériorité, supériorité, abandon

Public concerné

Toute personne amenée à manager et diriger des équipes.

Chefs d’entreprise, responsables de service, assistantes et collaborateurs RH.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

Permettre aux participants de comprendre le jeu des personnalités difficiles et faire face à toutes leurs formes d’agressions ou de résistances.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1090 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

Comment gérer les personnalités difficiles ?

- Travailler sur les comportements et les attitudes qui facilitent la relation et le travail en équipe, qui permettent de s’extraire du jeu de la personnalité difficile. Prendre la juste distance, le recul nécessaire pour sortir de l’impasse et de la relation stérile
- Limiter et concentrer le temps consacrés aux personnes mangeuses d’énergie, ne plus se laisser envahir. Fixer ses limites
- Savoir prendre des temps refuges, se protéger. Garder son équilibre.
- Se faire respecter, établir un autre fonctionnement relationnel, une relation plus saine, plus respectueuse de chacun

Bilan personnel

- Prendre du recul sur soi, sa vie, ses relations professionnelles
- Se reconnaître, se positionner ou se repositionner, prendre conscience de soi et de ses propres attitudes face aux autres
- Sommes-nous nous-mêmes une personnalité difficile ? Avoir un éclairage nouveau sur nos forces et fragilités, harmoniser nos rapports aux autres en intégrant notre histoire, notre parcours
- Mieux s’accepter et accepter l’autre, mieux se comprendre, et « s’exploiter » positivement

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

“ Gérer les colères, les conflits et les situations professionnelles difficiles ”

La vision du conflit comme tremplin du changement positif

PROGRAMME

Gérer et accueillir les émotions

- Comprendre et maitriser ses émotions (anxiété, déception, frustration, peur, colère) et celles de son interlocuteur
- Connaître et analyser ses réactions personnelles dans une situation conflictuelle
- Modifier sa manière de percevoir les humaines
- Patienter, calmer le jeu, concilier les forces en présence
- Permettre l’expression, écouter de façon active, profonde, être attentif à soi et à l’autre
- Faire parler, participer à l’échange, faire preuve d’ouverture et de disponibilité
- Eviter la surenchère, les fausses colères, les débats stériles
- Se créer un espace de récupération : se préparer avant un entretien difficile, comment se reprendre durant le face à face, trouver les ressources possibles après le conflit, développer un espace refuge
- Les techniques de relaxation et de décompression rapide. L’art de transformer le stress en source d’énergie
- Savoir anticiper les conflits, prendre du recul, différer les entretiens ou choisir le dialogue immédiat et spontané
- Evacuer la pression intérieure autrement que par l’agressivité. Ne pas répondre à l’agression par la force. Utiliser l’humour et la dédramatisation à bon escient
- La verbalisation intelligente et ses possibilités de reconstruction et d’innovation. Oser parler de soi en toute sincérité
- Utiliser le conflit comme outil et moyen positif, comme une possibilité, une source d’amélioration possible et d’évolution commune

Public concerné

Toute personne amenée par sa fonction à devoir réguler des comportements individuels ou collectifs : personnel d’accueil, travailleurs sociaux, soignants, enseignants, cadres et agents de maîtrise…Toute personne amenée à manager et diriger des équipes, qui souhaite prévenir et gérer des rapports difficiles.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

Objectifs

S’affirmer sereinement face aux situations et aux personnes stressantes. Désamorcer les tensions interpersonnelles ou collectives à l’intérieur d’une équipe.

Durée : *16 heures réparties sur* ***2 jours*** *consécutifs en présentiel (déjeuners inclus)*

Coût net : *1090 €/pers les 2 jours*

Organisme de formation
Tél 06 09 13 57 95

Mail contact@forma2.eu

Les moyens pédagogiques :

- Support de cours
- Exercices pratiques
- Mise en situation

L'évaluation des acquis :

- Réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit

La sanction de la formation :

- Attestation de fin de formation

Les + pédagogiques:

“ Les participants sont avant tout acteurs de leur formation et élaborent leur propre parcours afin de construire un projet individuel à l’issue de la formation.**”**

“ Une pédagogie essentiellement active et participative où réflexion et créativité se joignent aux apports théoriques et aux mises en pratique.**”**

“ La valorisation des échanges interprofessionnels et la réflexion par groupe de travail permettent l’acquisition de nouvelles visions et de nouvelles pratiques en entreprise.**”**

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser à l’inscription votre handicap.

Nous pourrons ainsi confirmer l’ensemble des possibilités d’accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur. Pour toutes informations complémentaires, nous vous conseillons les structures suivantes : ONISEP, AGEFIPH et FIPHFP

S’affirmer en toute circonstance

- Intégrer la différence fondamentale entre l’*affirmation de soi authentique* et la *brutalité maladroite* De l’attitude défensive à l’assertivité confiante et progressive. Savoir rester flexible dans la fermeté
- Eviter les impasses comme le dérapage dans la surenchère ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités. Trouver une solution plutôt qu’un responsable. Intégrer l’interlocuteur à la résolution de son propre problème
- Se positionner dans la relation selon la situation, trouver la juste distance, le bon ton, jouer sur les espaces selon les étapes de l’entretien
- Savoir affirmer son autorité avec souplesse

Faire face aux agressions et gérer les situations difficiles

- Garder une attitude professionnelle, une bonne image de soi et préserver l’image de l’autre, fixer le cadre entre le personnel et le professionnel.
- Réagir à la colère, à l’interpellation personnelle, à la violence
- Garder le recul suffisant, ne pas tout accepter, poser et fixer les limites
- Formuler une critique relations sans démotiver. Amener le collaborateur à modifier sa conduite en préservant sa sensibilité. Introduire de façon motivante une modification des conditions de travail ou des règles du jeu. Donner un feed back sur un comportement et/ou une attitude
- Savoir dire Non avec fermeté mais sans heurter. Refuser un congé, une augmentation, une modification des conditions de travail. Mettre un terme à un entretien qui s’éternise. S’affirmer sereinement dans le Oui autant que dans le Non
- Permettre l’expression des tensions et des difficultés
- Identifier les sources de tensions, analyser un conflit
- Mettre en œuvre des méthodes de résolutions de problèmes pour sortir d’une situation bloquée
- L'attitude "juste" face aux différentes stratégies de l'interlocuteur : Passivité, agressivité, manipulation…
- Négociation et résolution positive du conflit : L'écoute active, le recadrage, le repositionnement gagnant/gagnant…
- Mise en place d'un plan d'action : Les objectifs communs, les indicateurs de réussite, le suivi

www.forma2.eu

Cette formation peut donner lieu à une adaptation en intra-entreprise

La différence Multiplie vos Compétences
www.forma2.eu

BULLETIN DE RESERVATION

Dès réception de votre réservation, une convention de formation vous sera envoyée.
Seul le retour de celle-ci constitue une inscription définitive.

Bulletin à nous retourner : par mail: contact@forma2.eu
Ou par courrier à : FormA2 4, rue Pierre Maurice Masson 57000 METZ

Etablissement

- **Dénomination sociale de l'établissement :**

- **Responsable de formation** (ou de la réservation) :

Nom: Prénom:
E-Mail:
Nb de salariés : Code NAF : N° de SIRET (indispensable) :
Adresse :
Code Postal : Ville : Pays :
Tél: Fax:

Participants

- **1er Participant**

Nom: Prénom:
Fonction : Mobile (en cas de nécessité) :
Tél: Fax:
E-mail :
Se préinscrit à la formation :
Lieu: Dates :

- **2ème Participant**

Nom : Prénom :
Fonction : Mobile (en cas de nécessité) :
Tél : Fax :
E-mail :
Se préinscrit à la formation :
Lieu: Dates:

Organisme de prise en charge

- **Organisme à facturer** (si différent de l'entreprise) :

Adresse :
Code Postal : Ville : Pays :
Tél: Fax:

□ Souhaite être contacté en vue d'une intervention personnalisée au sein de notre établissement (intra)

□ Souhaite être contacté en vue d'une formation en distantiel

□ Souhaite être contacté en vue d'un parcours individuel sur mesure à distance

□ Souhaite recevoir un autre exemplaire de notre catalogue