

# Formations & Coaching



**Etre l'acteur  
de sa réussite !**



# Sommaire

---

## Notre ADN & notre Pédagogie

- 4 L'édito
- 5 Le team
- 6 Les références du groupe
- 7 Qui sommes-nous ?
- 8 L'innovation PAA®: pédagogie ludique et participative
- 12 Options pédagogiques
- 14 Outils d'analyse comportementale
- 16 Offres de formations et coaching: table des matières

## Formations comportementales PAA®

- 19 Management d'équipe & Ressources Humaines
- 33 Vente, Négociation & Relation-client
- 41 Développement professionnel & Communication

## Accompagnement individuel ou en groupe

- 51 Coaching: accompagnement individuel
- 59 Solutions RH d'audit et de monitoring du climat social et des talents

## Divers

- 62 Conditions et tarifs
- 63 Bon formation continue FSEA
- 64 asbgroup dans le monde

### Professional-act

Impasse du Verné 18 | CH-1696 Vuisternens-en-Ogoz / FR  
Tél. +41 (0)26 912 17 17 | email: paa@professional-act.ch  
www.professional-act.ch

# L'édito

## Conseil, accompagnement et formation pour être l'acteur de sa réussite

**Professional-act est pour un individu, un collaborateur, cadre ou patron, le partenaire compétent afin que chacun soit l'acteur de sa réussite !**

Vie professionnelle ou vie privée, chacun aspire légitimement à «être l'acteur de sa réussite» ! Que faire alors lorsque surgit une difficulté, lorsque s'accumulent les problèmes ? Sur la route d'une vie active, l'obstacle n'est jamais insurmontable et au détour du chemin, le partenaire idéal peut apporter conseil, accompagnement et formation. Tel est l'objectif de Professional-act, une structure légère et performante, fondée et managée par Manuela et Philippe Egger-Studer.

Professional-act offre du conseil (**Advice**), de l'accompagnement (**Coaching**) et de la formation (**Training**) dans des domaines comme les relations-client, les ressources humaines, le développement professionnel ou encore le management. Professional-act travaille seul ou en partenariat avec des spécialistes: une diversité synonyme d'efficacité. Ses prestations s'adressent aux particuliers comme aux entreprises.

### Des réponses à tout problème

Voilà un particulier confronté à une difficulté dans sa dignité d'individu ou dans son rôle de collaborateur: il a perdu son emploi, il est désespéré, employé modèle, il n'ose demander une augmentation de salaire... Professional-act l'aide à définir son profil professionnel ou à rédiger une lettre de motivation. Le coaching va permettre, par exemple, d'optimiser le planning du travail et de dégager du temps pour d'autres activités.

Voilà également un patron dont l'entreprise rencontre quelques problèmes: conduite pas toujours heureuse, structures inadaptées, processus peu clairs... Ou l'entreprise a mal à son image et peine dans son créneau. Ou encore les responsables de la vente accumulent les faux-pas... Professional-act apporte ses conseils, forme les cadres, redynamise les structures et processus, repositionne l'entreprise.

Avec Professional-act, le particulier ou l'entreprise trouvera un partenaire fort de valeurs au service de ses interlocuteurs, une relation de proximité et de disponibilité, le respect des principes d'éthique et surtout des solutions créatives mais aussi pragmatiques et réalistes.

### Dans toute la Suisse romande

Les bureaux administratifs de Professional-act se situent à Vuisternens-en-Ogoz, entre Fribourg et Bulle. Deux salles de coaching sont à disposition à cet endroit. D'autres bureaux sont aussi disponibles dans différents lieux: Fribourg, Bulle, Payerne, Jura bernois et Neuchâtel.

Nos formateurs et coachs se déplacent dans toute la Suisse romande (inter ou intra-entreprise), et prochainement en Suisse allemande.

Distributeur officiel pour la suisse

**paa**formation  
Pédagogie d'Appropriation Active

membre de la



# Le team



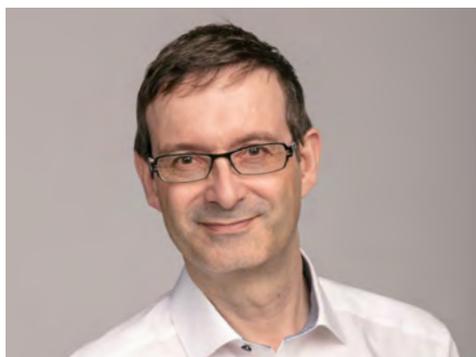
**Manuela Egger-Studer**  
Directrice associée Professional-act,  
responsable formations et coaching.

## Experte en formation d'adultes et coaching.

Ayant exercé les professions de cheffe de vente, formatrice d'adultes, coach en réinsertion professionnelle, HR Business Partner, responsable de formation dans des entreprises privées, publiques, nationales et internationales, Manuela Egger-Studer est d'abord une passionnée qui place l'être humain au cœur de ses intérêts.

Titulaire d'un brevet fédéral de Formatrice d'adultes, diplômée coach en «Leadership et Communication» et coach professionnel avec une formation accréditée par l'ICF (International Coach Federation) ainsi que d'un CAS en management (capital humain et enjeux de l'entreprise) à l'Université de Fribourg, elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience dans les domaines de la formation d'adultes et du coaching.

Elle possède aussi une vaste et riche expérience en recrutements profilés et d'entraînements à la candidature de toute hiérarchie et catégorie professionnelle. Elle est certifiée PersProfile, Xtrem7, consultante Onys SA pour gérer et restituer des bilans de compétences, inventaires de pratiques comportementales de particuliers comme d'équipes managériales ainsi que des rapports d'audit.



**Philippe Egger**  
Directeur associé Professional-act,  
responsable administratif et marketing.

## Expert en marketing et coaching.

Philippe Egger a évolué dans différents mondes professionnels en tant qu'indépendant et directeur marketing et communication dans des PME sur le plan national et international ainsi qu'en qualité d'organisateur d'événements sportifs et culturels.

Il a pu développer de nombreuses compétences utiles à divers corps de métiers: le marketing stratégique et opérationnel, la gestion d'entreprise ainsi que dans la gestion du personnel par un management moderne. Par ces diverses «casquettes» portées notamment en PME, il possède l'avantage de connaître autant le rôle de prestataire que celui de client. Ceci lui permet ainsi d'effectuer un accompagnement orienté solutions.

Titulaire des brevets fédéraux de typographe ainsi que de spécialiste de la conduite d'un groupe (Management et Leadership), spécialiste marketing, publicitaire diplômé, certifié en Webmarketing et réseaux sociaux, facilitateur graphique et coach professionnel avec une formation accréditée par l'ICF (International Coach Federation), il bénéficie d'une expérience de plus de 30 ans dans les arts graphiques et de plus de 15 ans dans le marketing.



## Professional-act s'entoure de professionnels.

Pour répondre à un standard qualité et à une clientèle exigeante, notre staff est composé d'hommes et de femmes passionnés par leur domaine d'expertise tel que le management, les RH, la communication, les relations-client, le marketing, le théâtre ainsi que le journalisme. Ils sont qualifiés dans la formation d'adultes et/ou dans le coaching et s'expriment notamment en français et en allemand.

Dans le but de contribuer et être associé au succès de l'être humain et des entreprises remarquables de demain, Professional-act s'inscrit dans un partenariat pour accompagner ses interlocuteurs. L'ensemble des collaborateurs/-trices de Professional-act s'engage à former des adultes et les accompagner, à maintenir et à développer leurs compétences à des fins professionnelles et personnelles et à :

- collaborer de manière pertinente et innovante;
- rechercher des solutions créatives, mais aussi pragmatiques et réalistes;
- respecter la liberté d'expression;
- soutenir les participants en créant un espace protégé;
- adapter leurs prestations au travers de leur démarche de qualité;
- partager avec les participants le plaisir d'apprendre tout au long de la vie.

# Références

Professional-act et PAA®

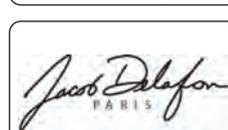
Service public



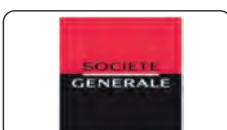
Télécom, Edition & Services



Distribution & Grande consommation



Banques & Assurances



Energie, Transports & Equipement



Pharma



# Qui sommes-nous ?

## Notre ADN

Notre mission a pour but de faire de la gestion de vos talents le plus court chemin vers votre succès, afin que vous soyez l'acteur de votre réussite.



Pour vous offrir le meilleur, Professional-act répond à 4 critères essentiels:

- 1) Qualité
- 2) Orientation client
- 3) Responsabilité
- 4) Confiance

## Nos méthodes de travail

### simples et efficaces pour:

évaluer rapidement la cohésion et la performance des équipes, favoriser le processus de feedback dans la culture d'entreprise, comprendre le fonctionnement dynamique de l'humain, mesurer les pratiques comportementales concrètes de particuliers comme d'équipes managériales, agir avec créativité du niveau opérationnel au niveau stratégique, découvrir les sciences cognitives, humaines et sociales et développer de nouvelles et intéressantes manières d'être avec soi-même et les autres.

### Quelques exemples:

- méthode active et participative,
- échanges d'expériences,
- exercices de relaxation,
- mises en situation avec comédiens,
- jeux ludiques,
- questionnaires psychométriques,
- auto-diagnostic de personnalité,
- coaching individuel et collectif orienté solutions,
- exercices écrits individuels et/ou en sous-groupes,
- worldcafé,
- plan personnel de progrès...

### PAA® formation

Nos formations comportementales se basent sur une pédagogie qui s'appuie sur les stades actifs de l'appropriation (Pédagogie d'Appropriation Active). Cette méthode est dispensée dans de nombreux pays francophones à travers le monde, et son siège est à Paris. Nous profitons ainsi d'un large réseau en constante évolution, à la recherche de la perfection.

### Professional-act possède le label de qualité EduQua

Ce label...

1. qualifie une bonne institution de formation continue,
2. assure et développe la qualité dans l'institution de formation continue,
3. offre plus de transparence pour les consommateurs et les consommatrices.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

## L'innovation PAA<sup>©</sup>: une pédagogie ludique et participative pour des formations comportementales motivantes

La PAA<sup>©</sup> ou **P**édagogie d'**A**ppropriation **A**ctive, est une alternative aux formations traditionnelles, basée sur un principe pédagogique: engager le changement et agir sur les stades actifs de l'appropriation.



**80% action en 3 temps: ces 3 temps sont répétés pour chaque section de la formation.**

### 1. Découverte

Les participants découvrent les contenus par des exemples concrets: les vidéos «erreur» sont le point de départ des ateliers interactifs.

### 2. Training

Ils se testent ensuite par l'action et la pratique: ateliers de mise en situation, pilotés par le formateur et conclus par une vidéo modèle.

### 3. Action

Avec les «fiches action» de leur support de formation, les participants préparent les prochaines actions qu'ils feront dès leur retour au poste de travail.

### 20% direction

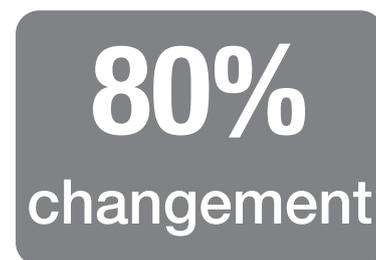
Avec la pédagogie PAA<sup>©</sup>, le formateur parle moins de 20% du temps, pour diriger les débats et donner les instructions de jeu: il laisse la parole aux participants qui sont acteurs de leur formation.

## Obtenir des résultats avec une pédagogie innovante



**91% des participants recommandent les formations PAA<sup>©</sup>**

En évaluation à chaud, à la question «Recommanderiez-vous cette formation à vos collègues?», 90,7% des participants répondent «oui» ou «oui certainement».



**En évaluation à froid, plus de 80% des participants déclarent avoir changé durablement leurs habitudes après une formation PAA<sup>©</sup>.**

# Le principe pédagogique de la PAA<sup>®</sup> s'appuie sur les stades actifs de l'appropriation

## Les 5 stades de l'appropriation



## Les 4 ingrédients de la PAA<sup>®</sup>



90 ateliers

### 90 ateliers participatifs certifiés stade 3 à 5 de l'appropriation.

Une formation PAA<sup>®</sup> est constituée d'une succession d'ateliers ludiques et participatifs, de 10 à 60 minutes, certifiés stade 3 à 5 de l'appropriation (voir le principe pédagogique de la PAA<sup>®</sup>), et qui mettent les participants en action pendant plus de 80% du temps.



600 vidéos

### 800 vidéos avec comédiens.

La PAA<sup>®</sup> s'appuie sur un catalogue de 600 vidéos pour illustrer les formations comportementales. Pour chaque formation PAA<sup>®</sup>, des vidéos sont adaptées à la thématique (de 1 à 3 minutes en moyenne). Elles contiennent des mises en situation avec comédiens: bon et mauvais réflexes.



1 support

### 1 support de formation unique relié & couleur.

L'innovation PAA<sup>®</sup> la plus appréciée des participants, c'est de pouvoir disposer de tous les supports de formation en un seul document très qualitatif qui valorise la formation et les motive à utiliser les fiches action dès leur retour au poste de travail.



Vidéos-Learnings

### Les Vidéos-Learnings: l'alternative au e-Learning traditionnel.

C'est l'alternative PAA<sup>®</sup> au e-Learning traditionnel, avec des modules très courts de 3 à 5 minutes, interactifs et 100% vidéo.

## Les 9 bonnes pratiques de la PAA<sup>©</sup>

### 1. Motiver avant la formation

- > Solliciter les participants avant la formation avec des prérequis.
- > Les interpeller avec des outils innovants et attractifs: les Focus-Learning<sup>©</sup>.

### 2. Donner du poids à la formation

- > Impliquer les N+1 des participants en amont (communication) et en aval (Plan d'Action Personnel).

### 3. Dynamiser le processus d'appropriation

Alterner les 3 périodes de la PAA<sup>©</sup>: Découverte • Training • Action.

### 4. Rendre les participants acteurs de leur formation

- > Découvrir les contenus par l'action et l'expérimentation plutôt que par des exposés descendants.
- > Donner la parole aux participants: le formateur parle moins de 20% du temps.

### 5. Privilégier les échanges

- > Former des sous-groupes différents au moins 5 fois par jour pour brasser les participants.

### 6. Valider les acquis et ancrer les bons réflexes

- > Au moins 10 ateliers d'application pratique par jour.
- > Varier les activités pédagogiques avec les 90 méthodes certifiées PAA<sup>©</sup>.

### 7. Provoquer un changement durable

- > Remettre en question les habitudes, sortir du cadre: les vidéos «erreur» qui interpellent.
- > Montrer que le bon geste est accessible à tous: les vidéos «modèles».
- > Interagir avec des comédiens professionnels dans des mises en situation: donner du réalisme dans la formation, en adéquation avec son environnement professionnel.

### 8. Motiver les participants à agir

- > Au-delà de la salle de formation, agir dès le retour en entreprise: avec les fiches action.

### 9. Prolonger l'impact de la formation

- > Au-delà des formations en salle, multiplier les points de contact pédagogiques: Teasers vidéo, Focus-Learning<sup>©</sup>, tests & autodiagnostic en ligne, coaching mail & téléphone...

## Vidéo-Learning

Avec chaque formation... , un e-Learning 100% vidéo avant & après la session en salle



**100% vidéo:**

Ludique, attractif & motivant

**Interactif:**  
Stimulant

**Très court, modules de 3 minutes:**  
Durée compatible avec l'activité professionnelle

**Sur PC, tablettes & smartphones:**  
Accessibles

# Supports collectifs: favoriser les échanges !



Atelier quizz grand groupe  
Poster de vote 100x70 cm

Atelier sondage  
Présentoir A3



PowerPoint avec vidéos  
Projeté



Atelier chasse au trésor  
Kakémono 200x80 cm

# Options

## Le Défi client / comédiens

### Mise en situation avec comédiens

Les comédiens interagissent en salle avec le participant. C'est du direct, ils creusent, ils appuient là où ça fait mal, ils traitent le fond du problème. La mise en situation colle à son environnement professionnel.

Nos formations de base sont adaptées pour des jeux de rôle entre participants. Nous vous proposons de compléter ces séquences par des mises en situation avec nos comédiens. Des situations que les participants pourront directement mettre en pratique sur leur lieu de travail.

## La pédagogie ONE2ONE<sup>®</sup>

### Suivi individualisé

#### Comment maximiser l'investissement en formation ?

Les formations en salle sont très riches et trop courtes : comment encourager les participants à mettre en œuvre ce qui leur a été proposé ? Comment prolonger l'effet de la formation en salle ? C'est la question du retour sur investissement qui est posée ici : comment maximiser la formation ? De plus, si une formation collective est riche des apports du groupe, elle sera toujours moins pertinente qu'une approche individuelle et adaptée à chacun.

#### Une solution individualisée

Voilà pourquoi suite aux formations en salle, nous proposons un accompagnement individuel sous forme de sessions de coaching en face à face. Pour optimiser l'investissement, le formateur vient une journée complète dans l'entreprise. Il propose 3 à 5 créneaux horaires dans la journée et coache les participants qui ont suivi la formation collective sur site et en face à face. C'est un complément à la formation en salle, en ONE2ONE<sup>®</sup>.

## Vidéo-Training on-the-Job<sup>®</sup>

### Suivi individualisé avec vidéo

Echange individuel avec le formateur sur le lieu de travail. Le participant se filme (ou est filmé) lors de ses interventions managériales auprès de ses collaborateurs ou collègues. Seul le participant aura accès aux vidéos. Celles-ci sont analysées minutieusement avec le formateur-coach afin de pouvoir trouver des pistes d'amélioration.

Prérequis: avoir suivi une formation PAA<sup>®</sup> ciblée pour le thème du coaching.

#### Les 7 avantages du Vidéo-training on-the-Job<sup>®</sup>

- ✓ Gain de temps, pas de déplacement pour le participant.
- ✓ Utilisation de son propre matériel dans son entreprise, son bureau.
- ✓ Programme sur mesure: 100% utile.
- ✓ Applications & exercices sur mes cas réels: j'avance mon travail.
- ✓ 1 formateur-coach pour moi: il répond à toutes mes questions.
- ✓ Je suis seul: le formateur-coach s'adapte à mon rythme.
- ✓ Le coaching peut se faire à n'importe quel moment de la semaine (LU-VE).

## Le livret formation

### Au-delà de la formation

Le livret de formation (A6, d/f/i) offre une vue d'ensemble claire et transparente sur votre formation continue, tant dans les domaines professionnel que privé. Toutes vos formations, formations continues, visites de cours, stages et activités bénévoles y sont inscrites. Le livret de formation est reconnu dans toute la Suisse – la formation continue ne s'arrêtant pas aux frontières linguistiques.

Les institutions qui ne donnent pas d'attestations aux participants peuvent néanmoins inscrire les cours et stages suivis.

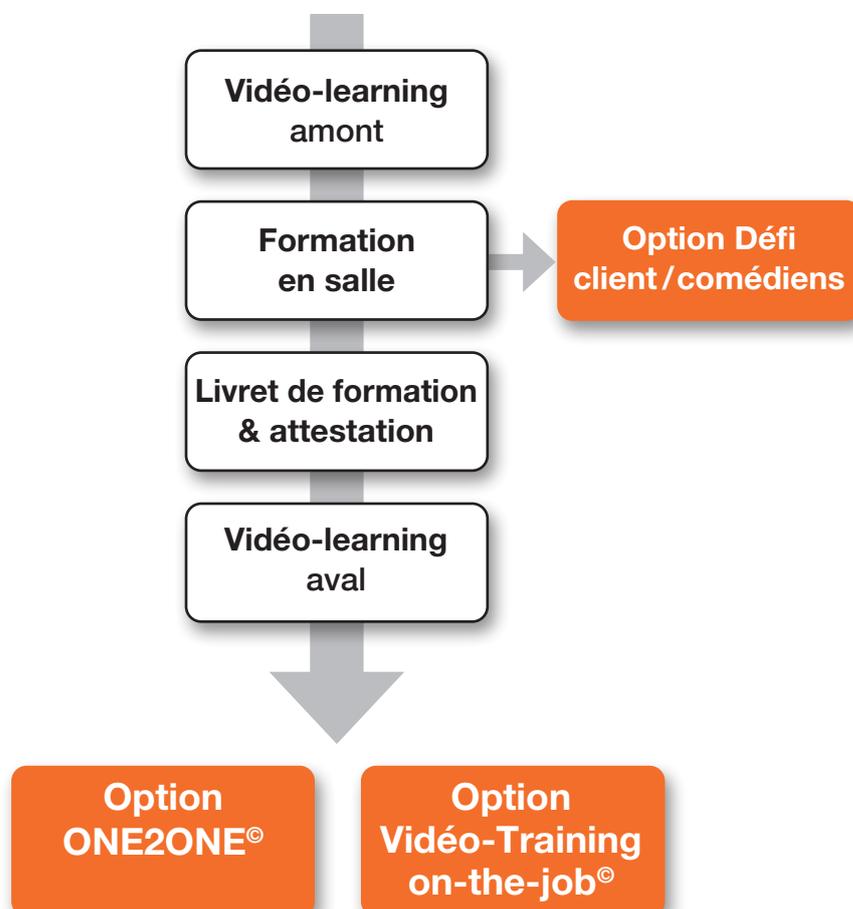
Lors d'un changement d'emploi, d'une promotion ou de réinsertion, le livret de formation permet de démontrer les qualifications diverses de son détenteur. Le livret de formation ne met pas seulement en évidence les dispositions professionnelles, mais également vos différents centres d'intérêt.

Ce livret vous accompagne où que vous soyez, sans nécessité de connexion ni d'ordinateur. Vous l'annotez comme un livret professionnel qui relate les événements marquants de vie en entreprise. Vous pouvez aussi demander au formateur d'attester votre présence et à l'organisme de formation de tamponner cette attestation.



## Les options dans la pédagogie PAA<sup>©</sup>

### Process PAA<sup>©</sup>



## Un outil pour comprendre sa personnalité et celle des autres

### L'Inventaire de Personnalité\*

Les personnes souhaitant utiliser le modèle Process Communication<sup>®</sup> sont invitées à répondre à un questionnaire qui, une fois traité, leur permet de découvrir leur structure de personnalité. La métaphore pédagogique de l'immeuble permet de visualiser sa propre structure de personnalité. À chaque étage se trouve un des 6 types de personnalité. La taille des étages indique la quantité d'énergie disponible lorsqu'une personne souhaite ou doit utiliser le type correspondant. Le principe de l'ascenseur illustre la capacité d'accéder à tous les étages et d'en utiliser toutes les ressources.

#### La Base

Le rez-de-chaussée appelé Base, indique le type de personnalité dominant, le plus développé. Savoir identifier la Base de son interlocuteur permet d'utiliser la bonne fréquence pour communiquer.

#### La Phase

Le concept de Phase donne des clés de compréhension de ce qui motive une personne. Satisfaire les besoins de la Phase, c'est agir sur la motivation au quotidien. La sienne et celle des autres.

### Les objectifs du modèle ProcessCom<sup>©</sup>

- Comprendre sa structure de personnalité pour utiliser tous ses atouts et offrir le meilleur de soi.
- Mieux se gérer dans les moments difficiles et dans les inévitables périodes de stress.
- Accepter la personnalité des autres et s'y adapter pour un travail en équipe plus fluide.

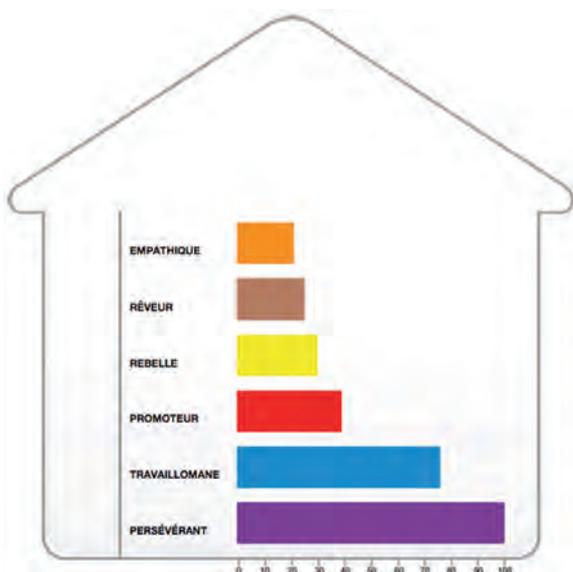
### Le Profil Process Communication<sup>®</sup>

Ce document personnalisé d'une quarantaine de pages contient de précieuses informations pour les utilisateurs du modèle Process Communication<sup>®</sup>. Chaque rubrique donne des clés et des pistes de travail pour piloter son quotidien en tenant compte, aussi bien des atouts de sa personnalité que des indicateurs à surveiller pour éviter d'être submergé par le stress.

### Quelques rubriques du Profil Process Communication<sup>®</sup>

- Les clés de la réussite.
- Les points forts de la personnalité.
- Les zones de perception.
- Le mode d'interaction préféré.
- Les signaux d'avertissement.
- Les canaux de communication.
- Les plans d'action.

Viennent s'ajouter également des données sur le Style de Management préférentiel pour manager ou être managé.



Exemple d'un immeuble de personnalité parmi 4 320 combinaisons possibles

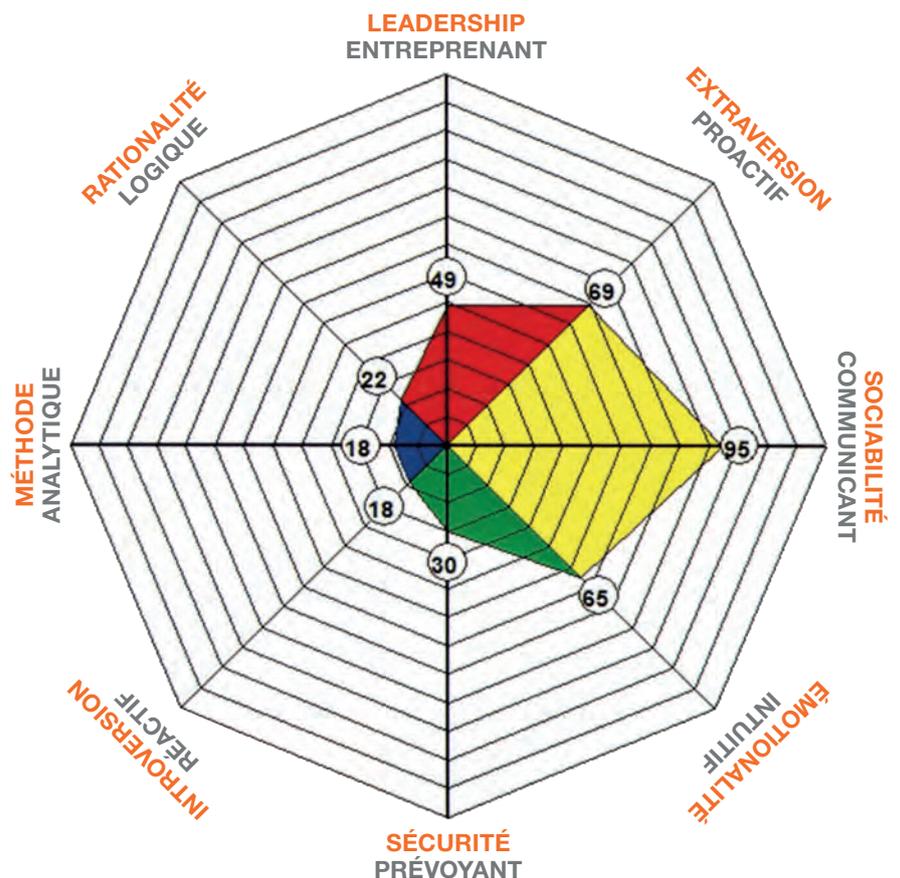
\*Informations confidentielles remises en main propre et à l'usage exclusif du participant.

## Analyse comportementale de l'individu et du team

### Des formateurs certifiés PersProfile Manager<sup>©</sup>

Une méthodologie efficace pour l'évaluation des compétences sociales par la typologie du comportement.

- Utilisation d'un outil à la fois simple, rapide et fiable pour l'évaluation des compétences sociales d'individus (candidats, collaborateurs) ou de teams.
- Amélioration de la sélection par le contrôle de l'adéquation du profil de l'individu à celui du poste à pourvoir.
- Mise à disposition des utilisateurs d'une méthode permettant de définir le profil idéal de la fonction, de le mesurer, avec comme objectif l'amélioration de la performance des collaborateurs.
- Recherche du meilleur équilibre entre homogénéité et hétérogénéité au sein du team.
- Contribution au développement de la Culture d'Entreprise.



Une méthodologie efficace pour  
l'évaluation des compétences sociales et  
la découverte des talents.

# Offres de formations

## Management d'équipe & Ressources Humaines

- 20 **Management Acte 1: Prendre la dimension du poste**  *savoir-être.*
- 21 **Management Acte 2: Maîtriser les entretiens**  *savoir-faire.*
- 22 **Chef d'équipe: manager une équipe de techniciens** 
- 23 **Manager en transversal**  *management de projet & organisations matricielles.*
- 24 **Les fondamentaux du management à distance** 
- 25 **Management à distance**  *perfectionnement.*
- 26 **Coacher ses commerciaux**   
*Développer ses équipes et obtenir des résultats durables.*
- 27 **L'entretien d'évaluation**   
*Le rendez-vous pour développer les compétences et les performances.*
- 28 **Réussir ses entretiens professionnels**  *accompagner ses équipes dans leurs perspectives d'évolution professionnelle.*
- 29 **Conduire une réunion**  *piloter, motiver, diriger, décider, suivre & faire suivre.*
- 30 **Recruter et intégrer un nouveau collaborateur**   
*De la définition du poste aux premiers pas dans l'entreprise.*
- 31 **Manager avec la ProcessCom®**   
*Professionaliser sa Communication et gérer les conflits.*
- 32 **Adapter son style de management avec PersProfile Manager®**   
*Développer sa posture de manager leader.*

## Vente, Négociation & Relation-client

- 34 **B2B Acte 1: Vendre & Fidéliser avec les professionnels**   
*Trouver de nouveaux clients et développer le C.A. des clients réguliers.*
- 35 **B2B Acte 2: Négocier & Conclure avec les professionnels**   
*Résister à la pression de l'acheteur et préserver ses marges.*
- 36 **B2C Acte 1: Vendre & Fidéliser - agence & magasin**   
*Accueillir, conseiller, vendre en volume et en valeur & ventes complémentaires.*
- 37 **B2C Acte 2: Gérer les réclamations en face à face - agence & magasin**   
*Qualité de service & relation-client en magasin, en agence et en B2B.*
- 37 **B2C Acte 2: Gérer les réclamations au téléphone**   
*Qualité de service & relation-client à distance.*
- 38 **Accueil et relation-client au téléphone et/ou en face à face**
- 39 **Gérer la relation-client**   
*Relation commerciale pour non commerciaux: communiquer et fidéliser.*

## Développement professionnel & communication

- 42 **Acte 1: Prendre la parole en public: savoir faire**   
*Développer sa confiance et convaincre un auditoire.*
- 43 **Acte 2: Prendre la parole en public: savoir être**   
*Se perfectionner avec les techniques théâtrales.*
- 44 **Médias training**  
*Parler à une assemblée, s'exprimer devant une caméra, répondre aux journalistes.*
- 45 **Gérer son temps**   
*Gérer ses priorités, maîtriser son planning et gagner en productivité.*
- 46 **Gérer son stress, gérer les conflits**   
*Équilibrer les relations et la charge de travail.*
- 47 **Développer son potentiel relationnel**   
*Communiquer, se positionner et s'affirmer pour gagner en efficacité.*
- 48 **Formation de formateurs occasionnels**  *animer en salle.*
- 49 **Préparer et bien vivre son départ à la retraite**  
*Capital santé, matériel (financier) et relationnel.*

## Coaching (accompagnement individuel)

- 52 **Bilan de compétences (version complète)**  
*Se reconnaître dans ses compétences, ses ressources pour arriver à des choix pertinents.*
- 53 **Bilan de compétences (version light)**  
*Les clés pour réussir sa vie professionnelle et personnelle.*
- 54 **Outplacement (reclassement professionnel)**  
*Se préparer pour retrouver un emploi avec efficacité.*
- 55 **Elaborer un Business plan pour son entreprise**  
*Analyser la situation initiale et trouver des pistes d'amélioration en construisant son Business plan.*
- 56 **Communiquer en politique**  
*Accompagnement d'une campagne personnelle.*
- 57 **Une journée... Rien que pour vous !**  
*Une journée d'auto réflexion pour s'arrêter, s'interroger, prioriser et repartir.*
- 58 **Développer le marketing de son entreprise**  
*S'entourer d'un professionnel pour toutes les démarches de marketing.*

## Audit

- 60 **Evaluer le fonctionnement des équipes (GlobalMeter®)**  
*Agir sur les bons leviers et rendre vos équipes performantes avec un outil fiable.*
- 61 **Stimuler la culture du feed-back et le leadership (TeamMeter®)**  
*Comprendre les conditions de collaboration qui assurent les meilleurs résultats, au travers d'une autoévaluation de l'équipe.*



# Formations

## Management d'équipe & Ressources humaines





## Management Acte 1: Prendre la dimension du poste

### Management: savoir être

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf: MN01

#### Programme

##### ASSEOIR SA LÉGITIMITÉ

- Assertivité: face à ses collaborateurs ou son management
- Gérer les tensions: les collègues devenus collaborateurs
- Se positionner face aux managers seniors
- Assumer ses devoirs de manager dans l'organigramme

##### POSTURE ET ATTITUDE

- Jouer sa partition avec sa hiérarchie: relayer les orientations de la direction et remonter l'information
- Définir son niveau de responsabilité
- L'équilibre entre ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Les tentations du manager: parent, tyran, confident, confiant, absent

##### PRENDRE SON POSTE OU REPRENDRE UNE ÉQUIPE: LES BONS RÉFLEXES À DÉVELOPPER IMMÉDIATEMENT

- Reprendre l'équipe: 20 premiers jours, 20 premières semaines
- Les pièges du jeune manager et les solutions pour en sortir
- Les réflexes gagnants pour gérer la transition
- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Identifier les actes de management

##### DIRIGER

- Structurer management d'équipe & management individuel
- Manager l'équipe et les objectifs en mode projet
- Piloter les résultats en centre de profit
- Passer du mode problème au mode solution et faire adhérer

##### ANIMER

- Rationaliser l'activité et motiver l'équipe sur ses objectifs
- Maintenir la motivation: management par les objectifs
- Dynamiser: les techniques pour relancer la productivité

##### MOTIVER

- Les ressorts de la motivation personnelle: management individualisé
- Isoler et résoudre les causes de démotivation avec les moyens alloués
- Développer, fidéliser, encourager & reconnaître

#### Les plus de l'animation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste de manager
- Des mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques font de cette formation l'une des plus variées et des plus dynamiques du catalogue: une excellente introduction au management de proximité

#### Pour compléter votre formation

- ✓ Management Acte 2, savoir faire, les face à face du manager (MN02)
- ✓ Process Com : Manager avec la Process Com (DP21)

#### Objectifs

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, motiver, produire, former, contrôler, informer et diriger
- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer, diriger et motiver

#### A qui s'adresse cette formation ?

- Jeunes managers: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait: situation de transition, management transversal

#### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES SOCIALES

- Trouver sa posture managériale et assumer ses fonctions: animer et motiver

##### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre et défendre son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger





## Management Acte 2: Maîtriser les entretiens

Management: savoir faire

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf: MN02

### Management Acte 2 Savoir faire

Les face à face du manager

Passeport de formation

paaconcept  
osbgroup

Passeport individuel PAA©

Management

### Objectifs

- Gagner en assurance pour tous les rdv managériaux en face à face: les 9 entretiens clés
- Diriger efficacement les entretiens pour développer la performance
- Structurer les entretiens indispensables à la survie du manager: au moins un des 9 entretiens doit être mené chaque jour, et tous sont conduits au moins une fois chaque mois !

### A qui s'adresse cette formation ?

- Jeunes managers: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers de longue date n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne
- Personnel non manager en situation de management de fait: situation de transition, management transversal

### Prérequis

- Managers confirmés: visionner les films « Les face à face du manager »
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Affiner sa posture managériale et assurer ses fonctions: animer et motiver

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Acquérir les méthodes et outils pour prendre de l'ampleur dans son poste de manager: organiser, produire, former, contrôler, informer et diriger



Vidéos PAA© dans cette formation

### Programme

#### COMMUNIQUER

- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- L'entonnoir de la communication: filtres & parasites
- L'écoute active: la communication performante

#### FIXER DES OBJECTIFS

- ACIER: fixer des objectifs ambitieux & motivants
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

#### DÉLÉGUER

- Matrice de la délégation: déléguer selon le collaborateur
- Quoi déléguer? Comment? et à qui?

#### CONTRÔLER

- L'agenda du manager en position de contrôle
- Passer de la sanction au soutien

#### DÉBRIEFER

- Questions ouvertes, factuelles et fermées
- Faire prendre conscience de la montée en compétence

#### MOTIVER/REMOTIVER

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Isoler les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et oser traiter la source réelle

#### NÉGOCIER

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

#### DIRE NON

- Éviter la négociation: dire non et relancer la motivation
- Donner du sens et des perspectives au refus

#### RECADRER

- Assertivité: faits, opinions & sentiments
- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits

#### FÉLICITER

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

### Les plus de l'animation

- Une série de 9 vidéos sur les 9 entretiens met en évidence les erreurs à éviter, et 9 autres vidéos présentent les bons réflexes
- A partir de ces situations vidéos, les participants se testent et mettent en pratique: mises en situation et ateliers participatifs tout au long de la formation

### Pour compléter votre formation

- ✓ Process Com: Manager avec la Process Com (DP21)



## Manager une équipe de techniciens

Savoir être & savoir faire

Passéport de formation

paaconcept  
©asbgroup

### Objectifs

- Intégrer son poste de manager dans ses différentes dimensions: position, rôle, responsabilités
- Trouver sa posture managériale, communiquer clairement auprès des collaborateurs et acquérir les méthodes et outils pour adapter son mode de management à ses équipes
- Structurer les entretiens clés du manager: fixer des objectifs, déléguer, motiver, recadrer, féliciter
- Prévenir et gérer les conflits et incivilités

### A qui s'adresse cette formation ?

- Chefs d'équipe managant des collaborateurs ouvriers ou techniciens
- Jeunes Managers-Chefs d'équipe: dans les 6 premiers mois de la prise de poste, ou juste avant
- Managers-Chefs d'équipe expérimentés n'ayant pas encore eu de formation, ou une formation ancienne

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Préparer et conduire les entretiens clés
- Intégrer les dimensions du rôle de manager
- Faire monter ses équipes en compétence

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Communiquer efficacement avec ses collaborateurs
- Gagner en aisance relationnelle



Vidéos PAA© dans cette formation

# Management chef d'équipe: manager une équipe de techniciens



2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. MN13

### Programme

#### IDENTIFIER LES RÔLES DU MANAGER ET SES RESPONSABILITÉS

- Définir le management dans son contexte et la fonction
- Se positionner face à ses collaborateurs et sa hiérarchie
- Identifier les rôles du manager et les actes de management

#### ADAPTER SON MODE DE MANAGEMENT

- Passer d'un référentiel technique à un référentiel managérial
- Apprendre à manager ses anciens collègues
- Identifier le degré d'autonomie d'un collaborateur
- Adapter son management au profil de chaque collaborateur

#### DÉLÉGUER À BON ESCIENT

- Déléguer en fonction du profil de chaque collaborateur
- Déléguer pour monter en compétence: quoi? Comment? à qui?

#### COMMUNIQUER CLAIREMENT AVEC LES ÉQUIPES

- Distinguer les faits, les opinions et les sentiments
- La communication verbale, paraverbale et non verbale: exploiter les bons canaux de communication
- Communiquer: questions ouvertes, factuelles et fermées

#### FIXER DES OBJECTIFS

- Etablir et communiquer des objectifs clairs: SMART
- Concilier les objectifs de l'entreprise, ceux de l'équipe et les objectifs personnels des membres de l'équipe

#### MOTIVER/REMOTIVER SES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT

- Identifier les signes précurseurs: les points d'alerte
- Connaître et traiter les facteurs de démotivation
- Trouver l'angle d'attaque et traiter la cause réelle

#### RECADRER UN COMPORTEMENT INADÉQUAT

- Analyse Transactionnelle: Parent, Adulte, Enfant
- Le P.D.E.S.C.: une méthode de recadrage universelle

#### PRÉVENIR ET GÉRER CONFLITS ET INCIVILITÉS

- Techniques pour désamorcer et résoudre les conflits
- Ouvrir la négociation & trouver des solutions innovantes

#### FÉLICITER SON ÉQUIPE OU UN COLLABORATEUR

- Acter les performances individuelles & motiver
- Partager les bonnes pratiques

### Les plus de l'animation

- Les films erreur et modèle favorisent un ancrage durable sur la dimension du poste
- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale. Permet de mixer débutants & expérimentés en quête de structure
- Des vidéos de mises en situation, des études de cas et de nombreux jeux pédagogiques font de cette formation un incontournable pour les chefs d'équipes en quête d'une approche pragmatique du management



## Manager en transversal

### Management de projet & organisations matricielles

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. MN07

#### Manager En transversal

Mode projet &  
organisations matricielles

#### Passeport de formation

paaconcept  
osbgroup

Passeport individuel PAA©

Management

#### Objectifs

- Maîtriser le management transversal sur le savoir faire comme sur le savoir être
- Savoir faire agir sans lien hiérarchique
- Motiver et gérer les résistances spécifiques au management transversal
- Développer son autorité dans le cadre de sa mission
- Mieux vivre sa fonction de chef de projet ou d'acteur en milieu matriciel

#### A qui s'adresse cette formation ?

- A ceux qui doivent conduire des missions en mode projet, qu'ils soient manager ou non
- A ceux qui souhaitent gagner en efficacité dans une structure matricielle
- A toute personne intégrée à une équipe projet et qui souhaite accélérer son intégration dans ce nouveau mode de travail

#### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

#### Compétences visées

- Développer des réflexes en management non hiérarchiques pour réussir ses missions
- Acquérir la capacité à prendre du recul sur sa fonction de manager transversal et à piloter une équipe dans un environnement multiculturel



#### Programme

##### SITUER LE MANAGEMENT TRANSVERSAL DANS SON ORGANISATION

- Enjeux & défis, bénéfices & limites de la transversalité
- Projets & organisations matricielles: spécificités du management transversal vs hiérarchique

##### ORGANISER & RESPONSABILISER L'ÉQUIPE

- Composer son équipe: cartographie & enjeux; soutiens, ressources et opposants, lancement du groupe, organisation interne, référentiel et langage commun
- Piloter par les objectifs et l'échéancier: points d'étape
- Structurer la délégation et l'auto contrôle
- Responsabiliser: partager la gestion et les décisions
- Animer l'équipe: réunions d'équipe transversales

##### LEADERSHIP ET INFLUENCE

- Se connaître, s'évaluer
- Les cinq champs du leadership
- Les styles de management
- Influencer sans manipuler, diriger sans autoritarisme

##### MOTIVER ET MOBILISER LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE

- Confiance, éthique et politique d'entreprise
- Etablir la confiance: *les positions de vie*
- Communiquer: *les attitudes de Porter & l'écoute active*
- Valoriser et reconnaître l'équipe
- Maintenir la dynamique de groupe dans la durée

##### LEVER LES FREINS & GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les 7 profils de collaborateurs
- Distanciation & assertivité
- Négocier avec l'équipe
- Traduire une confrontation en opportunité de progrès
- Gérer une crise et tirer les enseignements des obstacles surmontés: organiser le Knowledge management pour en faire un outil de motivation

##### MANAGER À DISTANCE

- La part et les implications du management à distance dans le management transversal
- Les spécificités du management à distance
- Les outils et techniques pour piloter et motiver à distance

#### Les plus de l'animation

- La part du savoir être est aussi importante que le savoir faire dans l'animation: l'accent est porté sur la partie comportementale du management
- Les 7 films « profils de collaborateurs non hiérarchiques » et les entraînements liés à ces films

## Les fondamentaux du management à distance

1 jour (7h)

Niveau 1: Fondamentaux – Réf. MN51



**Management à distance et télétravail**  
Piloter et suivre la performance d'équipes dispersées

Passeport PAA©  
paaformation

Passeport Individuel PAA©

Management

### Objectifs

- Identifier les enjeux et spécificités du management à distance
- Définir son profil de manager à distance et identifier ses points d'appui et ses axes d'amélioration pour réussir
- Disposer d'outils et d'apports méthodologiques pour faciliter ce mode de fonctionnement managérial

### A qui s'adresse cette formation ?

- Tous managers en situation de gérer des équipes à distance ou en télétravail

### Prérequis

- Être manager

### Compétences visées

- Comprendre et identifier les contraintes et les outils du management à distance de collaborateurs
- Adapter sa posture managériale au management à distance

### Programme

LE MANAGEMENT A DISTANCE : DÉFIS ET OPPORTUNITÉS

LES SPÉCIFICITÉS DU MANAGEMENT A DISTANCE

- Les 3 défis de ce mode de management : managérial, organisationnel, relationnel
- Fonctionnement, atouts et contraintes
- Attentes du collaborateur et rôle spécifique du manager à distance
- Points clés de succès du management à distance

DÉFINIR EN COMMUN LES REGLES DU JEU

- Définir les règles du jeu : organisation, fonctionnement, logistique
- Valider les périmètres, périodicité et temps d'échange
- Gérer le normal, le prévu et l'exception
- Equilibrer vie professionnelle et personnelle

MANAGER A DISTANCE

- Savoir démontrer ses compétences et son exemplarité
- Développer l'autonomie à distance : compétence et motivation
- Utiliser un mode déléгатif approprié
- Fixer des objectifs sans être présent
- Equilibrer « confiance » et « contrôle »

COMMUNIQUER ET MOTIVER A DISTANCE

- Communiquer correctement à distance (téléphone)
- Identifier les ressorts de motivation et la démotivation
- Gérer les émotions et éviter les conflits
- Créer de la convivialité et du lien malgré la distance



Vidéos PAA© dans cette formation



## Management à distance Perfectionnement

1 jour (7h)

Niveau 2: Perfectionnement – Réf. MN53

### Management à distance Perfectionnement

Piloter et suivre la performance  
d'équipes dispersées

Passeport PAA©

paaformation

PROFESSEUR D'ACTIVATION & PERFECTIONNEMENT

Passeport individuel PAA©

Management

#### Objectifs

- Mettre en place des relais d'information et de communication adaptés à une équipe à distance
- Piloter et suivre la performance individuelle et collective avec les tableaux de bord du manager
- Savoir gérer les situations difficiles

#### A qui s'adresse cette formation ?

- Tous managers en situation de gérer des équipes à distance ou en télétravail

#### Prérequis

- Être manager

#### Compétences visées

- Comprendre et identifier les contraintes et les outils du management à distance de collaborateurs
- Adapter sa posture managériale au management à distance



Vidéos PAA© dans cette formation

#### Programme

##### ORGANISER LE TRAVAIL DE SON EQUIPE A DISTANCE

- Connaître les stades de développement d'une équipe
- Identifier le stade de maturité de son équipe
- Mettre en place des indicateurs d'activité
- S'accorder sur les outils de suivi et tableaux de bord de l'équipe
- Formaliser des contrats de progrès

##### FAIRE PROGRESSER SES COLLABORATEURS A DISTANCE

- S'accorder sur les outils de suivi et tableaux de bord du collaborateur
- Débriefing et faire prendre conscience de la montée en compétence
- Organiser la collaboration entre les collaborateurs

##### BIEN COMMUNIQUER AVEC SON EQUIPE DISPERSÉE

- Organiser et mener une conférence téléphonique ou une visioconférence
- Gérer la communication entre les membres de l'équipe
- Favoriser une communication transversale
- Eviter les courts-circuits dans la chaîne de décision

##### GERER LES SITUATIONS DIFFICILES A DISTANCE

- Savoir dire non correctement
- Gérer un conflit
- Recadrer un collaborateur

##### LES OUTILS DE COMMUNICATION 2.0

- Wiki, messagerie instantanée, réseaux sociaux, blog...



## Objectifs

- Identifier les collaborateurs en difficultés
- Savoir apporter une réponse concrète et s'associer à la montée en compétence de ses collaborateurs
- Piloter les performances par le développement personnel de ses équipes

## A qui s'adresse cette formation ?

- A tous les managers qui veulent obtenir des performances de leurs équipes commerciales
- Aux managers transversaux, aux animateurs des ventes, aux soutiens pédagogiques qui doivent accompagner le développement personnel des équipes commerciales

## Prérequis

- Focus-Learning© & attentes

## Compétences visées

- Développer des réflexes d'écoute et de suivi
- Acquérir la posture de manager-coach
- Structurer et piloter des actions de coaching individuel

## Les plus de l'animation

- La part du savoir être est aussi importante que le savoir faire dans l'animation: l'accent est porté sur la partie comportementale du coaching
- Les 7 films « coaching commercial » et les entraînements liés à ces films

# Coacher ses commerciaux



## Développer ses équipes et obtenir des résultats durables

2 jour (14 heures) – Réf. MN08

### Programme

#### VENDRE LE COACHING

- Identifier les collaborateurs en difficulté: analyser les écarts de performance par rapport à l'équipe
- Faire acter les difficultés par le collaborateur
- Faire adhérer à une démarche de coaching individuel

#### ETAT DES LIEUX ET PLAN D'ACTION

- Analyser ensemble les résultats commerciaux sur des bases factuelles: indicateurs, ratios et tableaux de bord
- Analyser les points forts et les points de progrès du collaborateur en coaching commercial sur la base de la fiche de poste et des compétences clés associées
- Etablir le plan d'action: s'appuyer sur les points forts pour obtenir des performances et consolider les compétences sur les points de progrès
- Choisir son client, choisir sa visite

#### PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT-COACHING

- Etablir les règles du jeu
- Fixer des objectifs

#### L'ACCOMPAGNEMENT-COACHING FACE AU CLIENT

- L'attitude du manager et les éléments à observer
- L'attitude du collaborateur
- Se positionner face au client

#### DÉBRIEFER SUITE À L'ACCOMPAGNEMENT

- Les étapes du débriefing
- L'attitude du manager en débriefing: position basse et accompagnement inductif, les dragons de l'écoute, l'écoute active, la maïeutique
- Le plan d'action, les objectifs et les étapes intermédiaires

#### PILOTER LES ACTIONS DE PROGRÈS & RELANCER LA MOTIVATION

- L'entretien de motivation en cours de coaching
- Entretien de recadrage et entretien d'aide
- Les stroke positifs et la félicitation minute

#### FÉLICITER ET ORGANISER LE KNOWLEDGE MANAGEMENT

- Conclure l'action de coaching positivement
- Tirer les enseignements pour le collaborateur
- Etendre les bonnes pratiques à l'équipe





## L'entretien d'évaluation

Le rdv pour développer  
les compétences et les performances

2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. MN04

### Programme

#### REPOSITIONNER L'ENTRETIEN

- Dans le cours de l'année et dans la carrière du collaborateur
- Dans la stratégie RH de développement des compétences

#### PRÉPARER

- S'approprier les outils RH pour préparer l'entretien: la trame de l'entretien et les grilles d'analyse
- Anticiper l'entretien avec son collaborateur: l'analyse miroir
- Communiquer: donner du sens et motiver
- Attitude et comportement: travailler ensemble quel que soit le climat ou l'historique

#### ACCUEILLIR

- Cadrer l'entretien: les règles du jeu, la progression
- Ouvrir des perspectives: les enjeux de l'entretien

#### FAIRE LE BILAN DE L'ANNÉE

- Rappel des objectifs, historique de l'année
- Bilan opérationnel: la contribution à l'équipe, la place dans l'entreprise
- Bilan humain: le développement personnel, la relation aux autres
- Comportement: assertivité et objectivité, traitement des objections, argumentation raisonnée

#### RECUEILLIR LES ATTENTES

- Traduire les attentes en demandes concrètes: missions, formation, évolution, rémunération
- Travailler en mode solution et accorder les intérêts de l'employé et de l'entreprise
- Comportement: écoute active et projection à terme

#### FIXER DES OBJECTIFS

- Les règles d'or: objectifs SMART
- Accompagner les objectifs: moyens et calendrier
- Motiver sur les objectifs: réaffirmer la contribution individuelle du collaborateur à l'équipe et à l'entreprise

#### CONCLURE

- S'assurer de l'engagement sincère du collaborateur
- Valider et soutenir sa motivation
- Premières actions et calendrier: les rendez-vous intermédiaires

### Les plus de l'animation

- Une série de vidéos très réalistes sur l'entretien d'évaluation erroné et l'entretien modèle, qui permettent aux participants de travailler sur la technique de l'entretien aussi bien que sur la posture du manager (non verbal et comportemental)
- Une part très importante accordée à la mise en situation et aux échanges entre les participants sur les cas pratiques et les situations difficiles: partage d'expérience



### Objectifs

- Repositionner l'entretien d'évaluation comme entretien clé du management et de la planification de l'année
- Rendre l'entretien productif
- Identifier les moyens de développer les compétences du collaborateur
- Trouver des gains de performance pour l'entreprise
- Mettre en confiance le collaborateur, le motiver et lui donner les clés pour maximiser l'entretien
- Devenir le relai de l'action RH pour le développement de compétence des collaborateurs

### A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne investie de responsabilités hiérarchiques
- Les managers en premier poste qui souhaitent compléter leur cursus management
- Les managers confirmés qui souhaitent revisiter les fondamentaux du management et trouver une nouvelle dynamique de motivation d'équipe

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser « L'entretien d'évaluation »
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

- Maîtriser les 5 étapes de l'entretien: accueillir, faire le bilan de l'année, recueillir les attentes, fixer des objectifs, conclure positivement
- Exploiter l'entretien d'évaluation comme un outil RH et un levier de motivation et de management



# Réussir ses entretiens professionnels

Accompagner ses équipes  
dans leurs perspectives d'évolution professionnelle

1 jour (7h)

Fondamentaux – Réf. MN54

## Programme

COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Comprendre les implications de l'entretien
- Identifier le rôle des différents acteurs : Managers, RH, collaborateurs
- Les 7 différences avec l'entretien annuel d'évaluation

PRÉPARER L'ENTRETIEN

- Connaître les évolutions de l'entreprise en terme d'activité, de marché, de technologique, ...
- Maîtriser les caractéristiques des différents dispositifs de professionnalisation: Validation des Acquis par Expérience (VAE), Bilan de compétences ...
- Informer son collaborateur: convocation, guide, questionnaire...

LES OUTILS DE L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

- Créer un guide de préparation à l'entretien
- Élaborer une trame pour conduire l'entretien professionnel
- Créer ou personnaliser un outil de suivi dans la durée de ses entretiens professionnels

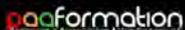
MENER L'ENTRETIEN

- Appréhender les 4 étapes de l'entretien professionnel :
  - Accueil
  - Présentation des objectifs et du contexte
  - Analyse des activités, compétences et motivation du collaborateur
  - Élaboration du projet professionnel.
- Maîtriser l'écoute active
- Savoir analyser le parcours professionnel du salarié
- Savoir questionner pour aider son collaborateur à clarifier son projet professionnel
- Rédiger un compte-rendu

RÉALISER L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL RÉCAPITULATIF TOUS LES 6 ANS

## Réussir ses entretiens professionnels

Accompagner ses équipes dans leurs perspectives d'évolution professionnelle

Passeport PAA©  


### Objectifs

- Connaître le cadre de l'entretien professionnel.
- Préparer, structurer et suivre ses entretiens professionnels.
- Se doter d'outils pour faciliter la préparation et la conduite des entretiens professionnels.
- Améliorer ses techniques d'entretien

### A qui s'adresse cette formation ?

- Collaborateurs des services ressources humaines
- Managers devant conduire les entretiens professionnels

### Prérequis

- Aucun





## Conduire une réunion

Piloter, motiver, diriger,  
décider, suivre & faire suivre

1 jour (7h)

Fondamentaux – Réf. MN06

### Programme

#### PRÉPARER SA RÉUNION

- Les différents types de réunion: information, décision, production, résolution de problèmes
- Objectif, contenus, cadre, acteurs concernés, durée
- Préparer les supports adéquats et la salle
- Communiquer l'ordre du jour aux destinataires

#### DÉMARRER LA RÉUNION

- Accueillir les participants
- Se présenter, annoncer objectifs, programme & moyens
- Briser la glace, instaurer le dialogue

#### ANIMER LA RÉUNION

- Faciliter & maîtriser les échanges: prendre & donner la parole
- Cohésion de groupe & motivation vers le même objectif
- Décider en réunion et choisir les modalités de décision
- Répondre aux questions et traiter les objections
- Réguler le groupe et conclure la réunion dans les temps
- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Sujets sensibles & décisions difficiles

### Les plus de l'animation

- 50% du temps est consacré aux mises en situation, à la pratique et à l'entraînement
- 4 vidéos en situation d'animation: en management, en interne, et face aux clients



### Conduire une réunion

Piloter, motiver, diriger,  
décider, suivre et faire suivre

Passeport de formation

paaconcept  
osbgroup

Passeport individuel PAA©

Management

### Objectifs

- Préparer efficacement sa réunion en fonction de l'objectif
- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation de réunion
- Gérer les tensions dans un groupe

### A qui s'adresse cette formation ?

- A tous ceux qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation d'une réunion

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Préparer une réunion en fonction de l'objectif fixé

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser toutes les dimensions de l'animation
- Gérer les tensions dans le groupe





## Recruter & intégrer un nouveau collaborateur

De la définition du poste aux premiers pas dans l'entreprise

Passerport de formation

paaconcept  
©asbgroup

### Objectifs

- Sélectionner les bons candidats à l'aide de critères objectifs
- Conduire des entretiens de recrutement efficaces
- Accueillir et intégrer le nouveau collaborateur

### A qui s'adresse cette formation ?

- Tous managers confirmés
- DRH & RRH
- Responsables du recrutement

### Prérequis

- Etre en position de recrutement
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Savoir définir le poste et le profil recherché
- Savoir sélectionner les meilleurs dossiers
- Savoir mener un entretien de recrutement

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Savoir mettre en confiance les candidats
- Savoir présenter son entreprise pour motiver les candidats



## Recruter et intégrer un collaborateur

De la définition du poste  
aux premiers pas dans l'entreprise

2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. MN05

### Programme

#### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS SON ENTREPRISE

- Etapes du recrutement & acteurs concernés
- Intégrer les valeurs de l'entreprise dans les critères de recrutement

#### DÉFINIR LE POSTE ET LE PROFIL

- Rédiger la description du poste et établir le profil du candidat
- Hiérarchiser les critères de choix et repérer les complémentarités par rapport à l'équipe

#### PRÉSÉLECTIONNER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE

- Repérer les critères de sélection dans le CV et dans la lettre de motivation
- Affiner la présélection par un entretien téléphonique
- Convoquer les candidats

#### S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Préparer son entretien à partir d'un guide
- Connaître les étapes de l'entretien de recrutement: de l'accueil à la conclusion
- Utiliser l'écoute active
- Poser les bonnes questions
- Valider les compétences requises : relationnelles, techniques et organisationnelles
- Repérer la motivation des candidats
- Identifier les compétences comportementales
- Faire une synthèse de l'entretien
- Conclure l'entretien

#### S'ENTRAÎNER À L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

- Accueillir un candidat
- Identifier les compétences et la motivation
- Analyser/évaluer le CV et valider les expériences

#### CHOISIR LE CANDIDAT

- Analyser les candidatures
- Compléter le dossier avec d'autres techniques d'évaluation: assessment, mise en situation...

#### INTÉGRER LE CANDIDAT DANS L'ENTREPRISE

- Accueillir le nouveau collaborateur
- Fixer des indicateurs pour valider les compétences requises par rapport au poste
- Appréhender son rôle de manager pendant cette période

### Les plus de l'animation

- Les participants découvrent les contenus par eux-mêmes avec une méthode inductive exclusive: ils reconstruisent la théorie, l'expérimentent, puis synthétisent avec l'animateur qui fournit la mise en forme finale
- Cette méthode permet de mixer des débutants avec des participants plus expérimentés en quête de structure pour recruter et intégrer de nouveaux collaborateurs



## Manager avec la Process Com

### Professionaliser sa Communication

2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. DP21

#### Programme

##### INTRODUCTION SUR LE MODÈLE PROCESS COM®

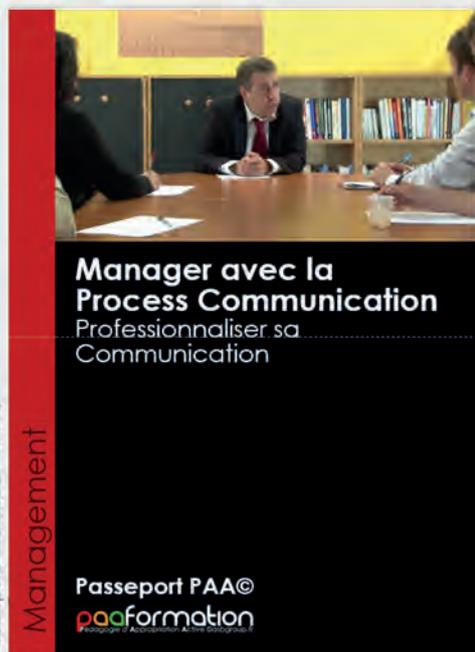
- Les ressorts de sa communication
- Compétences clés et sources de motivation
- Comportements négatifs et sous tension

##### S'ADAPTER AUX REPÈRES DE COMMUNICATION DE SES INTERLOCUTEURS POUR DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ EN COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE FACE À FACE

- Matrice d'identification, canaux et perceptions en communication
- Reconnaître et adopter le langage de l'autre
- Communiquer professionnellement avec des interlocuteurs de profils différents

##### COMPRENDRE ET GÉRER LES COMPORTEMENTS EN SITUATION DE CONFLIT

- Identifier les sources de conflit
- Comment se rendre disponible aux autres
- Intégrer les attentes de ses interlocuteurs pour développer une communication constructive



## Manager avec la Process Communication

### Professionaliser sa Communication

Passeport PAA®  
paaformation

Passeport individuel PAA®

Management

#### Objectifs

- Adopter un style de communication adaptée à la situation et à son interlocuteur
- Développer des communications constructives
- Rétablir une communication efficace et sereine avec ses interlocuteurs

#### A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne souhaitant développer ses aptitudes à la communication interpersonnelle

#### Prérequis

- Répondre à un questionnaire d'inventaire de personnalité avant le début de la formation
- Attentes et fiche préparatoire

#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les styles de communication
- Développer des communications constructives
- Réagir de façon appropriée en situation de tension et rétablir une communication sereine et efficace



Vidéos PAA® dans cette formation 9h10



## Objectifs

- Connaître ses prédominances comportementales pour communiquer efficacement.
- Identifier les prédominances de ses collaborateurs pour motiver et prévenir les tensions.
- Adopter les postures managériales motivantes.
- Anticiper les situations difficiles.

## A qui s'adresse cette formation ?

Managers souhaitant mieux se connaître et améliorer leur communication pour motiver et renforcer la cohésion de leurs équipes.

- Manager confirmé: faire évoluer sa posture.
- Jeune manager: accélérer sa légitimité.
- Manager expert: développer son leadership.

## Prérequis

Effectuer l'évaluation de personnalité PersProfile Manager®.

## Compétences visées

- Savoir adapter sa communication selon la situation et le profil des collaborateurs.
- Anticiper et gérer les tensions.
- Adopter une posture de manager leader.

## Les plus de l'animation

- PersProfile® est une méthode reconnue depuis près de vingt ans et qui appuie son expérience sur plusieurs milliers de sessions.
- Evaluation de personnalité avant la formation et analyse des résultats.
- Formation basée à 50% sur la pratique du management par l'analyse PersProfile®.
- Prise de conscience de ses freins.
- Partage d'expérience.

# Adapter son style de management avec PersProfile Manager®

## Développer sa posture de manager leader

2 jours (14 h)

Fondamentaux

### Programme

#### Analyser sa personnalité avec PersProfile®.

- Distinguer comportement, compétences & valeurs.
- Mesurer l'impact du comportement en management.
- Analyser sa personnalité avec PersProfile Manager®: rapport personnel et positionnement sur le polygone.

#### Manager avec PersProfile Manager®

- Comprendre ses propres freins avec PersProfile®, et anticiper les freins de ses collaborateurs.
- Reconnaître ses points d'excellence et ses limites par le polygone (graphique) de PersProfile® et établir un plan d'action individuel pour progresser.
- Décoder les préférences comportementales de ses collaborateurs et s'adapter pour manager et motiver.
- Développer son réseau d'influence en parlant PersProfile Manager®.

#### Développer sa posture de manager leader

- Définir le leadership.
  - Qu'est-ce qu'un leader;
  - Qualités et comportements du leader.
- Identifier les rôles et responsabilités du manager leader.
  - Le périmètre de responsabilité du manager leader;
  - Son rôle au sein de l'équipe et de l'organisation.

#### Gérer les situations difficiles

- Sortir de l'impasse en changeant son style: changer de canal de communication.
- Gérer ses émotions et endiguer celles de ses collaborateurs.
- Résoudre les conflits dans et avec l'équipe par le compromis.
- Coopérer: isoler le blocage sur la base de PersProfile Manager® et le traiter.



Voir descriptif de l'outil en p.15

# Formations

## Vente, négociation & Relation Client





## Vendre & Fidéliser B2B

Trouver de nouveaux clients  
Développer les clients réguliers

### Passeport de formation

paaconcept  
asbgroup



## B2B Acte1: Vendre & fidéliser Professionnels

Trouver de nouveaux clients et développer le C.A. des clients réguliers

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC01

### Programme

#### La dimension du poste commercial

- Les devoirs du vendeur et sa position dans l'entreprise
1. CIBLER: PROSPECTER AU TÉLÉPHONE ET PAR ÉCRIT
    - La matrice ABC croisée: cibler les clients rentables
    - Qualifier les prospects et obtenir des rendez-vous ciblés
    - Le barrage de la secrétaire et les phrases d'accroche
  2. CONTACT
    - Réussir la première impression: technique des 3x20
    - Recueillir de l'information dès les premiers instants
  3. CONNAÎTRE
    - Identifier les freins et les besoins: le SONCAS
    - Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
    - Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
    - Pratiquer l'écoute active et la reformulation
  4. CONSEILLER
    - Présenter l'offre et le prix, et valoriser les bénéfices clients
    - Concilier l'intérêt du client et du vendeur
  5. CONVAINCRE
    - Assertivité & analyse transactionnelle: Faits & Opinions
    - Argumenter et traiter les objections: technique APB, reformulation, décalage...
    - Maîtriser les 10 effets persuasifs
    - Répondre aux objections difficiles: le prix, la concurrence et les services (prestations immatérielles)
    - Identifier et déjouer les pièges de l'acheteur: la déstabilisation, les fausses objections
  6. CONCLURE
    - Questions d'engagement et présentation du prix
    - Les signes de la conclusion et techniques pour conclure
  7. CONSOLIDER
    - Susciter des ventes complémentaires immédiates
    - 15 techniques pour fidéliser
    - Les tableaux de bord d'activité et les outils de relance

### Objectifs

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

### A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers une fonction commerciale, jeunes commerciaux ou commerciaux seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Commerciaux confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour redynamiser leur action commerciale

### Prérequis

- Visionner les films "Vendre et fidéliser" et répondre aux questions
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Générer de nouveaux contacts, qualifier et augmenter la base de prospection
- Transformer les nouveaux contacts en clients
- Consolider sa pratique de la vente & développer le chiffre d'affaires et la marge

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Diriger la relation client et la piloter en fonction de ses objectifs commerciaux



Vidéos PAA® dans cette formation

## B2B Acte2: Négociateur & Conclure Professionnels



Résister à la pression de l'acheteur et préserver ses marges

2 jours (14h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC02

### Programme

#### LA PLACE DE LA NÉGOCIATION DANS L'ACTE DE VENTE

- Posture à adopter en phase de négociation par rapport à la posture conseillée en phase de vente
- Les avantages de la négociation d'ouverture par rapport à la négociation par répartition

#### PRÉPARER EFFICACEMENT SON DOSSIER

- Le groupe de décision et les forces en présence
- Ses objectifs et les solutions de repli
- Le potentiel client & l'offre initiale globale
- Focus sur le prix & focus sur la présentation du prix

#### LES PIÈGES DE L'ACHETEUR

- Savoir les détecter et y répondre

#### LES CURSEURS DU POUVOIR

- Déjouer les tentatives de déstabilisation de l'acheteur
- Comment les placer à son avantage

#### LES 4 ÉTAPES DE LA NÉGOCIATION

- Présenter une offre globale
- Purger les demandes de concession
- Echanger concessions et contreparties au global
- Conclure et faire signer

#### LES BONS MOTS AU BON MOMENT: LA FORME

- Remporter la négociation ou la perdre en une phrase: choisir ses mots et ses réponses
- « Vendre » et faire vendre sa solution à l'acheteur et lui laisser des portes de sortie honorables



**Négociateur & conclure B2B**  
Résister à l'acheteur & Préserver ses marges

Passeport de formation

paaconcept  
osbgroup

Passeport individuel PAA©

Vente & relation client

### Objectifs

- Acquérir une véritable méthode de négociation rentable immédiatement après la formation
- Ancrer les réflexes qui sauvent un contrat tout en préservant la marge
- Dédramatiser l'entretien de négociation et l'aborder avec confiance

### A qui s'adresse cette formation ?

- A toute personne devant mener des négociations B2B à la vente face à des acheteurs professionnels
- Aux commerciaux confirmés ou aux commerciaux ayant déjà suivi Vendre & fidéliser en B2B
- Aux chefs de projets, commerciaux ou non-commerciaux, exposés aux demandes clients
- Développement personnel: toute personne désireuse de structurer ses négociations et gagner en efficacité

### Prérequis

- Focus-Learning© "Négociateur & conclure"
- Formation Vendre & fidéliser en B2B
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier et savoir mettre en œuvre des techniques de négociation point par point

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Développer son assertivité dans la phase de négociation
- Développer son assurance et sa conviction dans la défense de son offre



## B2C Acte 1: Vendre & fidéliser Agence & magasin

Accueillir, conseiller, vendre en valeur et  
en valeur & ventes complémentaires

2 jours (14h) – Niveau 1: fondamentaux – Réf. RC03

### Programme

#### LA DIMENSION DU POSTE COMMERCIAL

- Responsabilités du vendeur et position dans l'entreprise

#### CONTACT

- Au téléphone: maîtriser les techniques pour motiver la visite sur le lieu de vente
- Accueillir, orienter en agence & en magasin
- Qualifier le client dans les 3 premiers échanges

#### CONNAÎTRE

- Questionner & identifier les besoins du client: le SONCAS
- Besoins apparents et besoins réels: questions ouvertes, factuelles, orientées et fermées
- Sélectionner son argumentaire selon les attentes client
- Ecoute active & reformulation: gagner la confiance
- Vente à 3: prescripteur, acheteur, vendeur

#### CONSEILLER

- Les techniques pour présenter l'offre et le prix tout en valorisant les bénéfices clients
- Concilier l'intérêt du client et du magasin

#### CONVAINCRE

- Argumenter: la technique APB
- 2 techniques pour traiter les objections: Reformuler & Décaler + Creuser & Isoler
- Répondre aux objections difficiles: le prix, les services, la concurrence magasin et Internet

#### Conclure

- Questions d'engagement et présentation du prix
- Les signes de la conclusion et techniques pour conclure

#### CONSOLIDER

- Faire des ventes complémentaires immédiates
- Vendre les services et les options
- Techniques pour fidéliser et susciter la prochaine visite



### Objectifs

- Au téléphone, motiver une visite sur le lieu de vente
- Transformer des visiteurs en clients
- Convertir les clients occasionnels en prescripteurs actifs
- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

### A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne souhaitant s'orienter vers la vente en agence ou en magasin, les jeunes vendeurs ou les vendeurs seniors n'ayant pas eu de formation depuis plus de 5 ans
- Les vendeurs confirmés qui souhaitent revisiter les techniques de vente pour dynamiser leurs résultats
- Les équipes commerciales qui doivent trouver de nouveaux relais de croissance

### Prérequis

- Visionner les films « Vendre et fidéliser B2C » et répondre aux questions des séquences Web-Interactives
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Convertir les visiteurs en clients occasionnels puis en prescripteurs actifs
- Booster les ventes complémentaires et les services associés

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Systématiser les meilleures pratiques en agence & magasin





## Gérer les réclamations en face à face

Qualité de service & relation client: magasin, agence & B2B

### Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

### A qui s'adresse cette formation ?

- Directeurs de points de vente et de magasin
- Responsables et hôtesses de caisse
- Vendeurs en agence et en magasin, SAV
- Commerciaux B2B et grands comptes

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

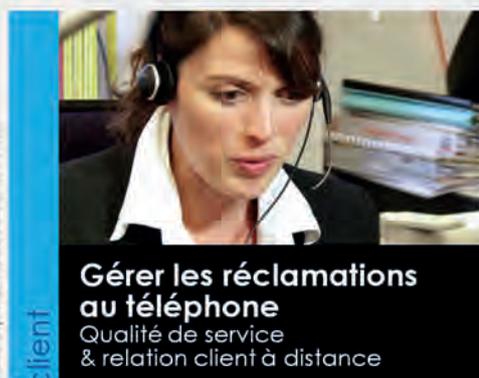
### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter l'attitude adéquate et réagir positivement face aux situations délicates
- Faire d'un client mécontent un client satisfait



## Gérer les réclamations au téléphone

Qualité de service & relation client à distance

### Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

### A qui s'adresse cette formation ?

- Services commerciaux, consommateurs, qualité, SAV... ayant à traiter, par téléphone, des réclamations clients, utilisateurs ou usagers
- Toute personne ayant à faire face à des réclamations internes ou externes, au téléphone

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

- Répondre efficacement aux litiges et adopter une démarche professionnelle pour toute réclamation par téléphone
- Gérer les situations délicates pour fidéliser durablement les clients

## B2C Acte2: Gérer les réclamations en face à face



Qualité de service & relation client en magasin, en agence et en B2B

1 jour (7h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC04

### Programme

#### ACCUEILLIR LE CLIENT INSATISFAIT

- La phase de contact
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

#### COMPRENDRE LA DEMANDE DU CLIENT

- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

#### TRAITER LA RÉCLAMATION

- Proposer une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Verrouiller l'accord
- Conclure l'entretien et assurer le suivi

#### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère, agressifs ou menaçants

## B2C Acte2: Gérer les réclamations au téléphone



Qualité de service & relation client à distance

1 jour (7h) – Niveau 2: perfectionnement – Réf. RC05

### Programme

#### ADOPTER UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE AU TÉLÉPHONE

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture et attitude, gestuelle, intonation: le paraverbale et le non verbal

#### COMPRENDRE LE BESOIN DU CLIENT

- Identifier les différents types de client: bavards, timides, inquiets, menteurs, sournois
- Poser les bonnes questions
- Maîtriser la reformulation
- Écouter et prendre en compte le besoin
- Identifier clairement la demande du client
- Reconnaître les besoins cachés

#### TRAITER LA RÉCLAMATION

- Trouver une solution qui convient aux deux parties
- Expliquer la solution et la valoriser
- Conclure l'entretien téléphonique
- Assurer le suivi

#### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Gérer les tensions et les personnalités difficiles
- Savoir traiter les objections
- Les clients en colère ou agressifs



## Objectifs

- *améliorer* l'efficacité de l'accueil téléphonique et en face à face par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement;
- *mieux adapter* l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur;
- *valoriser* l'image de qualité de la société.

## A qui s'adresse cette formation ?

A toutes personnes qui accueillent au téléphone et/ou en face à face de façon occasionnelle ou fréquente, de la standardiste aux dirigeants en passant par les secrétaires et tout le personnel de l'entreprise. De la TPE (Très Petite Entreprise) à la multinationale, nous sommes aujourd'hui tous concernés par la qualité optimale à donner à notre accueil et à notre relation-client au téléphone et/ou en face à face.

## Prérequis

Etre déjà ou prochainement en contact au téléphone ou en face à face avec les clients.

# Accueil et relation-client au téléphone et/ou en face à face

La présence, c'est être disponible et efficace

2 jours (14h)

Fondamentaux

Être présent, c'est accueillir, recevoir notre client en lui facilitant le contact avec l'entreprise. Nous sommes tous concernés. Voilà ce qu'il faut se dire et se répéter. Ce qui est vrai pour les grandes organisations l'est encore plus pour les PME.

## Notre solution sur mesure

Cette formation comprend:

*Validation des objectifs*

- « téléphone » > Importance et enjeux de l'accueil téléphonique, véritable vitrine de l'entreprise.
- « face à face » > Rôle et mission de chacun en matière de satisfaction clients, prise de conscience de ce rôle.

Quelle est notre qualité d'accueil ?

### Transmettre une méthodologie « téléphone »

Travailler sur le comportement (verbal) et acquérir les bons réflexes, prendre un appel; transférer un appel; prendre un message; gérer les appels difficiles, organiser sa réception d'appel.

### Transmettre une méthodologie « face à face »

Donner une «bonne première impression» (verbal et non verbal, qualité et convivialité espace accueil), identifier le client au premier regard; découvrir les besoins et les motivations du client; proposer une solution; conclure positivement; mettre en œuvre un véritable service à l'égard du client.

## 1 mois après coaching

Entretien téléphonique pour revenir sur les engagements individuels de chacun, mesurer l'impact de l'intersession et répondre aux trois questions :

- > Qu'avez-vous mis en application ?
- > Quels ont été vos succès et pourquoi ?
- > Quels ont été vos échecs et comment y remédier ?



## Gérer la relation client

Relation commerciale pour non commerciaux:  
communiquer et fidéliser

2 jours (14h) – Fondamentaux – Réf. RC12



### Gérer la relation client

Relation commerciale  
pour non commerciaux:  
communiquer et fidéliser

Passeport PAA©

paaformation

Parcours de Formation Active

#### Objectifs

- Développer des réflexes d'écoute active
- Gérer des situations difficiles

#### A qui s'adresse cette formation ?

- Collaborateurs non commerciaux en contact client
- Toute personne en position de relation client en interne

#### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

#### Compétences visées

##### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Répondre efficacement aux motivations d'un client et gérer les situations délicates : demandes, tensions, conflits...

##### COMPÉTENCES SOCIALES

- Adopter une attitude positive et une communication claire dans sa relation client
- Etablir une relation saine pour fidéliser le client



Vidéos PAA© dans cette formation

#### Programme

##### AMELIORER LA RELATION à SOI et à L'AUTRE

- Identifier les positions de vie dans la relation à l'autre
- Les modes de comportements et de communication associés

##### COMPRENDRE ET REpondre AUX MOTIVATIONS CLIENT

- Décrypter les motivations de l'autre
- Écouter et prendre en compte les attentes liées aux motivations

##### ADOPTER UNE COMMUNICATION CLAIRE

- Repérer et utiliser les canaux de communication
- Distinguer faits, opinions et sentiments

##### IDENTIFIER ET EVITER LES COMPORTEMENTS BARRAGES

- Repérer les transactions Parent Adulte Enfant (analyse transactionnelle)
- Engager une relation Adulte-Adulte

##### S'ENGAGER DANS UN CHANGEMENT DE POSTURE

- Savoir sortir d'une situation de conflit
- Formuler une demande de changement sans heurter (PDESC)

##### IDENTIFIER ET DEPASSER SES MESSAGES CONTRAIGNANTS

- Identifier ses propres messages contraignants pour entrer en communication
- Analyser et dépasser ses contraintes personnelles

##### INTEGRER UN FONCTIONNEMENT SOLUTION

- Passer d'un mode de fonctionnement problème à un mode solution
- Intégrer et pratiquer les étapes du mode solution

##### GAGNER EN AISANCE DE COMMUNICATION

- Améliorer son aisance relationnelle
- S'entraîner à gérer les situations difficiles



# Formations

## Développement professionnel et Communication





## Prendre la parole en public Acte 1

Développer sa confiance et convaincre un auditoire

Passeport de formation

paaconcept  
©asbgroup

### Objectifs

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public

### A qui s'adresse cette formation ?

- Toute personne devant s'exprimer en public: présenter l'entreprise, ses services, ses produits, faire une annonce officielle, obtenir l'adhésion
- Toute personne qui ressent une appréhension ou des difficultés à s'exprimer en public: stress avant ou pendant les interventions, difficultés à répondre aux questions, convaincre ou ordonner ses présentations
- Ceux qui veulent développer leur confiance en soi et s'affirmer en face à face, en groupe, face à un jury: présenter un rapport, motiver une équipe
- Les orateurs expérimentés qui souhaitent structurer leurs interventions et trouver de nouvelles techniques d'expression

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Maîtriser ses émotions et convertir son stress en énergie positive
- Maîtriser ses présentations: réagir face au public



Vidéos PAA@ dans cette formation

## Prendre la parole en public: Acte 1



Savoir faire: développer sa confiance et convaincre un auditoire

2 jours (14h)

Niveau 1: fondamentaux – Réf. DP01

### Programme

#### SE CONNAÎTRE, S'ACCEPTER ET PROGRESSER

- Connaître, accepter et gérer son stress
- Développer ses ressources pour parler avec assurance

#### PRÉPARER UNE RÉUNION POUR SÉCURISER SA PRISE DE PAROLE

- 3 types de réunion: information, consultation, décision
- Les pré requis, l'ordre du jour, la convocation
- Les relances et les travaux préparatoires
- Préparer la réunion et impliquer les participants
- Les étapes de la réunion: cadrer, décider, conclure
- Les 10 questions à se poser avant la réunion

#### STRUCTURER SES PRÉSENTATIONS & SUPPORT POWERPOINT POUR MAXIMISER SA COMMUNICATION

- Préparer: structure, logique, enchaînements & progression
- Les stimulateurs de l'attention
- Anticiper les imprévus
- Les temps forts: exposé, questions-réponses, échanges
- Les phases: humour, anecdotes, comparaisons, cas

#### COMMUNIQUER À L'ORAL ET ANIMER AVEC POWERPOINT

- 3 formats pour se présenter: en 10 sec., 1 min. et 3 min.
- Ecoute active & Assertivité: Faits, Opinions, Sentiments
- Les 3 canaux: verbal, paraverbale et non verbal
- Analyse transactionnelle et triangle de Karpman: Persécuteur, Victime, Sauveur

#### DÉBATTRE ET RÉPONDRE AUX QUESTIONS

- Réguler et arbitrer les débats
- Reformuler positivement et gérer les tensions

#### TRAITER LES OBJECTIONS À L'ORAL

- Amortir les agressions et creuser: le "grain de vérité"
- 3 méthodes: Creuser, Neutraliser, Zoomer

#### GÉRER UN AUDITOIRE DIFFICILE

- Analyser le groupe et s'adapter dans l'instant
- Les leviers de la communication en public
- Traiter les questions sensibles, les polémiques
- Gérer les tensions & captiver l'auditoire
- S'affirmer et s'appuyer sur le groupe

### Les plus de l'animation

- Prise de parole en conditions "réelles" et entraînements intensifs à la prise de parole
- Travail sur le comportement: attitudes, non verbal
- Sketchs "minute" pour lever les inhibitions
- Equilibre entre théorie, pratique et partage d'expérience
- 2 méthodes exclusives pour comprendre et relativiser ses propres difficultés
- Les vidéos démo avec comédiens

Prendre la parole en public: Acte 2 

Savoir être: se perfectionner avec les techniques théâtrales

2 jours (14h)

Niveau 2: perfectionnement – Réf. DP02

**Programme****SE METTRE EN SCÈNE**

- Connaître la cible et adapter son intervention
- Scénariser son intervention
- Gérer l'espace et la distance au public

**MAÎTRISER SA VOIX ET S'EN FAIRE UNE ALLIÉE: TECHNIQUES VOCALES**

- Colonne d'air, projection du son, volume, débit, résonance, rythme, articulation, intonation
- Comprendre les parasites physiques et psychologiques qui altèrent la voix. Travailler le timbre, l'intonation, le débit et la diction
- S'entendre parler: travail avec la vidéo
- Utiliser un micro dans une grande salle
- Obtenir et maintenir l'écoute avec la voix

**MAÎTRISER ET LIBÉRER SON LANGAGE CORPOREL**

- Connaître son centre de gravité et son architecture personnelle
- Eliminer les tensions musculaires: respiration & relaxation
- Gérer ses énergies et développer sa présence
- Exploiter les techniques de respiration

**MAÎTRISER ET JOUER AVEC SES ÉMOTIONS**

- Intégrer le jugement d'autrui sans se laisser déstabiliser: accepter l'image que l'on renvoie aux autres
- Jouer sur sa spontanéité
- Jouer sur l'expression du visage
- Transformer le trac en stress positif
- Se recadrer en situation difficile: l'ancrage PNL
- Être confiant et donner confiance
- Jouer différents états émotionnels: dans la peau du personnage, jeux de saynètes

**OSER ET PRENDRE DU PLAISIR: JOUER AVEC LE PUBLIC**

- Rester à l'écoute des réactions de la salle
- Comprendre les réactions du groupe dans l'instant
- Faire vivre son intervention et susciter l'émotion
- Déceler le rythme de la salle et se synchroniser
- Gérer l'attention et le décrochage de la salle
- Gérer son temps de parole en fonction de la salle

**JOUER SUR LES ALÉAS DU DIRECT**

- Improviser: l'à propos et le sens de la réplique
- Ecouter l'autre pour rebondir: l'écoute active
- Mobiliser ses idées pour réagir dans l'instant
- Entraînement sur les techniques des matchs d'improvisation théâtrale
- Les techniques de l'improvisation pour répondre aux objections avec aisance

**Les plus de l'animation**

- Ce qui fait le succès de cette formation: une multitude d'exercices dynamiques et ludiques, très pratiques et applicables en toutes circonstances
- Ce qui donne son caractère authentique: un travail sur des textes de pièces de théâtre et des techniques des matchs d'improvisation, du café théâtre, de la *commedia dell'arte* et de l'art dramatique
- La formation porte essentiellement sur l'entraînement intensif avec exploitation vidéo des saynètes jouées par les participants
- La variété des exercices et des difficultés croissantes permettent aux participants de progresser en confiance et de se développer au-delà de ce qu'ils pensaient pouvoir faire. Témoignages: « Je ne pensais pas pouvoir le faire, je me suis surpris à sortir de moi-même. 2 jours passionnants. Merci ! »
- Un animateur comédien & metteur en scène

**Prendre la parole Acte 2**

Se perfectionner avec les techniques théâtrales

Passeport de formation

paaconcept  
osbgroup**Pourquoi cette formation ?**

Parce que tout parle pour moi: mon physique, mon attitude, mon regard, ma tenue, ma gestuelle et même mes silences !

Les techniques théâtrales permettent de s'approprier rapidement et de manière ludique les principes de la prise de parole en public

**Objectifs**

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme
- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral

**A qui s'adresse cette formation ?**

- Toute personne ayant déjà une expérience de la prise de parole et qui veut aller plus loin avec l'expérience théâtrale

**Prérequis**

- Une première expérience de la prise de parole
- Attentes et fiche préparatoire

**Compétences visées****COMPÉTENCES TECHNIQUES**

- S'approprier les techniques de l'acteur pour parler avec aisance et développer son charisme

**COMPÉTENCES SOCIALES**

- Approfondir le jeu de la scène pour gérer son émotivité et gagner en efficacité
- Dépasser ses limites et se libérer à l'oral





## Acte 3: Médias training

Parler à une assemblée, s'exprimer devant une caméra, répondre aux journalistes

2 jours (14h)

Niveau 3: expert

### Programme

- **Construire son message**  
Connaissance et analyse du public  
Hiérarchie des idées, création de l'angle d'attaque  
Elaboration du message en fonction du public
- **Se présenter**  
Maîtrise du temps  
Dress-code
- **Parler face à une caméra, à un micro**  
Technique, jeu de la question/réponse  
Gérer le stress, le trac, la voix, la gestuelle
- **Etre l'objet d'une interview**
- **Comprendre le travail du journaliste**  
Anticiper les attentes du journaliste  
Presse grand public, généraliste, spécialisée  
Presse locale, régionale, nationale  
Droits et devoirs du journaliste, déontologie, droit de réponse, déclaration « off »
- **Exercices pratiques**  
Improvisation, présentations selon des situations extraites de l'environnement professionnel personnel des participants.

### Objectifs

Maîtriser les techniques de prise de parole (fond et forme du message) devant une assemblée, une caméra ou un micro, face à un journaliste.

### A qui s'adresse cette formation ?

Elus politiques, managers, cadres, dirigeants amenés à s'exprimer devant un auditoire, à la télévision, à la radio ou en interview avec un journaliste de presse écrite.

### Compétences visées

Au terme de la formation, le participant

- est apte à synthétiser et à formuler son message en fonction du public,
- maîtrise les techniques d'expression orale selon l'environnement (télévision, radio, public, interview),
- connaît les méthodes de travail d'un journaliste (presse écrite et audio-visuelle).



## Gérer son temps

Gérer ses priorités, maîtriser son planning et gagner en productivité

2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. DP10

### Programme

#### S'ORGANISER

- Analyser sa relation au temps et son style d'organisation
- Évaluer son autonomie & questionner ses habitudes

#### ACQUÉRIR DES RÉFLEXES

- Évaluer l'intérêt / l'opportunité d'une tâche
- Distinguer objectifs et moyens
- Penser solution et résultat plutôt que difficultés
- Identifier et traquer les voleurs de temps

#### UTILISER LES BONS OUTILS AU BON MOMENT

- Outils traditionnels: agenda, trieurs, planning, check-list.
- Outils informatiques: messagerie, agenda électronique

#### CHANGER SON ATTITUDE

- Repérer ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps et trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs / Gérer les interruptions et les imprévus

#### S'ORGANISER AVEC SON ENTOURAGE

- Faciliter l'accès aux informations, partager les bonnes pratiques / Mettre en place des règles de travail

#### GÉRER LES PRIORITÉS

- Clarifier les missions de son service et de son poste pour une meilleure valeur ajoutée / Repérer et prendre en compte les attentes de ses interlocuteurs / Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité
- Anticiper les urgences pour mieux les gérer



### Objectifs

- Établir ses priorités à tout instant
- Adapter sa vision à court et moyen terme pour définir le plan d'action le plus adapté
- Savoir dire non et négocier son planning
- Appliquer les techniques pour gagner du temps

### A qui s'adresse cette formation ?

- A ceux qui veulent développer leur productivité
- Employés & cadres pour gérer efficacement leur charge de travail et optimiser leur temps
- Aux salariés qui préparent leur évolution vers un poste plus exigeant
- Pour tous ceux dont l'environnement a changé et qui doivent s'adapter rapidement pour réussir dans une nouvelle configuration

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES:

- Comprendre sa relation au temps pour bien vivre son travail au quotidien
- Etablir et gérer ses priorités en harmonie avec les contraintes externes





## Gérer son stress

Equilibrer les relations  
et la charge de travail

Passeport de formation

paaconcept®  
© asbgroup  
Video Based Training

### Objectifs

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir et développer son efficacité professionnelle
- S'organiser et planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

### A qui s'adresse cette formation ?

- En cas de conflits ponctuels et/ou récurrents, liés à des facteurs structurels et/ou conjoncturels
- A toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité

### Prérequis

- Visionner la vidéo teaser
- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier les facteurs de conflits: les conflits d'origine relationnels ou organisationnels
- Agir sur les causes pour les prévenir & développer son efficacité professionnelle

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- S'organiser & planifier pour gagner en disponibilité et mieux gérer les conflits

### Les plus de l'animation

- Basée sur l'analyse transactionnelle, la formation fait appel à de nombreux jeux de rôles pour faire exprimer les tensions, sources de conflits
- De nombreuses vidéos permettent de prendre conscience des comportements erronés et des bons réflexes à intégrer



Vidéos PAA® dans cette formation

## Gérer son stress, gérer les conflits



### Equilibrer les relations et la charge de travail

2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. DP05

### Programme

#### DIAGNOSTIC

- Auto-évaluer ses comportements lors des conflits: débriefing du test individuel
- Définir ses forces et faiblesses en phase de conflit: planifier sa conduite du changement pour gagner en efficacité (passeport de formation)
- Partage d'expérience
- Reconnaître les manifestations du désaccord et/ou d'un conflit et identifier des causes à ces dysfonctionnements

#### S'ADAPTER AUX RELATIONS PROFESSIONNELLES CONFLICTUELLES ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Gérer un conflit, recadrer, émettre et recevoir des critiques
- Tenir une position difficile, dire non, négocier
- Faire travailler en lien non hiérarchique
- Gérer un groupe conflictuel et les objections
- Identifier les bonnes pratiques de la communication
- La démarche d'assertivité et ses bénéfices

#### S'ADAPTER À L'ORGANISATION ET S'ORGANISER EFFICACEMENT: ENTRAÎNEMENT INTENSIF EN SITUATION DE CONFLIT

- Les situations de conduite du changement: comment s'adapter au changement et évoluer dans un environnement en mutation
- S'adapter aux conditions matérielles et à l'environnement
- S'orienter solutions et objectifs pour réagir calmement dans l'urgence
- Première approche de la gestion du temps et des priorités

## Développer son potentiel relationnel

Communiquer, se positionner et s'affirmer pour gagner en efficacité

1 jour (7h)

Fondamentaux – Réf. DP03

### Programme

#### LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Les règles de base de la communication: l'émetteur, le message, le récepteur, les interférences
- Les freins à la communication
- Posture, attitude, gestuelle, intonation, regard: le non verbal

#### LES ATTITUDES SPONTANÉES DANS LA COMMUNICATION

- L'évaluation, l'interprétation, le soutien, l'investigation, la solution et la compréhension
- La bonne attitude d'écoute en fonction de la situation

#### L'ÉCOUTE ACTIVE

- Les différents types de questions
- La reformulation
- Adopter la posture d'écoute

#### OSER DIRE

- Faire et recevoir un feed-back
- Critiquer de façon constructive
- Annoncer des décisions difficiles avec empathie
- Exprimer une demande

#### ENTRAÎNEMENTS INTENSIFS

- Mises en situation sur des situations relationnelles simples et plus complexes
- Débats et réflexions sur les principaux écueils rencontrés



### Objectifs

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser
- Gagner en efficacité en face à face
- Adapter son style de communication à la situation

### A qui s'adresse cette formation ?

- Tous ceux qui ressentent des difficultés à communiquer et souhaitent progresser en supprimant les frictions de leurs relations

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Identifier les principes de la communication pour mieux les utiliser

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en efficacité en face à face client ou face à un collègue
- Adopter le style de communication adapté à la situation





## Formation de formateur

Animer en salle

Passeport de formation

paaconcept  
© asbgroup

### Objectifs

- Développer des réflexes en animation en salle pour gérer efficacement un groupe d'adulte
- Identifier les freins des participants & y répondre
- Motiver les participants sur les activités & sur la matière

### A qui s'adresse cette formation ?

- Aux formateurs qui souhaitent professionnaliser leur pratique de l'animation
- Aux jeunes formateurs qui veulent accélérer leur montée en compétence sur l'animation
- Aux formateurs occasionnels qui veulent structurer leurs présentations et être mieux armés face au groupe

### Prérequis

- Attentes et fiche préparatoire

### Compétences visées

#### COMPÉTENCES ORGANISATIONNELLES

- Définir toutes les dimensions de l'animation d'une formation pour adulte
- Apporter la pédagogie nécessaire en salle pour garantir l'appropriation par les participants
- Structurer les séquences d'animation

#### COMPÉTENCES SOCIALES

- Gagner en aisance face au groupe



Vidéos PAA@ dans cette formation

## Formation de formateur occasionnel: animation en salle



2 jours (14h)

Fondamentaux – Réf. DP06

### Programme

#### LES FONDAMENTAUX DE L'ANIMATION

- Les règles fondamentales de l'animation en salle
- Scénographie: maximiser l'espace et se mettre en scène
- Occuper l'espace pour gérer la salle et les participants
- Posture et attitude: le paraverbale et le non verbal

#### LES SÉQUENCES CLÉS

- Préparer la salle et le matériel, se préparer, gérer le timing
- Accueil, règles de vie, présentations, programme
- Attentes & objectifs pédagogiques
- Enchaîner les séquences: gérer le temps & les pauses
- Bilans et ancrages intermédiaires
- Retour sur les attentes, évaluations, clôture

#### MOTIVATION & APPROPRIATION EN SALLE

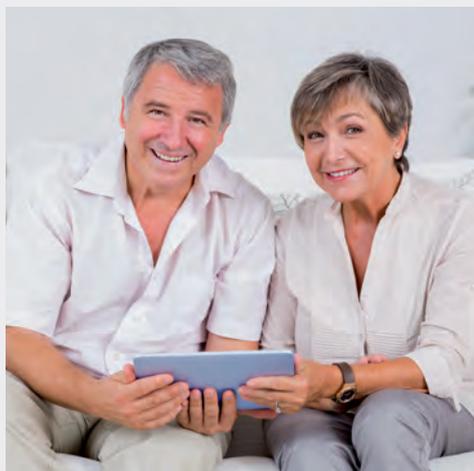
- Les cycles de la journée: maintenir l'attention
- Blocages: comprendre les freins et les résoudre

#### DYNAMIQUE DE GROUPE

- Identifier la dynamique de groupe et la piloter
- Harmoniser le groupe pour assurer la progression
- Motiver vers les mêmes objectifs pédagogiques

#### TECHNIQUES AVANCÉES: EN SITUATION DIFFICILE, ENTRAÎNEMENTS

- Gestion des tensions et des personnalités difficiles
- Gérer des publics hétérogènes & partage d'expérience



## Objectifs

- Poser un regard global sur vos attentes, besoins et projets (petits et grands) et vous projeter pour éveiller vos opportunités ainsi que vos ressources.
- Préparer sa retraite. Définir votre projet de retraite qui vous permette de vous donner les moyens concrets pour bien vivre le passage vers cette nouvelle étape de vie et envol vers d'autres horizons.
- Calculer sa retraite. Accompagner la transition d'une vie professionnelle vers de nouvelles perspectives en ayant une meilleure connaissance des aspects administratifs (sécurité sociale), financiers, successoraux, pour optimiser votre capital santé, matériel et relationnel.

## A qui s'adresse cette formation ?

Ce séminaire s'adresse aux collaborateurs d'entreprises (toute fonction confondue et conjoint), dès l'âge de 55 ans environ.

## Prérequis

Le participant doit avoir la volonté de s'impliquer personnellement dans ce séminaire pour en retirer les meilleurs bénéfices humains.

Etre partie prenante d'une démarche dynamique dans laquelle la tête, le coeur et les tripes vont étroitement collaborer en tenant compte du libre arbitre et de l'auto-détermination du participant.

## Lieu

Les séminaires ont lieu au printemps et en automne, à Villaz-St-Pierre (FR), au Parc technologique «Le Vivier», ou en intra-entreprise selon demande.

## Informations complémentaires, dates des séminaires, inscriptions et prix:

[www.pro-retraite.ch](http://www.pro-retraite.ch)

# Préparer et bien vivre sa retraite

Vieillir est un art de vivre !

2 jours

## Programme

### MODULE 1: Accompagner votre transition

*Objectifs:* Aborder la retraite avec plus de sérénité => «Vie adulte» et place «Aînés dans la société», faire le point sur vos expériences, vos valeurs et votre créativité, ouvrir des pistes de réflexions pour l'élaboration de votre projet de vie, entrer dans une dynamique pour vous construire de nouveaux repères, réussir la phase de transition pour prendre sa retraite.

*Contenu :*

La retraite, un des grands changements de la vie; la retraite, une question de liens; la retraite, «un temps retrouvé»; motivations et ressources, les piliers de sa nouvelle vie; projet personnel, se mobiliser pour lui donner du sens.

### MODULE 2: Calculer sa retraite, connaître votre sécurité sociale et votre avenir financier

*Objectifs:* Adapter votre budget mensuel à la nouvelle réalité en termes de revenus et dépenses découlant du passage à la retraite, se projeter en toute connaissance de cause dans le domaine des successions tout en analysant les impacts financiers qui vont en résulter pour votre famille et vos proches.

*Contenu:*

#### A) Budget / Prévoyance / Finances

Sécurité sociale et avenir financier; information sur le domaine des assurances sociales (p. ex. allocations pour impotent de l'AVS, indemnités forfaitaires, droit aux prestations complémentaires AVS et à la réduction des primes d'assurance maladie); 1<sup>er</sup> pilier Caisse de compensation, 2<sup>e</sup> pilier Caisse de retraite, 3<sup>e</sup> pilier.

#### B) Succession

Aperçu du droit des successions; impact en cas d'entrée dans un EMS.

### MODULE 3: Définir votre projet de vie

*Objectifs:*

Mettre en forme et partager vos projets, petits et grands, soigner/conservier/créer vos relations sociales, être actif et reconnu, bénévole, activités, projets, structurer votre quotidien entre liberté et repères, investir socialement le temps qui se libère.

*Contenu:*

A) Maintenir vos relations et en créer de nouvelles; gains et pertes pour sa retraite; proposition d'ouvrages à lire; réseau bénévolat fribourgeois et présentation d'activités bénévoles de Pro Senectute.

B) Réaliser vos petits, moyens et grands projets; identifier et développer ce qui vous fait du bien.

### MODULE 4: Maintenir votre capital santé

*Objectifs:* Améliorer votre santé et vos performances en passant par la nutrition et le mouvement. Ceci d'une manière naturelle et adaptée aux besoins de chacun en gardant le plaisir de manger et de bouger de manière variée.

*Contenu:*

L'importance du mouvement et de l'activité musculaire et cardio vasculaire, développement et/ou maintien de l'équilibre physique avec quelques exercices simples mais efficaces; test cardio de «Ruffier», simple et pas invasif, ce test est accessible à chacun; comment booster votre cerveau par l'alimentation et aussi le sommeil; les aliments incontournables pour bien vieillir; élaboration d'un plat équilibré.



Voir le site internet  
[www.pro-retraite.ch](http://www.pro-retraite.ch)

Séminaire organisé en  
partenariat avec

**PRO  
SENECTUTE**



# Coaching

## Accompagnement individuel





## Objectifs

- *Identifier, apprécier:*
  - > ses compétences professionnelles,
  - > ses capacités personnelles,
  - > ses intérêts professionnels, valeurs et motivations.
- *Faire le point sur son évolution professionnelle:*
  - > analyser ses expériences de vie et de travail,
  - > anticiper un changement,
  - > se projeter dans l'avenir.
- *S'orienter:*
  - > élaborer et/ou valider un projet professionnel,
  - > étudier des pistes d'évolution, de mobilité interne - externe,
  - > déterminer un plan d'action pour concrétiser son projet.
- *Se former:*
  - > définir ses besoins de formation par rapport à un objectif de qualification et/ou un projet professionnel.
- *Rechercher un emploi:*
  - > se situer par rapport au marché du travail,
  - > valoriser sa candidature.

## A qui s'adresse ce coaching ?

A toute personne souhaitant par une auto-analyse faire le bilan de ses expériences de formation, de travail et des compétences acquises dans un but de reconnaissance personnelle et professionnelle.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;

Nous définissons ensemble les dates. Un premier entretien «prise de température» d'une heure gratuite a lieu dans nos locaux.

## Bilan de compétences «complet»

Se reconnaître dans ses compétences, ses ressources pour arriver à des choix pertinents

24 heures réparties sur 8 à 12 entretiens, durant 3 à 6 mois.

### Programme

Prestation individualisée de 24 heures réparties sur une période de 3 à 6 mois à raison de 8 à 12 entretiens individuels de 2 à 3 heures.

Thèmes traités durant les 3 phases du bilan de compétences:

#### 1) Phase d'introduction

- Analyse de la situation, des besoins et des attentes,
- Définition des objectifs spécifiques du bilan,
- Définition des conditions de réalisation du bilan.

#### 2) Phase d'investigation

*Parcours personnel et professionnel*

- Analyse du parcours professionnel et personnel antérieur (loisirs, histoire de vie etc),
- Clarification, compréhension et intégration des compétences acquises,
- Identification et analyse des intérêts, des motivations et des valeurs professionnelles.

*Dossier de candidature*

- Structure/décodage/élaboration CV et lettre de motivation ciblés et personnalisés,
- Utilisation des médias, réseaux sociaux,
- Évaluation des aptitudes, des atouts et des axes de progression à la réalité du marché du travail.

*Marché du travail*

- Image et communication de soi (estime de soi, confiance en soi, dress-code),
- Orientation professionnelle : découverte et analyse des métiers, enquêtes professionnelles, contact d'organismes.

*Préparation entretiens*

- Simulation entretien d'embauche.

#### 3) Phase de conclusion

- Élaboration et validation du/des projet(s) professionnel(s) ou autre(s),
- Élaboration d'un plan d'action,
- Remise d'un document de synthèse du bilan.

## Méthode pédagogique

*Méthode axée sur la pratique:*

Lors des entretiens, le temps est exclusivement consacré aux échanges et au travail sur des situations concrètes. **Un important travail personnel est demandé entre chaque séance.** Travail sur documents papiers > Enregistrements et débriefings vidéo: verbal, non verbal, para verbal > Mises en situation > Co-rédaction du document de synthèse > Plan d'action.

*Résultats obtenus:*

Vous repartez avec des échanges inoubliables, une panoplie de méthodes à appliquer et un plan d'actions concret à mettre en œuvre.



## Objectifs

- *aider* la personne à reconnaître ses compétences;
- *évaluer* les besoins éventuels en insertion professionnelle, formation et/ou réorientation;
- *acquérir* une vision des compétences techniques pour adopter la juste stratégie d'employabilité;
- *posséder* une plus grande confiance en soi, en ses valeurs, ses besoins et ses motivations.

## A qui s'adresse ce coaching ?

A toute personne souhaitant par une auto-analyse faire le bilan de ses expériences de formation, de travail et des compétences acquises dans un but de reconnaissance personnelle et professionnelle.

> *vosre implication, curiosité et motivation sont importantes afin d'effectuer des recherches/ réflexions et remplir différents documents à fournir entre chaque séance.*

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;

Nous définissons ensemble les dates. Un premier entretien «prise de température» d'une heure gratuite a lieu dans nos locaux.

## Bilan de compétences «light»

Les clés pour réussir sa vie professionnelle et personnelle

6-12 heures réparties sur 2 à 3 mois

### Programme

Le coaching Bilan de compétences version light comprend 3 thématiques d'une durée de 6 heures, 9 heures ou 12 heures réparties sur 2 à 3 mois:

- 1) **Coaching personnel**  
Faire de l'ordre dans ses idées; identifier ses attentes et ses besoins; reconnaître ses motivations principales et les valeurs les plus importantes; voir plus clair et prendre des décisions.
- 2) **Bilan de compétences**  
Exploration des apprentissages formels et non formels; clarification, compréhension et intégration des compétences professionnelles et extra-professionnelles (loisirs, histoire de vie); plan d'actions.
- 3) **Dossier de candidature**  
Structure/décodage/élaboration CV et lettres de motivation ciblés et personnalisés; opportunités stratégiques actuelles; profilage du matching (décodage/adéquation annonces).



## Objectifs

### A) Pour le bénéficiaire

- s'inscrire dans un projet intégrant vie professionnelle et personnelle prenant en compte sa personnalité, ses valeurs, ses ambitions et ses envies;
- identifier et construire un nouveau projet professionnel réaliste et les moyens d'y parvenir;
- optimiser et pérenniser sa valeur sur le marché (son employabilité);

### B) Pour l'entreprise

- offrir un nouvel outil d'évolution ou de négociation;
- améliorer les relations sociales;
- bénéficier d'une approche modulable très complète répondant parfaitement aux attentes des bénéficiaires par sa qualité et son efficacité.

## A qui s'adresse ce coaching ?

A toutes personnes confrontées aux mutations de leur emploi tels que: nouvelle implantation ou réorganisation de l'entreprise; plan de départ volontaire; reclassement de salarié (en externe); convention de cellule de reclassement; accompagnement des conjoints.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;

Nous définissons ensemble les dates. Un premier entretien «prise de température» d'une heure gratuite a lieu dans nos locaux.

# Outplacement (reclassement professionnel)

## Se préparer pour retrouver un emploi avec efficacité

15 heures réparties sur 3 mois

Comment se séparer d'un collaborateur tout en contribuant à son devenir professionnel ? L'Outplacement ou reclassement professionnel est un ensemble de services dont l'objectif est de permettre à un travailleur licencié de retrouver le plus rapidement possible un poste auprès d'un nouvel employeur.

## Notre solution sur mesure

- *Réflexion*  
Etat des lieux, analyse de la personnalité et validation des compétences, identification des compétences mobilisées.
- *Projet*  
Préparation de son projet professionnel, analyse CV et lettres de motivation, élaboration d'un dossier ciblé.
- *Mesures*  
Techniques de recherches efficaces, marketing de soi.
- *Suivi / Prise de fonction*  
Mise en oeuvre des mesures et suivi.

## Méthode pédagogique

*Méthode axée sur la pratique:*

- Lors des entretiens, le temps est exclusivement consacré aux échanges et au travail sur des situations concrètes.
- Un important travail personnel est demandé aux participants:** questionnaires, recherches et réflexions à fournir entre chaque séance.

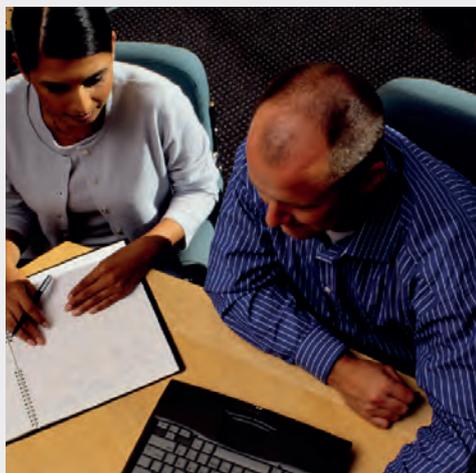
*Résultats obtenus:*

Le participant repart avec des échanges, une panoplie de méthodes à appliquer et un plan d'actions concret à mettre en oeuvre.

Travail sur documents papiers > Recherches documentaires > Mises en situation > Co-rédaction du document de synthèse.



Voir descriptif de l'outil en p.15



## Objectifs

- Bâtir un Business plan en maîtrisant les fondamentaux et les principes de construction.
- Analyser les différents axes à l'interne (Management p. ex. procédures, organisation, moyens, budgets, équipes, décisions, synergies, opportunités...) et à l'externe (Marketing => p.ex. marché, clients, concurrence, expertise, distribution...) de l'entreprise.
- Etudier des pistes d'innovation.
- Savoir chiffrer et valider les hypothèses avancées.

## A qui s'adresse ce coaching ?

- Cadres d'entreprise souhaitant maîtriser les essentiels de la construction et d'un Business plan.

## Prérequis

- Aptitudes à la direction d'entreprise ou responsabilité commerciale au sein de l'entreprise.

## Compétences visées

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

- Savoir identifier et chiffrer les hypothèses de construction d'un Business plan.

### COMPÉTENCES SOCIALES

- Identifier et pratiquer les techniques pour finaliser un Business plan en mode collaboratif.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;
- en intra, dans vos locaux, pour tenir compte des spécificités de l'entreprise, de ses besoins particuliers.

Nous définissons ensemble les dates. Un premier entretien «prise de température» d'une heure gratuite a lieu dans nos locaux.

## Elaborer un Business plan pour son entreprise

Analyser la situation initiale et trouver des pistes d'amélioration en construisant son Business plan

25 heures réparties sur 4 mois ou plus selon besoin

### Programme

#### INTRODUCTION

- Enjeux du Business plan.
- Comprendre le fonctionnement, la terminologie et les outils.

#### AVANT D'ÉLABORER SON BUSINESS PLAN

- Analyser l'environnement du projet.
- Situation actuelle (charte, culture, historique, ChA, structure, qualité, etc.).
- Direction (management) et organisation, formation, personnel.
- Produits, resp. services (descriptif, processus, cycle de vie, etc.).
- Etude et analyse de la concurrence (sources d'informations, cartographie, grille d'évaluation, etc.).
- Connaître son marché et son environnement (débouchés, potentiel, statistiques).
- Structure de la clientèle.
- Connaître l'environnement politique et légal (chances/risques vs marché, subventions, etc.).
- L'analyse SWOT ?...Contraintes, opportunités, forces et faiblesses.
- Production (lieu, installations, stock, fournisseurs, etc.).
- Politique en matière de risques, procédures en suspens, engagement public, etc.
- Développements ultérieurs possibles et innovations.
- Marketing (publics cibles, zone de chalandise, publicité, RP, assortiment, produits, services, politique des prix, satisfaction clientèle – sondages, observations –, réclama-tions, image perçue – étude de marché –, etc.).
- Identifier les hypothèses.
- Chiffrer et valider des hypothèses.
- Comprendre l'outil Business plan.
- Plan de liquidités et d'investissements, bilan.
- Établir des prévisions crédibles...rappel des objectifs SMART.
- Évaluer les critères de rentabilité (ratios vd ChA).
- Évaluer les risques.

#### ÉLABORER SON BUSINESS PLAN ET LE FAIRE VIVRE

- Construire son outil Business plan.
- Les indicateurs à prendre en compte: ratios de pilotage de l'activité.
- Déroulement dans le temps - délais, étapes.
- Ajuster et corriger ses prévisionnels.
- Identifier les écarts et les comprendre.
- Résultat de l'analyse.
- Conceptualiser sa stratégie d'entreprise (objectifs globaux / services, quali/quantité) et de marketing (choix de mesures de fidélisation, publicité, sponsoring, promos, etc.).

### Méthode pédagogique

*Méthode axée sur la pratique:*

- Lors des entretiens, le temps est exclusivement consacré aux échanges et au travail sur des situations concrètes.
- Un important travail personnel est demandé aux participants:** questionnaires, recherches et réflexions à fournir entre chaque séance. Utilisation des outils QQCOQP.

*Résultats obtenus:*

Le participant repart avec des échanges inoubliables, une panoplie de méthodes à appliquer et un plan d'actions concret à mettre en oeuvre.

Travail sur documents papiers > Recherches documentaires > Mises en situation > Co-rédaction du document de synthèse.



## Objectifs

- Savoir parler en public et répondre aux questions de journalistes comme du public.
- Entraînement à la parole.
- Disposer de son propre site internet, à son image, pour son programme politique.
- Être présent sur le web, les réseaux sociaux et dans les médias.
- Disposer de discours personnalisés et pertinents.
- Bénéficier d'une analyse politique et de conseils avisés.

## A qui s'adresse ce coaching ?

- Vous êtes (déjà) un/e élu/e ou vous aspirez à le devenir lors d'une prochaine élection communale, cantonale ou nationale.

## Où et quand êtes-vous accompagné(e) ?

- Vos accompagnants préparent vos interventions avec vous. Vos dates et vos lieux sont les nôtres !
- Si besoin, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR).
- Un premier entretien «prise de température» d'une à deux heures gratuites a lieu dans nos locaux ou à votre convenance.

## Qui sont vos accompagnants ?

- Deux professionnels de la communication et du marketing stratégique et opérationnel.

# Communiquer en politique

## Accompagnement d'une campagne personnelle

Durée en fonction du calendrier de campagne

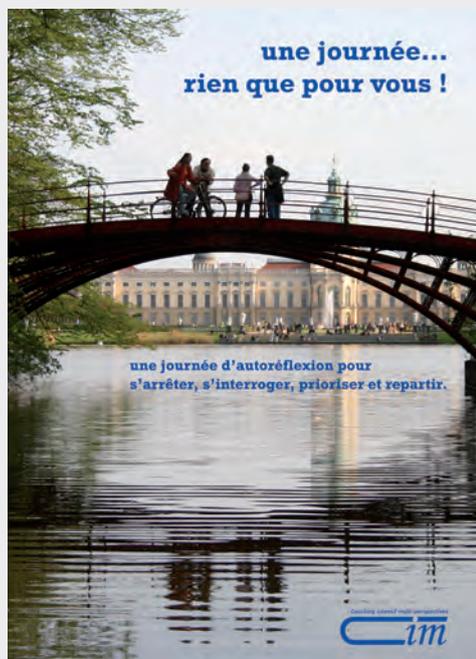
### Programme

#### ASPECTS RÉDACTIONNELS

- Rédaction de discours ou allocutions en adéquation avec la ligne politique du candidat/ de la candidate (traduction allemande possible).
- Création d'un ou de slogan(s).
- Rédaction de messages pour publication sur les réseaux sociaux (en particulier Facebook).
- Rédaction de textes, titres et accroches pour le site internet.
- Rédaction de textes pour des documents publicitaires ou médias (flyers, annonces presse, etc.).
- Conseils en expression verbale et non verbale, techniques de prise de parole face à un micro, devant une caméra ou face à une assemblée.
- Préparation d'un débat ou d'une interview, sur le fond et sur la forme.

#### ASPECTS TECHNIQUES

- Planification média et coordination avec les différents prestataires de services (médias, distribution, photographe, imprimeur, etc.); suivi et contrôle du budget.
- Conseils pour la réalisation du site internet et accompagnement pour la préparation des objectifs.
- Réalisation d'un site internet (environ 5 pages + éventuellement traduction), comprenant la création, le graphisme et la mise en page, y compris la recherche, le traitement et l'intégration de photos; mise à jour régulière du site.
- Statistiques Google analytics et référencement du site.
- Création de page Facebook, intégration de photos et des publications, éventuellement traduction.
- Publicité sur Facebook: préparation des annonces, gestion de la publicité et suivi du budget; contrôle régulier des messages publiés; suivi des statistiques.
- Mise en page et graphisme de documents publicitaires ou médias (flyers, annonces presse, cartes de présentation, affiches, lettre de demande de soutien, etc.).



### Vos interrogations...

- Qui suis-je aujourd'hui ? Et qu'est-ce que je veux être demain ?
- Quelles sont mes valeurs-force et mes points à perfectionner ?
- Comment améliorer mon leadership ?
- Ma façon de communiquer est-elle en adéquation avec mon environnement ?
- Est-ce que je supporte la pression ? et dans quel but ?
- Quand ai-je du succès ?
- Comment est-ce que je remplis mon rôle au sein de mon environnement professionnel ?
- Et quelles questions ne me suis-je jamais posées ?

Notre réponse...

- Nos quatre regards. Notre accompagnement. Votre journée.

### A qui s'adresse ce coaching ?

Cadre supérieur, entrepreneur ou indépendant.

### Lieu

Château Mercier – Sierre (Valais)  
www.chateaumercier.ch

### Quand ?

Nous définissons ensemble les dates, dès 4 participants.

### Coaches

Marta Hegyaljai Python	www.mhp-coaching.ch
Manuela Egger-Studer	www.professional-act.ch
René Dafflon	www.pscd.ch
Raymond Gafner	www.gperspectives.ch

## Une journée... Rien que pour vous !

Une journée d'autoréflexion pour s'arrêter, s'interroger, prioriser et repartir

1 jour 1/2

### Programme

*La veille*

Arrivée individuelle en fin de journée – entretien «découverte», apéritif et repas du soir en commun. Nuit au Château Mercier à Sierre (Valais).

*La journée*

4 entretiens intensifs de 2 heures chacun avec 4 coaches différents.

*vous travaillez*

- dans l'industrie,
- dans les mondes de l'assurance, de la banque, de la communication ou des relations humaines,
- comme avocat, médecin;

*vous n'avez plus*

- le temps de vous demander où vous en êtes,
- la force de regarder ce que vous avez fait de vos objectifs,
- envie de vous fixer de nouvelles visions;

*vous souhaitez ardemment*

- vous arrêter un instant, le temps de souffler,
- analyser votre situation du moment,
- refaire l'inventaire de vos atouts,
- évacuer le vieux pour construire le neuf,

*vous venez*

- avec vous-même, vos attentes, soucis et souhaits;

*vous rencontrez*

- quatre coaches, aux origines et horizons personnels et professionnels fort différents,
- quatre coaches aux expériences diverses et aux techniques de coaching complémentaires;

*vous vivez*

- une journée de coaching intensif, multi-perspectives pour le management;

*vous êtes*

- une journée durant, «le» centre du monde;

*vous regardez*

- dans un miroir votre propre personnalité, une démarche éclairée de quatre regards différents;

*vous repartez*

- conforté par une analyse détaillée de vos situations professionnelle et personnelle,
- fort de nouvelles priorités, stratégies, solutions,
- enthousiasmé par la richesse de votre propre personnalité.

...  est votre journée et  sera votre demain.

### Et la plus-value pour l'entreprise...

- L'absence d'un cadre, une journée durant, est discrète.
- Mais le coaché en revient, dynamisé, sa personnalité renforcée, son rôle au sein de l'entreprise clarifié, son leadership amélioré.
- Ce coaching personnalisé va accroître les performances du coaché, ses capacités à communiquer, ses facultés à décider.
- Ce coaching exclusif va aussi permettre au coaché de s'identifier encore davantage avec les objectifs de son entreprise.

**Une petite journée pour un cadre.**

**Un grand bénéfice pour l'entreprise.**



Voir la brochure sur  
www.professional-act.ch

Coaching intensif multi-perspectives





## Objectifs

- Être accompagné par un professionnel expérimenté dans sa démarche marketing.
- Profiter de prix attractifs grâce à un large réseau de partenaires et de la connaissance du marché et de ses particularités.

## A qui s'adressent ces prestations ?

A toute entreprise désirant développer son activité marketing qui ne dispose pas de département marketing, ou dans le besoin d'un remplacement.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ou diverses prestations ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;
- en intra, dans vos locaux, pour tenir compte des spécificités de l'entreprise, de ses besoins particuliers.

Nous définissons ensemble les dates. Un premier entretien «prise de température» d'une heure gratuite a lieu dans vos locaux.

# Développer le marketing de son entreprise

## S'entourer d'un professionnel pour toutes les démarches de marketing

Durée en fonction du mandat

### 1. A la carte

Intervention de courte durée sur des projets marketing bien précis avec ou sans accompagnement (coaching): définition de la stratégie, structuration de l'offre commerciale, création d'outils d'aide à la vente, conception de flyers, brochures, site internet, organisation d'un salon professionnel, événements, etc.

Exemples de prestations au forfait ou à l'heure:

- Conseil et concept marketing à la demi-journée ou à la journée.
- Audit marketing.
- Gestion de projet marketing dans les domaines de la publicité, du marketing direct, de l'événementiel, des relations publiques.
- Planification média.
- Réalisation de supports de communication: flyers, dépliants, cartes de vœux, invitations, affiches, annonces presse, mailing, imprimés commerciaux, etc.
- Gestion de site internet et création, webmaster, community manager (réseaux sociaux).
- Graphisme et mise en page.

### 2. Abonnement

« Mise à disposition » d'un responsable marketing à partir d'un jour par mois:

- Pour prendre en charge tout ou partie de l'activité marketing, de la stratégie à la mise en œuvre des projets de l'entreprise.
- Pour éviter à l'entreprise d'embaucher un collaborateur en intégrant à sa structure des compétences marketing à temps choisi.

**Avantages:** pas de gestion administrative pour l'entreprise, seul un contrat de prestations de service nous lie; pas de charges sociales pour l'entreprise, coûts inférieurs à l'embauche d'un responsable marketing.

Possibilité d'intervention à partir de 1 ou 2 jours par mois sur abonnement trimestriel / semestriel / annuel. Le suivi des activités marketing mises en place sera mené au-delà des journées de mission afin d'assurer une continuité du travail entrepris, ainsi que fidéliser le client.

### 3. Vacation

« Mise à disposition » temporairement d'un responsable marketing:

- Pour répondre à un accroissement temporaire d'activité, remplacer un ancien collaborateur en marketing, une personne de l'équipe en arrêt maladie ou en congé maternité.
- Pour gagner du temps à rechercher un collaborateur spécialisé en marketing pour une durée qui peut être courte.

**Avantages:** pas de gestion administrative pour l'entreprise, seul un contrat de prestations de service nous lie; tarifs inférieurs à une agence de travail temporaire qui applique un coefficient plus important, qui facture la prime de précarité, les congés payés, le 13e mois.

# Audit

 Professional-act





## Objectifs

- identifier les leviers du succès de vos équipes grâce à des relevés factuels.
- analyser et expliquer les dysfonctionnements au sein des équipes.
- cibler les mesures adéquates pour améliorer l'efficacité de vos équipes à l'aide d'indicateurs.
- assurer le monitoring et faciliter la rétroaction pour une amélioration continue du progrès.

## Résultats obtenus

- Diagramme de mise en évidence des risques.
- Identification des domaines et des groupes nécessitant des actions.
- Déterminer les leviers d'actions.

## Bénéfices

- Participe au suivi de la politique de responsabilité sociale de l'entreprise.
- Préviens les risques psychosociaux.
- Renforce le management.
- Anticipe les pertes de productivité.
- Établit un état des lieux factuel du fonctionnement de l'entreprise.

## A qui s'adresse cette évaluation ?

Aux personnes en charge de la conduite d'équipes, au personnel d'encadrement, aux responsables de départements ou de services.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;
- en intra, dans vos locaux.

Nous définissons ensemble les dates.

# Evaluer le fonctionnement des équipes (GLOBAL METER®)

Agir sur les bons leviers et rendre vos équipes performantes avec un outil fiable

Durée en fonction du nombre de participants

## Comment évaluer le fonctionnement de vos équipes de travail ?

GLOBAL METER® est une enquête complète qui détermine les causes responsables de la perte de productivité et détecte les risques psychosociaux. Cette solution offre un diagnostic rapide et détermine les leviers d'actions à déployer, avec une localisation des groupes ou les équipes sur lesquels il faut agir.

GLOBAL METER® questionne l'ensemble des collaborateurs sur la compréhension de leur rôle, la connaissance et la compréhension des buts de l'entreprise, l'encadrement, la collaboration dans les équipes, la confiance en l'entreprise, les produits ou les prestations réalisés, et les risques liés au stress.

## Fiche technique

1. **Un questionnaire comportant 76 questions** auquel répondent l'ensemble des collaborateurs, **intégralement en ligne**. Il garantit l'anonymat des participants et favorise une expression libre, sincère. Les résultats actualisés sont visibles en temps réel;
2. **L'adaptation des questions de l'enquête aux besoins de l'entreprise est possible;**
3. **Accompagnement par nos soins** (consultant accrédité Onys SA);
4. **11 dimensions mesurées:** fidélité et loyauté, information et communication, échanges avec le manager, encadrement, collaboration dans l'équipe, collaboration transversale, environnement professionnel, conditions de travail et climat, carrière, espace privé.
5. **Une restitution des résultats** aux responsables et un conseil sur les actions d'amélioration à envisager. Un guide de mise en œuvre et les codes d'accès sont disponibles en ligne.

## Pourquoi préférer l'outil GLOBAL METER® à une enquête de satisfaction ?

- » Il vous permet une **gestion du stress efficace** et une **réduction de l'absentéisme**.
- » Il évalue l'**impact des pratiques existantes** dans l'entreprise.
- » Il identifie les leviers humains qui produisent des **améliorations visibles**.
- » Les collaborateurs répondent **en ligne** à l'enquête.
- » La **production et la livraison** des résultats sous forme d'un rapport s'effectuent **rapidement**.
- » Il peut s'effectuer plusieurs fois par an, produisant ainsi un **monitoring des facteurs humains**.
- » Il **impacte faiblement votre budget**, vous laissant des moyens pour rétroagir.

Dans le domaine des ressources humaines, les leviers d'action sont multiples. Choisir le mauvais d'entre eux génère, dans le meilleur des cas, un engagement d'énergie important pour un résultat médiocre, et dans le pire des cas, une détérioration de la situation.

Cet outil d'évaluation identifie les sources du présentisme, de l'absentéisme, du stress et de la mobilisation. Il cible les leviers humains sur lesquels il est possible d'agir, et qui vont produire des résultats observables et mesurables.



## Objectifs

- Développer une compréhension et un langage communs à propos des *leviers de la performance* au sein des équipes.
- Evaluer le *fonctionnement des équipes* et identifier *les axes d'amélioration*.
- Stimuler la *culture du feed-back* et rendre les équipes *autonomes* dans l'amélioration de leurs performances.
- Assurer le *monitoring* de l'évolution des équipes.

## Résultats obtenus

- Synthèse sur l'état perçu du fonctionnement du groupe, par ses membres.
- Feedbacks sur le fonctionnement du groupe et son impact sur les résultats.

## Bénéfices

- Évite les effets négatifs des non-dits.
- Augmente la productivité de l'équipe.
- Augmente la motivation et l'adaptabilité des membres qui composent l'équipe.

## A qui s'adresse ce conseil ?

Aux personnes en charge de la conduite d'équipes, aux chefs de projets, au personnel d'encadrement.

## Où, quand, avec qui ont lieu les accompagnements ?

- en inter, dans nos bureaux à Vuisternens-en-Ogoz (FR) ou dans un bureau externe;
- en intra, dans vos locaux.

Nous définissons ensemble les dates.

## Stimuler la culture du feed-back et le leadership (TEAM METER®)

Comprendre les conditions de collaboration qui assurent les meilleurs résultats, au travers d'une autoévaluation de l'équipe

Durée en fonction de la variante choisie

### Comment rendre les équipes de travail performantes ?

TEAM METER® évalue la performance d'une équipe. Cette solution permet à un groupe de construire une autoévaluation de son fonctionnement, afin de comprendre les conditions de collaboration et d'engagement qui assurent les meilleurs résultats. Il stimule le feed-back à propos des différents aspects du fonctionnement des équipes, en lien avec les résultats opérationnels. Il permet à l'équipe de s'améliorer continuellement de façon autonome. Une interface accessible en ligne permet aux membres de l'équipe de réaliser les évaluations et au leader d'accéder aux résultats. L'équipe dispose ainsi d'informations pertinentes et d'indicateurs concrets pour améliorer son fonctionnement.

### Programme

1. Animation d'un atelier d'introduction à TEAM METER® au cours duquel les membres de l'équipe s'approprient l'outil, développent une compréhension commune et harmonisent le vocabulaire à propos des leviers de la performance;
2. Questionnaire comportant 12 questions, intégralement en ligne; les résultats actualisés sont visibles en temps réel;
3. Réalisation de 6 mesures par les membres de l'équipe, restitution des résultats, partage et application de mesures correctives;
4. Une réunion de consolidation et de capitalisation des enseignements.

### Des prestations sur mesure

Nous adaptons nos prestations à vos besoins:

#### A) Teameter version standard:

L'atelier d'introduction à Teameter est animé par nos soins. L'interface est accessible à l'équipe sur une période d'une année pour **six mesures**.

Les résultats des mesures sont partagés / restitués **par le leader de l'équipe**. Le leader est préparé par nos soins à la restitution des résultats pour la première mesure. La séance de consolidation est animée par nos soins.

#### B) Teameter version coaching:

L'atelier d'introduction à Teameter est animé par nos soins. L'interface est accessible à l'équipe sur une période d'une année pour **six mesures**.

Les résultats sont partagés / restitués par le leader, **accompagné par nos soins**, avant chaque restitution. La séance de consolidation est animée par nos soins.

#### C) Teameter version intégrale:

L'atelier d'introduction ainsi que toutes les séances de travail sont animés par nos soins.

# Conditions & tarifs

## Conditions d'intervention

Une offre sur mesure est établie après le premier entretien.

Toutes les formations, séminaires et coachings sont soumis à nos conditions générales de vente.

Les prix des prestations sont détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en francs suisses et ne sont pas soumis à la TVA. Les prix peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée.

Les factures d'acompte sont payables dès réception et celles de solde à 30 jours. Le paiement s'effectue au comptant (pour des montants inférieurs à CHF 250.-) ou par virement bancaire.

## Contact

Professional-act est une société de Graphil communications sàrl.

Elle est franchisée auprès de la société asb publishing, et fait ainsi partie du réseau de distributeurs officiels des formations PAA® pour la Suisse.

Professional-act

Impasse du Verné 18

CH-1696 Vuisternens-en-Ogoz / FR

Tél. +41 (0)26 912 17 17

email: [paa@professional-act.ch](mailto:paa@professional-act.ch)

[www.professional-act.ch](http://www.professional-act.ch)



Skype: Professional-act



LinkedIn: [www.linkedin.com/company/professional-act/](http://www.linkedin.com/company/professional-act/)



Facebook: <https://www.facebook.com/ProfessionalAct/>

bon

formation

continue

.ch

LE  
CADEAU  
FUTÉ.

Nous acceptons le bon formation continue:  
**Le cadeau futé.**

plus d'info sur:

<http://www.formationcontinue.swiss>



*Votre personnel  
a-t-il beaucoup de  
responsabilité?*

**Offrez du soutien.**

Plus de **20'000** formations continues au choix.

**Que ce soit la gestion de projet ou la lecture rapide:**  
grâce à un **BON FORMATION CONTINUE**, vous exaucez les  
rêves de vos employés - et de votre entreprise.

## asb publishing, créateur de la PAA© et franchiseur

Tel: +33 1 47 70 36 03  
Tel: +33 1 56 03 55 58  
contact@asbpublishing.com  
19 rue Martel 75010 Paris  
www.asbpublishing.com

## Distributeurs PAA© dans le monde

### France métropolitaine

**asb training**  
Tel: +33 1 56 03 55 58  
contact@asbtraining.fr  
www.asbtraining.fr

**Erys**  
Tel: +33 1 56 62 20 10  
sandrine.gavory@erys.fr  
www.erys.fr

### La Réunion

**Cadriformat**  
Tel: +33 2 62 38 37 07  
werner.majewski@cadriformat.fr  
www.cadriformat.fr

### Polynésie française

**HSF**  
Tel: +689 87 78 10 16  
hsf-espaceformation@mail.pf  
www.hsf-espaceformation.com

### Suisse

**Professional-act**  
Tel: +41 (0) 26 912 17 17  
paa@professional-act.ch  
www.professional-act.ch

### Cameroun

**IFC**  
Tel: +237.3342.6622  
benyondo@yahoo.fr  
www.paaformation.com

### Togo

**AAE**  
Tél: +228.22.62.56.18  
aaetogo@gmail.com  
www.togoactif.com

### Maroc

**Longitude Concept**  
Tel: +212.522.87.11.41  
maroc@asbgroup.fr  
www.paaformation.com

### Madagascar

**KIS**  
Tel: +261 34 11 00 132  
madagascar@asbgroup.fr  
www.paaformation.com

