COMMUNICATION

COMMUNICATION

COMMUNICATION D'ENTREPRISE

C1: Les techniques de communication interne

Objectifs

- ***Donner une vision claire de la finalité des objectifs de la communication interne ;•***
- ***Présenter les méthodologies nécessaires pour conduire les principales actions de communication interne***

Profil stagiaire

Cadres appelés à prendre la responsabilité de la communication interne, cadres récemment nommés dans la fonction, collaborateurs des services de communication, responsables ressources humaines ou formation

Programme

1. **La communication interne dans la stratégie de l'entreprise.**

- Les objectifs et les finalités de la communication interne
- La politique de communication interne

2. **L'audit interne**

- Méthodologie et exploitation des résultats

3. **Le Plan de communication interne**

- Elaboration du plan
- Mise en place des indicateurs de suivi des actions de communication
- Comment mettre en place les principales actions de communication interne
- Favoriser les échanges internes et décloisonner les services.

4. **Faire vivre la communication interne**

- Difficultés et freins
- Ressources humaines et communication interne.

Elaborer un plan de communication

Objectifs

- Acquérir une méthodologie éprouvée en entreprise permettant l'élaboration complète d'un plan de communication interne et/ou externe
- Réaliser une étude de cas globale

Profil stagiaire

Toute personne chargée de mettre en place ou de participer à l'élaboration d'un plan de communication interne ou externe

Programme

1. **Le rôle et l'objectif de la communication d'entreprise**

- L'élaboration deyh la stratégie de communication
- Pour quoi faire un plan de communication

2. **L'analyse de l'existant**

- Diagnostic : Etude du contexte interne et externe
- Analyse : forces et faiblesses
- La culture et la personnalité de l'entreprise, leur interférence dans la politique de communication et leur intégration dans le plan

3. **La définition des objectifs**

- Définition des objectifs de la communication interne et externe en fonction des publics
- Les messages à décliner

4. **Le recensement et la hiérarchisation des publics cibles**

- Etude et segmentation des publics internes et externes
- Détermination des publics prioritaires

5. **Les types d'actions possibles**
- Sur quels critères tenir une action ou une opération (journal interne, plaquette Intranet, convention, publicité, relations publiques, parrainage)

6. **Les facteurs clés de succès pour le montage du plan, les écueils à éviter**
- Le budget d'un plan de communication
- Evaluation des coûts et préparation du budget
- Les arbitrages nécessaires
- Présenter et défendre son budget

7. **La présentation du plan de communication**
- La mise en œuvre du plan
- Déroulement opérationnel
- Elaboration et équilibrage du planning, logistique

8. **Le contrôle et le suivi des actions**
- Critères d'évaluation
- Mise en place d'outils d'évaluation
- Le suivi du budget et la préparation du plan suivant

C2: Organiser une manifestation professionnelle

Objectifs
- ***Evaluer l'intérêt et l'opportunité de créer un événement***
- ***Proposer un projet de manifestation***
- ***Mettre en œuvre cette manifestation***

Profil stagiaire

Responsables et collaborateurs des services Communication, cadres des services marketing

Programme

1. **Objectifs de la communication évènementielle**
- Intégrer l'évènement dans la stratégie de communication de l'entreprise
- Avantages retirés d'un évènement réussi

2. **Les cibles**
- Cibles internes, cibles externes, relations privilégiées
- Quel public est susceptible de venir, qu'en attend-on ?

3. **Les moyens à mettre en œuvre**
- Importance du lieu, du moment : la période, l'opportunité
- Le choix des intervenants, l'approche des personnalités

4. **Les types de manifestations**
- La conférence, le colloque, le congrès
- Autres manifestations professionnelles
- Choisir un évènement légitime, marquant, original

5. **Préparer un évènement**
- Rôle des agences, des fournisseurs
- Les délais, le budget, la coordination de l'opération
- Invitations, supports

6. **Vivre l'évènement au présent**
- Utiliser une signalétique efficace
- Accueillir, animer, co-animer, mettre en valeur
- Veiller à tous les aspects des relations publiques

7. **Suivre et développer**
- Mesurer les retombées, garder traces, exploiter
- Inscrire dans une continuité, créer des cycles. favoriser une fidélité
- Publier des actes, élargir par la publication le champ de la manifestation

C3: Communiquer en situation de crise

Objectifs

Permettre aux participants d'optimiser leur communication en situation de crise

Profil stagiaire

Directeur Général, Directeur Général Adjoint, responsable de communication et toute personne pouvant être amenée à intervenir devant les médias en cas de crise

COMMUNICATION

Programme

1. **Du constat de la crise à la mise en place d'un plan de communication d'urgence**

- Les critères identifiant la crise
- L'impact de la communication sur l'image de l'entreprise
- Les effets d'annonce
- Les circuits de communication interne et externe

2. **La typologie des situations de crise**

- Crise externe : le principe de l'évènement, les effets pervers, la loi de vérité
- Crise interne : du simple conflit aux crises internes, la gestion des rumeurs, communication sur les conflits sociaux
- Interaction entre l'interne et l'externe

3. **La gestion de la crise en terme de communication**

- Les outils à utiliser en interne et en externe (flash info, journal d'entreprise, numéro vert)
- Constituer une cellule de crise
- La mobilisation de tous les acteurs : de la standardiste à la direction
- Les portes paroles
- Elaboration des messages en fonction des publics
- Le suivi de la crise au quotidien
- L'après crise

4. **Les relations avec les medias**

- Les relations avec les journalistes
- L'organisation du " circuit presse "
- Les attentes des journalistes
- Le traitement des demandes " au fil de l'eau "
- L'envoi de communiqués de presse
- L'organisation d'une conférence de presse

5. **La prise de parole devant les médias**

- La réponse aux questions

6. **La prévention des crises**

COMMUNICATION ET EXPRESSION

C4: Rédaction administrative

Objectifs

Analyser les conditions d'une expression efficace; apporter des techniques relatives aux différentes formes de communication dans l'entreprise : notes de service, lettres, procès verbaux, comptes rendus et rapports

Profil stagiaire

Toute personne amenée par sa fonction à avoir une maîtrise particulière de la rédaction de lettre, notes et rapports

Programme

1. **La communication : son processus ses difficultés**

- Les conditions d'une bonne communication
- Les buts de la communication

2. **Les facteurs à prendre en compte dans un écrit**

- A qui s'adresse –t – on ?
- Quel est l'objectif poursuivi ?
- Dans quel contexte écrit-on ?
- Adaptation du message en fonction des trois facteurs de la communication écrite
  - L'interlocuteur
  - L'objectif
  - Le contexte

3. **Les idées, leur organisation**

- Recueillir et classer les informations
- Structurer les idées
- Bâtir un plan

4. **La lettre**

- Déterminer l'objectif
- Structurer en paragraphe, acquérir le " réflexe plan Utiliser les formules d'appel et de politesse

5. **La note**
- Notes d'information, circulaires, note d'instruction
- Informer, inciter, faire, agir
- Rédaction d'un message sur le mail
- Spécificité, impact de la messagerie électronique"

6. **Le compte rendu et le rapport**
- Les fonctions du compte rendu (information sur l'essentiel) et du rapport (proposition orientée vers une décision)
- Le contenu du rapport (analyse, argumentation, proposition d'action)

7. **Amélioration de la lisibilité d'un texte**
- Ponctuation, choix des exemples, titres et sous-titres, tableaux et graphiques
- Méthodes de relecture en orthographe sur texte dactylographié
- Travaux sur les documents apportés par les stagiaires

C5: Techniques d'expression orale

Objectifs
- ***Prendre conscience de la façon dont on s'exprime et des difficultés que l'on a à se faire comprendre***
- ***Développer les facultés d'écoute, de reformulation et de contrôle***
- ***Surmonter ses émotions***

Profil stagiaire

Toute personne désireuse d'améliorer sa prise de parole devant un auditoire

Programme

1. **Communication et expression orale**
- Principe de base de la communication
- Repérage des ponts de distorsions possibles entre message émis et message reçu

2. **Prise de la parole : intéresser et convaincre**
- Travail approfondi sur l'expression verbale et non verbale
- Etude des facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message

3. **Prise de parole et inactivité**
- S'exprimer mais aussi faire s'exprimer

4. **Organiser ses messages**
- Structurer ses interventions (plans…)
- Prendre des notes exploitables
- Préparer des supports pédagogiques
- Cadre et environnement matériel

5. **Professionnaliser son discours pour surmonter son émotivité**

6. **Méthodes et techniques pédagogiques**
- Les participants font le point sur leurs " difficultés d'expression ", sur leur attentes.
- Ensuite commence un entraînement actif par des exercices individuels et collectifs à partir de situations proposées par l'animateur ou par les participants
- Les membres du groupe auront un rôle à jouer tout au long de la formation, soit en tant qu'acteurs, soit en tant qu'observateurs
- Les exercices feront l'objet d'une analyse à partir d'enregistrements sur magnétoscope
- Les mécanismes de blocage, voire même d'inhibition sont relevés et notés, moins à des fins d'analyse qu'en vue d'être pris en compte par les participants dans leur progression
- Les apports didactiques sont faits pour répondre aux besoins de base théorique éprouvés par les participants

COMMUNICATION

C6: Comment conduire et animer une réunion

Objectifs

- ***Adapter les techniques d'animation aux objectifs, aux types de réunions choisies et à son public***
- ***Maîtriser les phénomènes de groupe***

Profil stagiaire

Toute personne qui anime ou participe à des réunions ou groupes de travail, quel qu'en soit le contexte : information, décision, projet, résolution de problèmes, partage d'expertise, etc

Programme

1. **Notion de base à connaître avant d'animer une réunion**
- Les communications (la peur de s'exprimer, le désir de s'imposer)
- Les fonctions dans le groupe
- Les rôles et statuts de chacun des participants

2. **Préparation de la réunion**
- Définition du sujet et des objectifs
- Convocation, lieu, plan de table
- Etat d'esprit
- Maîtrise de soi

3. **Déroulement de la réunion**
- Présenter les sujets et objectifs de la réunion
- Lancer la discussion
- Utiliser les questions directes
- Faire progresser la réunion
- Recentrer la discussion
- Discipliner le groupe
- Animer la réunion
- Comprendre les points de vue
- Stimuler les débats
- Conclusions, synthèses, comptes rendus

4. **Les différents types de réunions**
- Information
- Evaluation
- Résolution de problèmes
- Prise de décision
- Concertation

EFFICACITE PROFESSIONNELLE

C7: Maitrise du temps et gestion des priorités

Objectifs

- ***Utiliser son temps en fonction de ses priorités.***
- ***Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.***
- ***Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.***
- ***Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation.***
- ***Gérer son énergie pour optimiser son efficacité dans le temps.***
- ***Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement.***

Profil stagiaire

Toute personne souhaitant améliorer de façon durable sa gestion du temps.

Programme

1. **Faire le diagnostic de sa gestion du temps**
- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps.
- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.
- Clarifier ses contraintes et identifier ses marges de manœuvre.

2. **Mettre le temps au service de ses priorités**
- Clarifier les priorités de sa mission, ses rôles et responsabilités.
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels.
- Affiner sa vision personnelle de sa mission et de ce qui fonde son identité professionnelle.
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée.
- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer

essentiel, importance, urgence et bâtir sa matrice des priorités.

3. **Traduire ses priorités dans l'organisation de son emploi du temps**
- Maîtriser l'art d'une planification efficace.
- Anticiper les moments critiques de sa fonction à l'année, au trimestre et au mois.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Personnaliser et exploiter efficacement les outils de communication et d'aide à l'organisation personnelle : messagerie et liste de tâches.
- Appliquer la méthode « LIMITER » pour organiser les semaines et journées surchargées.

4. **Gérer son temps et son énergie pour être efficace**
- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes.
- Gérer ses temps de production des dossiers de fond en 4 phases pour être plus efficace.
- S'autoriser des moments personnels de réflexion voire d'inaction.
- Trouver des ressources positives pour limiter l'impact de ses comportements inefficaces dans la gestion de son temps.
- S'appuyer sur l'énergie des autres pour doper son efficacité.
- Faire des choix pour trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

5. **Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement**
- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres.
- Repérer ses marges de négociation vis-à-vis des sollicitations.
- Demander de l'aide de façon recevable sans pénaliser l'efficacité collective.

C8: Retrouver la maitrise de votre temps et celui de votre équipe

Objectifs
- ***Utiliser son temps en fonction de ses priorités et de celles de son équipe.***
- ***Anticiper et planifier ses activités en se centrant sur l'essentiel.***
- ***Mettre en place une organisation personnelle efficace au quotidien.***
- ***Utiliser avec pertinence les outils de communication et d'organisation.***
- ***Gérer son énergie pour optimiser son efficacité dans le temps.***
- ***Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement.***
- ***Mettre en place une organisation efficace pour optimiser le temps collectif avec son équipe.***

Profil stagiaire
- Manager hiérarchique, manager transversal, chef de projet, agent de maîtrise, manager d'un réseau de partenaires.
- Toute personne dont la gestion du temps est liée à celle d'une équipe, dans une relation hiérarchique ou non.

Programme

Partie 1 : *Maîtriser l'organisation personnelle de son temps*

1. **Faire le diagnostic de sa gestion du temps**
- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender son temps et celui de son équipe.
- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.
- Clarifier ses contraintes et identifier ses marges de manœuvre.

2. **Mettre le temps au service de ses priorités**
- Clarifier les priorités de sa mission de manager, ses rôles et responsabilités.
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels et de son équipe.
- Affiner sa vision personnelle de sa mission et de ce qui fonde son identité professionnelle.
- Identifier ses activités à haute valeur ajoutée pour soi et pour son équipe.

- Passer du temps subi au temps choisi : distinguer essentiel, importance, urgence et bâtir sa matrice des priorités.

3. **Traduire ses priorités dans l'organisation de son emploi du temps**
- Maîtriser l'art d'une planification efficace.
- Anticiper les moments critiques de sa fonction à l'année, au trimestre et au mois.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Personnaliser et exploiter efficacement les outils de communication et d'aide à l'organisation personnelle.
- Appliquer la méthode « LIMITER » pour organiser les semaines et journées surchargées.

4. **Gérer son temps et son énergie pour être efficace**
- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes et de ceux de son équipe pour être efficace aux moments clés.
- Gérer ses temps de production des dossiers de fond en 4 phases pour être plus efficace. A
- S'autoriser des moments personnels de réflexion voire d'inaction.
- Trouver des ressources positives pour limiter l'impact de ses comportements inefficaces.
- Faire des choix pour trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

Partie 2 : ***<u>Agir sur la dimension collective pour optimiser son temps et celui de son équipe</u>***

5. **Intégrer la gestion du temps de ses interlocuteurs professionnels**
- Évaluer l'impact de sa propre gestion du temps sur le temps des autres et l'efficacité de l'équipe avec le 360° feed-back.
- Prendre en compte les différents horizons temporels de ses interlocuteurs et de son équipe.
- Travailler efficacement avec des personnes qui ont une autre perception du temps que soi.
- Exploiter les différences de fonctionnement et s'appuyer sur les énergies de l'équipe.

6. **Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement**
- Hiérarchiser l'importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
- Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
- Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres.
- Repérer ses marges de négociation vis-à-vis des sollicitations.
- Demander de l'aide de façon recevable sans pénaliser l'efficacité collective.

7. **Optimiser le temps collectif avec son équipe**
- Déléguer de façon efficace.
- S'organiser avec l'équipe et clarifier les champs de responsabilité et d'autonomie.
- Exploiter les complémentarités pour organiser le travail collectif.
- Fixer avec l'équipe les règles d'une efficacité collective.
- Aider les membres de l'équipe à s'organiser de manière efficace.
- Planifier le temps à consacrer à l'équipe.

C9: Formation à l'efficacité commerciale

Objectifs
- ***Maîtriser son temps et son stress de commercial.***
- ***Prendre le leadership pour faire avancer ses dossiers à enjeux commerciaux.***
- ***Convaincre ses interlocuteurs à l'oral comme à l'écrit.***
- ***Augmenter son niveau d'information par une veille commerciale efficace.***
- ***Construire son plan d'efficacité commerciale.***

Profil stagiaire

Commercial, technico-commercial, ingénieur d'affaires, keyaccount manager.

Programme

1. **Organiser son temps de commercial efficacement**

- Impact du stress sur la gestion du temps.
- Astuces pratiques pour maîtriser son stress.
- Hiérarchiser ses activités : stratégiques/peu stratégiques.
- Gérer son quotidien grâce à un plan d'actions.
- Fixer ses objectifs à moyen et long terme.
- Maintenir ses priorités en dépit des aléas.

2. **Manager ses dossiers clients en mode projet**

- Développer son leadership pour bien gérer ses projets commerciaux.
- Entretenir l'énergie autour du projet et la passion de la satisfaction client.
- Bien gérer les flux entrants :
  - dossiers d'appels d'offres ;
  - projets clients ;
  - projets internes.
- Acquérir les outils de la gestion de projet.
- Adopter le juste comportement : leader ou membre de l'équipe projet.

3. **Adopter une communication claire et percutante**

- Savoir expliquer les enjeux.
- S'impliquer et obtenir l'engagement.
- Choisir le mode de communication adapté.
- Développer son assertivité.
- Être factuel et concis dans sa communication.

4. **Garder un temps d'avance grâce à une veille commerciale et concurrentielle permanente**

- Rôle du commercial dans la veille : être la meilleure sentinelle.
- Objectifs de la veille : connaître ses concurrents, les besoins des clients.
- Tirer parti du Web pour mener une veille commerciale efficace.
- Communiquer des éléments précis et vérifiés par les bons canaux.
- Être force de proposition en interne.

C10: La processcom® pour chef de projet

Objectifs

- ***Travailler avec toutes les parties prenantes de son projet.***
- ***Adapter ses comportements pour améliorer la communication avec ses contributeurs projet.***
- ***Comprendre le comportement de ses contributeurs et y répondre de façon adaptée.***
- ***Maintenir la motivation tout au long du projet.***

Profil stagiaire

- Chef de projet, manager de projet, chargé de projet expérimentés.
- Directeur de projet ou de PMO.
- Membre de PMO (Project Management Office).
- Responsable hiérarchique d'acteurs projet ayant à organiser la constitution d'équipe projet.

Programme

1. **Mieux se connaître en tant que chef de projet**

- Identifier son propre profil psychologique et ses styles préférentiels de management.
- Comprendre sa réaction face au stress dans les situations projet tendues :
  - avec les contributeurs projet ;
  - avec les clients ;
  - avec les fournisseurs.
- Développer sa flexibilité.

2. **Pratiquer une communication individualisée adaptée à chaque partie prenante du projet**

- Repérer le style adapté à la personnalité de l'interlocuteur.
- Utiliser les canaux de communication adaptés.
- Verrouiller l'implication des différentes parties prenantes :
  - vérifier l'accord des clients et des fournisseurs ;
  - vérifier l'adhésion des contributeurs au projet ;
  - vérifier l'engagement des contributeurs sur les tâches, les délais et les coûts.

3. **Établir une communication efficace avec ses**

interlocuteurs

- Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs.
- Anticiper les comportements inefficaces dans les situations de stress.
- Les modes d'intervention pour rétablir une communication efficace.

4. **Analyser l'impact entre les types de tâches et la personnalité des contributeurs**

- Repérer les différents types de tâches en projet :
  - analyse de contexte ou de données ;
  - production de solutions nouvelles ;
  - vente de solutions auprès des parties prenantes du projet…
- Solliciter les contributions en tenant compte des préférences de communication des interlocuteurs.
- Identifier ce que l'on peut attendre des autres de façon réaliste.

5. **Communiquer avec son équipe projet pour faire grandir la motivation**

- Reconnaître les contributeurs en fonction de leurs besoins psychologiques.
- Mettre en place un environnement de travail adapté aux préférences de chacun.

C11: Spécial assistant(e)s : Prise de notes et rédaction de comptes rendus efficaces

Objectifs

- ***Prendre confiance en soi dans la prise de notes.***
- ***Acquérir des méthodes de prise de notes éprouvées.***
- ***Noter peu, noter utile, noter vite.***
- ***Structurer rapidement les idées développées.***
- ***S'entraîner à la prise de notes directement sur ordinateur.***
- ***Rédiger rapidement un compte rendu efficace.***
- ***Gagner du temps avec Word.***

Profil stagiaire

- Assistante de direction, Assistante.
- Tout collaborateur chargé de la rédaction de comptes rendus.

Programme

1. **Préparer sa prise de notes**

- Identifier les critères d'efficacité d'un compte rendu utile.
- Repérer les différents types de compte rendu.
- Se préparer sur les plans matériel et intellectuel.
- Utiliser les bons outils et soigner son confort.
- Choisir sa technique de prise de notes en fonction de la situation

2. **Maîtriser la prise de notes**

- Discerner l'essentiel de l'accessoire.
- Éviter les déformations et/ou interprétations.
- Structurer ses notes.
- Noter peu pour noter utile.
- Maîtriser les techniques éprouvées de prise de notes.
- Noter plus vite avec la méthode des abréviations.

3. **Prendre des notes directement sur ordinateur**

- Être rapide et efficace dans la prise de notes sur ordinateur.
- Structurer sa prise de notes sur ordinateur.
- Utiliser les trucs et astuces de Word pour gagner du temps.

4. **Rédiger et présenter le compte rendu**

- Appliquer les techniques de bonne lisibilité.
- Bien présenter le compte rendu pour améliorer sa lisibilité.

5. **Atelier à partir des documents proposés par les participants**

- Analyse critique et réécriture des documents apportés par les participants.

C12: Spécial assistantes : gagner du temps, s'organiser et gérer les priorités

Objectifs

- ***Optimiser son organisation.***
- ***Privilégier les tâches essentielles de sa fonction.***
- ***Gérer les priorités et les imprévus.***
- ***Tirer le meilleur parti des outils.***

- ***S'affirmer pour mieux s'organiser.***
- ***Gagner en sérénité et en performance pour mieux gérer son stress.***

Profil stagiaire
- Assistante.
- Assistante de direction.

Programme

1. **Mieux connaître son emploi du temps pour mieux le gérer**
- Analyser l'utilisation de son temps et sa relation au temps.
- Faire le point de son style d'organisation.

2. **Appliquer les principes d'une bonne organisation**
- Évaluer ses marges de manœuvre et remettre en cause ses habitudes.
- Transformer les 10 lois inexorables du temps en atouts.

3. **Utiliser les outils efficaces pour bien gérer son travail**
- S'appuyer sur les outils classiques.
- Tirer profit des outils informatiques : messagerie, agenda électronique.

4. **Adopter de nouveaux comportements**
- Repérer ses "croque-temps" et savoir s'en protéger.
- Gérer les interruptions et les imprévus.

5. **S'organiser avec l'équipe**
- Faciliter l'accès aux informations.
- Mettre en place des règles de travail avec les utilisateurs.

6. **Gérer les priorités**
- Clarifier ses missions pour une meilleure valeur ajoutée.
- Prévenir l'urgence pour mieux la gérer.

7. **Préparer et suivre un projet**
- Respecter les 7 étapes incontournables.
- Mise en pratique de la méthode sur l'organisation d'un séminaire.

8. **Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail**
- Découvrir les attitudes face à la gestion du temps.
- Prendre conscience des avantages et des inconvénients des comportements que l'on adopte.

9. **Savoir évacuer le stress et relativiser**
- Comprendre les mécanismes du stress.
- Identifier ses propres sources de stress.
- Acquérir des outils pour faire face.

10. **S'affirmer pour bien organiser son activité**
- Savoir dire oui, oser dire non lorsque c'est nécessaire.
- Trouver des compromis satisfaisants pour tous.

C13: Les fondamentaux de l'efficacité professionnelle

Objectifs
- ***Améliorer la maîtrise de son temps.***
- ***Assurer l'efficacité de ses relations professionnelles.***
- ***Utiliser les outils bureautiques avec aisance et efficacité.***
- ***Gagner en impact lors de ses communications à l'écrit et à l'oral.***

Profil stagiaire

Cadre, manager, chef de projet.

Programme

Partie 1 : *Gérer son temps et ses priorités*

1. **Faire le diagnostic de sa gestion du temps**
- Évaluer les risques d'éparpillement liés à son environnement.
- Comprendre sa façon personnelle d'appréhender le temps.
- Identifier ses sources d'inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.

2. **Mettre ses priorités au premier plan**
- Clarifier ses rôles et ses responsabilités.
- Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels.
- Relier ses activités à ses missions prioritaires.
- Distinguer l'urgent de l'important pour éviter les pièges du temps.

3. **Prendre les rênes de son emploi du temps**
- Maîtriser l'art d'une planification efficace.
- Anticiper les moments critiques de sa fonction.
- Rester flexible pour intégrer les imprévus.
- Optimiser son organisation personnelle en tenant compte de ses biorythmes.

4. **Exploiter tout le potentiel des nouvelles technologies : Outlook & Smartphone**
- Paramétrer son agenda électronique en lien avec ses priorités.
- Utiliser les fonctions avancées d'Outlook pour gérer les flux d'information.
- Utiliser intelligemment ses outils électroniques pour exploiter leurs avantages sans se laisser envahir.

Partie 2 : *Travailler en relation avec les autres de façon efficace*

1. **Structurer ses entretiens professionnels**
- Définir son objectif d'entretien en fonction de ses enjeux et de ses interlocuteurs.
- Allier convivialité et cadrage au démarrage de l'entretien.
- Clarifier les enjeux et objectifs de chacun et les enjeux collectifs.
- Rechercher des solutions pour répondre aux objectifs de chacun.
- Formaliser les accords et le plan d'action, prévoir le suivi de l'entretien.

2. **S'adapter avec souplesse à ses interlocuteurs**
- Pratiquer une écoute active et observer l'autre avant de réagir.
- Valider sa compréhension grâce à la reformulation.
- Tenir compte des besoins de l'autre pour mieux s'adapter.
- Répondre avec souplesse aux objections.

3. **Optimiser l'efficacité de ses écrits professionnels**
- Maîtriser la structure des écrits professionnels efficaces.
- Rédiger des e-mails en tenant compte des contraintes et besoins du lecteur.
- Gagner du temps pour concevoir un rapport sous Word lisible et bien présenté.
- Optimiser la gestion des contenus réutilisables.
- Travailler à plusieurs sur un même document Word.

4. **Gérer de façon constructive les situations tendues**
- Choisir le mode de communication le plus approprié.
- Décoder les comportements sous stress.
- Développer son assertivité et oser affirmer son point de vue.
- Proposer un fonctionnement de travail efficace.
- Entretenir une relation positive dans le temps.

Partie 3 : *Être productif en réunion de travail*

1. **Préparer ses réunions - comprendre les mécanismes du stress.**
- Définir avec précision l'objectif de la réunion.
- Choisir les méthodes adaptées aux objectifs des différentes séquences de la réunion.
- Définir l'organisation logistique de la réunion.
- Mobiliser les participants en amont pour que la réunion soit productive.

2. **Préparer les supports pour faciliter le travail pendant la réunion**
- Rassembler les données essentielles : faits, indicateurs, etc.
- Exploiter les données des tableaux de bord sous Excel pour faciliter l'analyse.
- Utiliser les fonctionnalités d'Excel pour illustrer par des graphiques les données.

3. **Animer la réunion en respectant le temps prévu**
- Cadrer la réunion dès le démarrage : objectif et fonctionnement.
- Faire produire le groupe et faciliter les échanges.
- Cadrer les débats et recentrer sur l'objectif.
- Formaliser un plan d'action opérationnel.

4. **Organiser le suivi des actions définies en réunion**
- Rédiger et transmettre un compte rendu facile à

exploiter.
- Relancer avec diplomatie pour faire avancer le travail.
- Faire le bilan de l'efficacité collective et noter les axes de progrès.

Partie 4 :*Développer son impact avec des présentations orales percutantes*

1. **Préparer une présentation marquante**
- Analyser le contexte et les enjeux de la présentation.
- Définir son objectif et sa stratégie de communication pour structurer sa présentation.
- Donner du relief à ses arguments pour faire passer son message.
- Préparer un support visuel percutant avec Powerpoint… sans y consacrer trop de temps

2. **Soigner son entrée en scène**
- Soigner son image en fonction de son rôle et de son objectif.
- Gérer son trac et poser sa voix.
- Établir de contact avec l'auditoire.
- Captiver dès les premiers instants.

3. **Gérer les interactions avec son auditoire pendant la présentation**
- Garder le contact tout au long de la présentation.
- Répondre aux questions avec souplesse tout en suivant le fil de son discours.
- Gérer les objections de façon constructive.
- Impliquer l'auditoire au moment de la conclusion.

4. **Définir son plan d'action personnel**
- Dresser le bilan du chemin parcouru.
- Se donner des objectifs concrets et réalistes pour mettre en pratique les acquis.
- Prévoir des bilans réguliers et se donner une méthodologie pour faire le point.

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

C14: Se perfectionner à l'expression orale et à la prise de parole en public

Objectifs
- ***Surmonter son trac.***
- ***Prendre la parole à l'improviste.***
- ***Exprimer clairement ses idées.***
- ***Gérer son temps de parole.***
- ***Gagner en clarté.***
- ***Se centrer sur son auditoire.***
- ***Utiliser les techniques efficaces de présentation.***
- ***Adopter un comportement efficace dans les échanges.***
- ***S'affirmer dans ses interventions.***

Profil stagiaire

Manager, cadre, ingénieur, chef de projet prenant régulièrement la parole en public.

Programme

Partie 1 : Améliorer ses qualités d'orateur

1. **Mieux se connaître à l'oral : le préalable indispensable**
- Apprivoiser son trac : ne plus le subir, savoir l'utiliser.
- Mieux cerner ses qualités et ses défauts grâce à la vidéo.
- Transformer le feed-back des autres en pistes de progrès.

2. **L'image de soi : mode d'emploi**
- Capitaliser ses atouts personnels pour développer sa confiance et son authenticité.
- Mettre en adéquation l'image que l'on souhaite projeter avec l'image perçue par les autres.
- Valoriser sa personnalité en affinant son style.

3. **Se préparer à la prise de parole en public**
- Se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être présent.
- Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences.

- Laisser parler ses émotions, développer son charisme.

4. **Structurer clairement son intervention**
- Identifier les caractéristiques et les attentes de son auditoire pour adapter son message.
- Analyser objectivement le contexte dans lequel chacun intervient.
- Organiser ses idées.

5. **Utiliser les techniques de présentations**
- Gérer son temps de parole.
- Choisir et maîtriser les meilleurs supports visuels pour son intervention : paper-board, dvd, vidéo projecteur…

- S'appuyer sur des notes utiles.
- Improviser pour retomber sur ses pieds en toutes circonstances.

Partie 2 : *Adopter un comportement efficace dans les échanges*

1. **Renforcer ses qualités d'écoute et d'adaptation**
- Décoder le vrai message de son interlocuteur.
- Pratiquer l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive.
- Trouver l'attitude, le ton et les mots qui facilitent les échanges.

2. **Découvrir les pièges de la communication pour les éviter**
- Repérer les pièges des questions.
- Identifier ce qu'il y a derrière les mots.
- Rester maître de ses émotions.

3. **S'affirmer dans ses interventions**
- Asseoir sa présence.
- Canaliser et maîtriser les échanges.

C15: Spécial cadre(s) : l'estime de soi, source de l'efficacité personnelle et collective

Objectifs
- ***Développer son estime de soi.***
- ***Augmenter sa confiance en soi.***
- ***Exprimer ses qualités.***
- ***Favoriser l'estime de soi des autres.***
- ***Par l'apprentissage :***
  - ***de savoir-faire technique de niveau 2 : enrichir ses pratiques grâce à des méthodes et des outils pour faire, penser et ressentir autrement ;***
  - ***de savoir-être personnel de niveau 2 : donner un éclairage nouveau à ses comportements, ses représentations et ses émotions pour les faire évoluer selon ses choix.***

Profil stagiaire

Cadre ou manager souhaitant cultiver la confiance en eux pour plus d'efficacité personnelle.

Programme

1. **S'approprier les mécanismes de l'estime de soi**
- Définir estime de soi et confiance en soi.
- Faire le point pour soi-même.
- Cultiver son processus d'évolution personnelle.

2. **Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi**
- S'impliquer dans la relation à soi-même.
- Développer une position juste par rapport aux autres.
- Renforcer son sentiment de sécurité intérieure.
- Augmenter sa conscience personnelle.
- Découvrir son identité essentielle.

3. **S'estimer pour se développer et avoir confiance**
- Reconnaître son importance et son unicité.
- Vivre en accord avec ses motivations profondes et ses valeurs.
- Agir en réalisant ses buts et son projet de vie.

4. **Développer l'estime de soi et des autres**
- Celle de ses collaborateurs.
- Créer un climat de confiance dans ses relations professionnelles.