

ORT

FORMATION CONTINUE

MANAGEMENT ET LEADERSHIP



Nos Actions de Formation

CATALOGUE L'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Qualiopi
processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

EDUCATION
FORMATION
INNOVATION

 01 44 17 30 97

 david.hazan@ort-france.fr

AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS



DURÉE ET MODALITÉS
2 Jours - Présentiel

LIEU DE FORMATION
Paris 4 ou dans votre entreprise

DÉLAI D'ACCÈS
10 Jours



OBJECTIFS

Acquérir et pratiquer des techniques rédactionnelles en vue de produire des écrits professionnels efficaces



PUBLICS CONCERNÉS

Tout public



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

LA COMMUNICATION ÉCRITE

- Les règles de base de la communication écrite
- Les registres de la communication
- L'interprétation

MISE EN SITUATION

- A l'aide d'un outil d'auto-évaluation, vous serez amené à évaluer la qualité de vos écrits.
- Analyse d'un courrier externe en vue de comprendre la demande et d'agir en conséquence.

LES TECHNIQUES RÉDACTIONNELLES

- Les objectifs des écrits
- Favoriser la lisibilité
- Éliminer les incorrections
- Utiliser la ponctuation
- Argumenter avec pertinence
- Adapter les formules

MISE EN SITUATION

- A partir d'outils pratiques, vous serez invité à produire des écrits intégrant les techniques abordées
- Construire son argumentation en adoptant un plan logique pour encourager ses interlocuteurs à lire et à traiter les écrits.

TYPOLOGIE D'ÉCRITS

- La lettre
- Le mail
- Le SMS
- Le post-it
- La note de service
- Le rapport ou note de synthèse
- Le compte - rendu

MISE EN SITUATION

A partir des besoins individuels, chaque participant produit des écrits en lien direct avec sa situation professionnelle.



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif enrichie de ressources pédagogiques. Positionnement en amont des compétences et des besoins de chacun

Exposées, mises en situation en direct

Plan d'action Individuel et retours d'expériences Support de cours ORT France.



ÉVALUATION

Analyse au cours des mises en situation, Analyse des Plan d'Action Individualisés, Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

Animation de Réunion



DURÉE ET MODALITÉS

2 Jours - Présentiel



LIEU DE FORMATION

Paris 04 ou dans votre entreprise



DÉLAI D'ACCÈS

10 Jours

OBJECTIFS



- Préparer et structurer efficacement ses réunions
- Se positionner face à un groupe et travailler efficacement avec les autres
- Gérer son trac et les différentes personnalités afin d'animer avec plaisir



PUBLICS CONCERNÉS

Tout public



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Bien préparer sa réunion

- S'assurer de l'utilité d'organiser une réunion
- Identifier le type de réunion dont il s'agit
- Déterminer le sujet et fixer des objectifs clairs
- Construire un ordre du jour équilibré et détaillé
- Préparer les outils et les supports d'animation
- Sélectionner les participants et les inviter

Structurer et animer sa réunion

- Présenter le cadre, les objectifs et la durée de la réunion
- Définir et faire respecter les règles du jeu
- Utiliser des techniques d'animation : icebreaker, tour de table, brainstorming, sous-groupes, débat...
- Stimuler et réguler le débat, dispatcher la parole
- S'assurer de l'engagement et de la participation de chacun.
- Ne jamais perdre de vue le timing et l'objectif : recentrer lorsque c'est nécessaire.

Conduire sa réunion avec aisance et efficacité

- Appliquer les règles de base de la communication et comprendre la dynamique de groupe
- Adopter des attitudes facilitatrices : l'écoute active, la reformulation.
- Gérer son trac et l'utiliser
- Maintenir l'intérêt de l'auditoire et gérer les digressions
- Maîtriser les techniques de prise de parole : voix, regard, posture, gestes
- Anticiper et gérer les situations et les personnalités difficiles : bavards, agressifs, perturbateurs...
- Répondre avec tact aux objections et aux freins des participants

Conclure et assurer le suivi

- Résumer et conclure en respectant l'heure donnée
- Rédiger un compte-rendu synthétique et le diffuser
- S'assurer que les participants repartent avec un plan d'action.



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif enrichie de ressources
Positionnement en amont des compétences et des besoins
Alternance exposés, mise en situation en salle, Plan d'Action Individuel et retours d'expériences,
Ressources pédagogiques et support de cours ORT France



ÉVALUATION

Analyse au cours des mises en situation,
Analyse des Plan d'Action Individualisés,
Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès



OPTIMISATION ET GESTION DU TEMPS



DURÉE ET MODALITÉS

2 Jours - Présentiel



LIEU DE FORMATION

PARIS 04 OU DANS VOTRE ENTREPRISE



DÉLAI D'ACCÈS

10 JOURS



OBJECTIFS

Prendre conscience de sa relation au temps afin de s'approprier des techniques et des outils de gestion du temps pour optimiser son organisation.



PUBLICS CONCERNÉS

Tout public



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

COMPRENDRE SA RELATION AU TEMPS

Prendre conscience de son mode de fonctionnement
Connaître les lois du temps
Identifier « les voleurs » de temps
Faire l'autodiagnostic de son temps

GÉRER SON TEMPS ET OPTIMISER SON ORGANISATION

Clarifier son rôle et ses missions
Fixer des objectifs et hiérarchiser ses priorités
Planifier son activité
Gérer les imprévus, les interruptions, les documents, le téléphone, les emails

LES OUTILS DE LA GESTION DU TEMPS

La to do list
Le plan de la journée
Agenda
Rétroplanning

INTÉGRER LES BONNES PRATIQUES

Communiquer efficacement
Savoir DÉLÉGUER
Savoir dire NON

MISE EN SITUATION

Des exercices pratiques permettent aux participants de s'approprier les outils et techniques de gestion efficace du temps.

*Les mises en situation axées sur les pratiques individuelles sensibilisent les participants
A rééquilibrer leur temps pour optimiser leur organisation personnel.*



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif enrichie de ressources
Positionnement en amont des compétences et des besoins
Alternance exposés, mise en situation en salle, Plan d'Action Individuel et retours d'expériences,
Ressources pédagogiques et support de cours ORT France



ÉVALUATION

Analyse au cours des mises en situation,
Analyse des Plan d'Action Individualisés,
Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

GESTION DE PROJET



DURÉE ET MODALITÉS
2 JOURS - PRÉSENTIEL

LIEU DE FORMATION
PARIS 04 OU DANS VOTRE ENTREPRISE

DÉLAI D'ACCÈS
10 JOURS



OBJECTIFS

Acquérir l'ensemble des techniques nécessaires à la conduite de projets d'entreprise



PUBLICS CONCERNÉS

Chefs de projet, développeurs



PRÉ-REQUIS

Connaissance de l'environnement de travail projet



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Le projet

- Définition
- Les différents acteurs d'un projet
- Le rôle du chef de projet
- L'équipe du projet
- Le budget

La planification et le suivi du projet

- Identification des activités et découpage
- Les outils de suivi et de planification
- Analyser et informer sur l'avancement
- Communiquer un tableau de bord visuel et synthétique

Maîtriser les risques

- Analyse du besoin
- Identifier l'ensemble des risques
- menaces et opportunités
- Evaluer les risques majeurs

Animation et coordination d'équipe

- Caractéristiques d'une équipe performante et styles de management
- Mobiliser et motiver l'équipe
- Organiser la délégation

Gestion des situations particulières - conflits

- Les cercles vicieux et vertueux des projets
- Développer son assertivité
- Réagir face à une situation conflictuelle
- Les différents modes de résolution de conflit
- Gérer les désaccords, la mauvaise foi, la manipulation

Gestion de la relation client - communication

- Identifier et gérer les parties prenantes
- Définir un cadre de fonctionnement commun et savoir communiquer avec le client
- Gérer le flux d'informations et les différentes demandes
- Manager la communication en interne

Clôturer son projet

- Les critères d'évaluation
- Identifier les leçons apprises
- Revoir et documenter les différentes étapes
- Reconnaître les contributions exceptionnelles



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation collective enrichie de ressources
Positionnement en amont des compétences et des besoins de chacun

Alternance exposés, mise en situation ,

Plan d'action individuel et retours d'expériences

Ressources pédagogiques et supports de cours ORT France



ÉVALUATION

Analyse au cours des mises en situation,
Analyse des Plan d'Action Individualisés,
Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

MICROSOFT Teams (Microsoft 365®)



 **DURÉE ET MODALITÉS**
1 Jour- Présentiel

 **LIEU DE FORMATION**
Paris 04 ou dans votre entreprise

 **DÉLAI D'ACCÈS**
10 Jours



OBJECTIFS

Connaître les usages et le potentiel de Teams.
Créer une équipe Teams dédiée à un projet.
Utiliser les outils de communication et de partage.
S'adapter aux besoins de l'équipe.



PUBLICS CONCERNÉS

Toute personne ayant accès à Microsoft 365®
et souhaitant créer une équipe Teams pour gagner
en efficacité collective.



PRÉ-REQUIS

Connaître Office 365



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Découvrir Teams

- Bien exploiter les fonctionnalités
- Connaître le langage, les usages et le potentiel de Teams

Pratiques

- Intégrez une équipe Teams et participez aux conversations.
- Créez un canal pour communiquer sur un sujet ciblé.
- Partagez des fichiers, des notes, des applications.
- Dialoguez par visioconférence.

Gagner en efficacité

- Utiliser les bonnes pratiques et les maîtriser
- Accédez à des fiches méthodes complémentaires



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif.
Positionnement en amont
Supports de cours certifié ENI



ÉVALUATION

Exercices pratiques
Retour sur le test de positionnement initial
et mesure des progrès
Attestation de compétences en fin de formation.

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC



DURÉE ET MODALITÉS

2 Jours - Présentiel



LIEU DE FORMATION

Paris 04 ou dans votre entreprise



DÉLAI D'ACCÈS

10 Jours



OBJECTIFS

Acquérir des méthodes et techniques pour prendre la parole en public en toute confiance et avec efficacité.



PUBLICS CONCERNÉS

Tout public



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Communication et expression orale

- Principes de base de la communication
- Repérage des ponts de distorsion possibles entre message émis et message reçu
- Expression verbale et non-verbale
- Connaître les lois du temps

Préparation de l'intervention

- Structurer ses interventions
- Préparer des fiches
- Préparer des supports participants
- Cadre et environnement matériel

Présentation en public et l'interactivité

- Les différentes situations de prise de parole
- Les techniques d'animation
- La posture, la voix, la gestuelle, la respiration
- L'occupation de l'espace

Professionaliser son discours

- Donner de l'impact à son discours
- Gérer le trac
- Savoir improviser

Mise en situation

Des exercices pratiques et des mises en situations adaptées sont proposés aux participants en vue de s'approprier les techniques et outils de la prise de parole en public.



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif enrichie de ressources. Positionnement en amont des compétences et des besoins Alternance exposés, mise en situation en salle, Plan d'Action Individuel et retours d'expériences. Ressources pédagogiques et support de cours ORT France



ÉVALUATION

Analyse au cours, des mises en situation, Analyse des Plan d'Action Individualisés, Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

Skype L'ESSENTIEL



DURÉE ET MODALITÉS
1 Jour - Présentiel

LIEU DE FORMATION
Paris 04 ou dans votre entreprise

DÉLAI D'ACCÈS
10 Jours



OBJECTIFS

- Découvrir l'utilisation de Skype
- Partager des informations avec Skype



PUBLICS CONCERNÉS

Tous



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Découvrir Skype

- Présentation et fonctionnalités
- Offres et installation
- Découvrir l'interface et paramétrage
- Créer et personnaliser un profil
- Paramétrage des périphériques audio et vidéo
- Gestion des contacts et groupes

Utiliser la messagerie instantanée

- Fonctionnalités de l'outil
- Lancement d'une conversation instantanée et ajouts de contacts
- Partage de son et de vidéo
- Gérer plusieurs conversations

Organisation de réunion

- Planification de la réunion Gestion
- des vues et des participants
- Enregistrements

Partager des informations

- Partager l'enregistrement
- Organiser et partager le contenu du cours
- Enregistrements utilisant Google Drive



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation en cours collectif.
Supports de cours certifiés ENI



ÉVALUATION

Attestation de compétences en fin de formation.

ZOOM L'ESSENTIEL



DURÉE ET MODALITÉS
1 Jour- Présentiel

LIEU DE FORMATION
Paris 04 ou dans votre entreprise

DÉLAI D'ACCÈS
10 Jours

OBJECTIFS

- Savoir paramétrer et utiliser Zoom pour une réunion de travail ou une classe virtuelle
- Connaître et mettre en œuvre les principales fonctions de Zoom

PUBLICS CONCERNÉS
Tous

PRÉ-REQUIS
Aucun

CONTENU PÉDAGOGIQUE

comment ouvrir un compte Zoom

- Créer un compte Zoom gratuit
- Configurer votre salle de réunion

Organiser une visioconférence

- Planifier une réunion en visio
- Ajouter une réunion Zoom au Calendar Google avec les rappels automatiques
- Affichage de toutes les réunions à venir et démarrer la prochaine réunion en un seul clic

Gestion d'entreprise à distance (Les fondamentaux)

- Gérez les salles à distance
- Créez des groupes pour la gestion en gros
- Contrôles de l'accès et alertes de notifications pour les administrateurs sélectionnés
- Partager l'écran ou une autre application
- Annoter avec Zoom ou Google Drawing
- Quiz, sondage, évaluation

Commandes tactiles

- Commander une réunion sur iPad ou Tablette Android
- mettre les participants en sourdine ou les réactiver et verrouiller la réunion
- Inviter des participants à partir du répertoire ou par courriel



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES
Formation en cours collectif.



ÉVALUATION

Attestation de compétences en fin de formation.

L'Écoute Active "L'essentiel"

 **DURÉE ET MODALITÉS**
14h - Présentiel

 **LIEU DE FORMATION**
Paris 04 ou dans votre entreprise



OBJECTIFS

- Adopter une écoute centrée sur la personne
- Savoir adapter sa communication à son interlocuteur
- Maîtriser les 4 étapes de l'écoute active et les utiliser efficacement



PUBLICS CONCERNÉS

- Toute personne souhaitant développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

UTILISER L'ÉCOUTE DE MANIÈRE APPROPRIÉE

- Comprendre
- Créer un climat de confiance
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Adapter son comportement et son discours
- Être écouté et donner du poids à ses interventions
- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)

DIFFÉRENCIER LES NIVEAUX D'ÉCOUTE

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- L'expression de l'émotion

INTÉGRER LES MÉTHODES DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Questionnement
- Reformulation
- Approfondissement
- Validation

DES COMPORTEMENTS À ADOPTER

- La disponibilité
- L'accueil et l'intérêt
- L'impartialité : absence de jugement
- L'empathie

L'ÉCOUTE ACTIVE : DANS QUELLES SITUATIONS ?

- Caractéristiques et implications
- Entretiens
- Réunions
- Négociations
- Situations conflictuelles

EXERCICES PRATIQUES

- Savoir mener un entretien
- Maîtriser l'expression de ses réunions
- Se positionner dans l'échange
- Jeux de rôles



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation en cours collectif enrichie de ressources
- Positionnement en amont des compétences et des besoins
- Alternance exposés, mise en situation en salle
- Plan d'action Individuel et retours d'expériences sur les acquis
- Ressources pédagogiques et supports de cours



ÉVALUATION

- Analyse au cours des mises en situation,
- Analyse des Plans d'Action Individualisés,
- Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

LES TECHNIQUES DE VENTE



 **DURÉE ET MODALITÉS**
14h - Présentiel

 **LIEU DE FORMATION**
Paris 04 ou dans votre entreprise



OBJECTIFS

- Cadrer et préparer son entretien de vente
- Prendre contact avec les clients
- Découvrir les besoins et les motivations du client
- Argumenter son offre et traiter les objections
- Conclure une vente



PUBLICS CONCERNÉS

Commercial, technico-commercial, qui souhaite se perfectionner en intégrant de nouvelles compétences.



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

INTEGRER LA VENTE AGILE

- Connaître les 4 situations de vente
- Adopter le réflexe vente AGILE

CO-CONSTRUIRE LA VENTE CONSEIL

- Découvrir les besoins implicites
- Accélérer la décision

MISE EN SITUATION

- Questionnement
- Entraînement

CRÉER LE BESOIN : LA VENTE PERSUASIVE

- Faire sa "bande annonce"
- Faire émerger le besoin
- Donner envie de changer

MISE EN SITUATION

- Entraînement : Créer le besoin

SE DIFFÉRENCIER PAR SON EXPERTISE : VENTE RÉACTIVE

- Aller à l'essentiel
- Se démarquer avec l'argumentation concurrentielle.

MISE EN SITUATION

- Entraînement
- Argumentation

ACCÉLERER L'ENVIE DE CHANGER : LA VENTE CRÉATIVE

- Utiliser les effets d'éloquence
- Dépasser les ultimes réticences

MISE EN SITUATION

Jeux de la persuasion

LES OBJECTIFS FINAUX

- Repérer le niveau de maturité du client/prospect
- Adapter ses techniques de vente à chaque situation
- Convaincre le client/prospect dans toutes les situations en développant les techniques adaptées



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation en cours collectif enrichie de ressources
- Positionnement en amont des compétences et des besoins
- Alternance exposés, mise en situation en salle
- Plan d'action Individuel et retours d'expériences sur les acquis
- Ressources pédagogiques et supports de cours



ÉVALUATION

- Analyse au cours des mises en situation,
- Analyse des Plans d'Action Individualisés,
- Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

Anticipation et Gestion des Conflits



DURÉE ET MODALITÉS
14h - Présentiel

LIEU DE FORMATION
Paris 04 ou dans votre entreprise



OBJECTIFS

- Optimiser sa communication pour prévenir et anticiper les situations conflictuelles.
- Analyser les causes du conflit et adapter son attitude,
- Gérer le stress afin de désamorcer la situation et renforcer la relation à l'autre par l'assertivité.



PUBLICS CONCERNÉS

Tout public



PRÉ-REQUIS

Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

COMPRENDRE LE CONFLIT

- Définition du conflit
- La nature du conflit
- Les acteurs du conflit
- Les étapes du conflit

MISE EN SITUATION

- A partir de situations vécues et de leurs vision personnelle, les participants vont définir la notion de conflit.
- A partir du triangle du Karpman les participants définissent les étapes et les acteurs liés au conflit

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

- La notion de filtre
- Le cadre de référence
- Les opinions
- Le poids des vecteurs

MISE EN SITUATION

- Les participants sont invités à revisiter les principes de base de la communication et à s'entraîner sur des exercices issus de situations professionnelles courantes
- Travail en sous-groupes autour des registres de la communication pour faire le lien entre les opinions et le conflit

TRAITER LE CONFLIT

- Attitude et posture
 - Analyse transactionnelle
 - Les positions de vie
 - L'assertivité

Les techniques

- Ecoute active : Questionner / Ecouter /
- Reformuler
- Mettre en place un DESC
- Le langage positif

MISE EN SITUATION

Les participants s'entraînent à réagir face à une contradiction, un désaccord, une situation de tension par la mise en pratique de techniques opérationnelles en vue de traiter le conflit dans une démarche constructive.



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation en cours collectif enrichie de ressources
- Positionnement en amont des compétences et des besoins
- Alternance exposés, mise en situation en salle
- Plan d'action Individuel et retours d'expériences sur les acquis
- Ressources pédagogiques et supports de cours



ÉVALUATION

- Analyse au cours des mises en situation,
- Analyse des Plans d'Action Individualisés,
- Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès

LA GESTION DU STRESS



DURÉE ET MODALITÉS
14h - Présentiel



LIEU DE FORMATION
Paris 04 ou dans votre entreprise



OBJECTIFS

- Détecter les sources de stress au quotidien
- Savoir calmer la pression lorsqu'elle se manifeste
- Mettre en œuvre des techniques préventives pour prévenir les pertes d'énergie.



PUBLICS CONCERNÉS

Tout collaborateur souhaitant gagner en sérénité et dynamisme au travail.



PRÉ-REQUIS
Aucun



CONTENU PÉDAGOGIQUE

COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DU STRESS AU TRAVAIL

- C'est quoi le stress ?
- Quels sont ses effets sur notre organisme
- Diagnostic personnel.

Identifier les sources et le niveau de stress en entreprise

- Les causes internes : situation physique et physiologique
- Les causes externes : son environnement

Connaître la définition du stress et son fonctionnement

- Les différentes phases du stress : le syndrome d'adaptation
- Différencier le bon et le mauvais stress

APPRÉHENDER SON STRESS ET SES SOURCES AU QUOTIDIEN

- Intégrer la notion indispensable de relaxation : la relaxation express et dynamique
- Identifier les facteurs aggravants du stress
- Connaître les conséquences du stress sur notre organisme et notre environnement
- Panorama des différents effets :
 - La crise d'attaque de panique
 - Le stress aigu
 - Le burn out
- Comprendre le rôle des émotions dans la manifestation du stress
- Identifier les troubles du sommeil

TECHNIQUES POUR GÉRER ET VAINCRE SON STRESS

- Apprendre à mieux maîtriser ses émotions au quotidien
- Maîtriser la communication verbale et non verbale
- Savoir gérer une situation difficile et accepter la critique
- Comprendre son mode de fonctionnement et ses besoins
- Apprendre à mieux vivre le changement et savoir prendre du recul
- Savoir comment gérer une situation tendue avec un collègue

LE RÔLE DE LA BONNE GESTION DU STRESS DANS L'ENTREPRISE

- Augmenter la productivité en évitant la perte de temps et d'énergie liée au stress
- Vivre mieux au travail en gérant son stress efficacement
- Mieux se connaître afin d'éviter toute source de stress et de préoccupation dans son travail
- Échanger, travailler et collaborer efficacement

MISE EN SITUATION

- Échange interactif à partir du vécu des participants
- Apports méthodologiques
- Exercices pratiques
- Autodiagnostic de son stress
- Auto évaluation préalable en amont de la formation



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation en cours collectif enrichie de ressources
- Positionnement en amont des compétences et des besoins
- Alternance exposés, mise en situation en salle
- Plan d'action Individuel et retours d'expériences sur les acquis
- Ressources pédagogiques et supports de cours



ÉVALUATION

- Analyse au cours des mises en situation,
- Analyse des Plans d'Action Individualisés,
- Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès
- Evaluation des acquis en fin de formation

ACCUEIL et GESTION DES CONFLITS



DURÉE ET MODALITÉS
2 Jours - Présentiel

LIEU DE FORMATION
Paris 04 ou dans vos locaux

DÉLAI D'ACCÈS
10 Jours

OBJECTIFS

- Prendre conscience du rôle-clé de sa mission : "Être l'égérie de sa société"
- Acquérir les meilleures techniques de l'accueil pour optimiser la qualité de la relation client
- Valoriser son image en véhiculant les valeurs de son entreprise



PUBLICS CONCERNÉS

Agents d'accueil - vendeurs, animateurs sportifs, responsable de rayon ,etc.



PRÉ-REQUIS

Maîtriser les bases de la relation client et de l'accueil physique/téléphonique .



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Comprendre l'enjeu d'un accueil réussi dans un contexte haut de gamme

Viser l'excellence dans sa relation client :

- L'excellence propre à la posture et la communication
- L'Excellence propre à son environnement de travail et à la tenue de son poste de travail
- Analyser son rôle-clé sur l'image de marque de l'entreprise
- Développer son sens du service, de la bienveillance et de la réactivité
- Saisir l'importance de son savoir-faire relationnel
- Affirmer sa posture professionnelle

Crée un "bon feeling" avec son interlocuteur

- Maîtriser et pratiquer les points clefs de la communication verbale et non verbale
- Appliquer un accueil personnalisé pour la clientèle intentionale, les personnes âgées et vulnérables et les personnes en situation de handicap.
- Adopter les attitudes et la gestuelle attendues dans un contexte Haut de Gamme et interculturel
- Percevoir les codes de la clientèle VIP et comprendre ses attentes
- Focus sur la clientèle VIP :
"La considération et l'impression d'être unique"

Adapter son cérémonial client à son activité

- Améliorer et soigner son image pour être ambassadeur de la marque (Dress code, maquillage/coiffure, manucure, soins, rasage...)
- Recourir au "Small talk" pour aborder le client en s'adaptant à des publics différents
- Utiliser le storytelling pour perpétuer le prestige et l'histoire du site
- Être disponible et à la bonne distance avec les visiteurs avec agilité et en toute circonstance
- Réaliser une prestation sur-mesure basée sur le clienteling pour fidéliser et favoriser les recommandations

Anticiper, gérer les conflits et maîtriser ses émotions

- Développer "le self-control" face aux éventuelles agressions
- Adopter une communication positive pour comprendre et désamorcer la source du conflit
Prendre du recul en travaillant son assertivité et intégrer la notion de confiance dans l'échange
- Déconstruire le rapport dominant /dominé "triangle de Karpman" dans une situation de conflit
- Créer des espaces de médiation gagnant/gagnant

Prise de conscience des risques liés au métiers de l'accueil

Contraintes organisationnelles et relationnelles

- Charge mentale : multiplicité des tâches ; Contact avec un public pouvant être en difficultés linguistique, sociale, mentale
- Rythme de travail variable : travail pouvant connaître des périodes plus intenses que d'autres
- Travail en astreintes ou permanence
Violence interne et/ou externe : agressivité verbale et/ou physique des usagers, des autres agents, des employeurs

Contraintes physiques

- Contraintes posturales et articulaires : posture statique prolongée et/ou inadaptée
- Exposition à des agents biologiques ou infectieux : contamination par le public (grippe, Gastro..)



MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Formation en cours collectif présentiel enrichi
- Positionnement en amont des compétences et des besoins des apprenants
- Alternance exposés, mise en situation en salle, Plan d'Action Individuel et retours d'expériences
- Ressources pédagogiques et support de cours



ÉVALUATION

- Analyse au cours des mises en situation,
- Analyse des Plans d'Action Individualisés,
- Retour sur le test de positionnement initial et mesure des progrès,