

## **Programme détaillé - Parcours Management 3** **& relations humaines**

**1/ Thème** : Formation parcours management 3 & relations humaines

**2/ Objectifs** :

- Comprendre les fondamentaux théoriques, méthodologiques et pratiques du management & des relations humaines.
- Apprendre à utiliser les techniques de management & se sentir plus en confiance
- S'entraîner pour être plus performant

**3/ Public** :

- Futurs managers - managers confirmés et/ ou non managers.
- Toute personne souhaitant développer ses compétences et connaissances dans le management des équipes et des relations humaines.

**4/ Pre-requis** : Aucun

**5/ Dates** : cf site internet

**6/ Durée** : 5 jours soit 35h – **Horaires** : 9h-12h30/13h30-17h

**7/ Coût pédagogique** : cf site internet

**8/ Programme détaillé – Compétences développées** :

**JOUR 1 – La communication non-violente – le pouvoir de la confiance**

**Module 1 : CNV - Comprendre les bases théoriques**

- Clarifier les 4 étapes de la CNV
  - Observation sans jugement
  - Expression des sentiments
  - Identification des besoins
  - Formulation de demandes claires

**Module 2 : CNV - La girafe et le chacal**

- Identifier les blocages courants à la communication
- Traduire le langage « chacal » en langage « girafe »

**Module 3 : CNV - Gestion des objections et des conflits**

- Réfléchir à une situation avec un conflit
- Pratiquer l'écoute empathique – Mettre en pratique la CNV (cas pratiques)

**Module 4 : Le pouvoir de la confiance**

- La force de la confiance – les apports de la psychologie positive
- Confiance & méfiance – (questionnaire) : faire un point sur vos pratiques
- L'impact de la méfiance
- La confiance en soi (questionnaire – auto-analyse)
- Comment renforcer la confiance en soi ?

## JOUR 2 – L'écoute active - la communication non-verbale – savoir dire non

### **Module 1 : L'écoute active**

- Quelles différences entre « écouter » et « entendre » ? L'écoute active selon C. Rogers.
- Quelles attitudes adopter pour être en posture d'écoute ? Quels impacts sur mon interlocuteur ? Les 6 postures selon Porter (questionnaire).
- Mon écoute répond-t-elle à tous les critères ? (auto-évaluation)
- Découvrir les 12 postures de « non-écoute » (lecture)

### **Module 2 : La communication non-verbale**

- Introduction : les idées reçues sur la communication non-verbale
- Quelles sont les composantes de la communication non-verbale ?
- Identifier et interpréter les principaux signaux corporels.
- Améliorer son impact non-verbal.

### **Module 3 : Savoir dire non**

- Pourquoi est-il difficile de dire non ? Identifier les freins psychologiques au refus.
- Les conséquences ne pas savoir dire non
- Les méthodes pour apprendre à le mettre en œuvre
- Des mises en situation pour expérimenter

## JOUR 3 – L'animation de réunions

### **Module 1 : Définir les types de réunions :**

- Découvrir les différents types de réunions

### **Module 2 : Préparer la réunion :**

- Comment passer de la « réunionite » à la réunion efficace ?

### **Module 3 : Définir les objectifs de la réunion :**

- Mettre en œuvre le TOP (thème / objectif / plan)  
Les étapes clés d'une réunion bien conduite (préparation, conduite, conclusion)

### **Module 4 : Animer le groupe**

- Choisir le mode d'animation adapté (méthode des post-it, brainstorming, en sous-groupes..)
- Les différents comportements lors d'une réunion – les outils pour faire participer – méthodologie pour mener la réunion - *Cas pratique d'une réunion* (tous les stagiaires jouent)
- Préparer le Compte-rendu (Quoi ? Qui ? Pour quand ? Comment ?..)  
Les bonnes pratiques

## JOUR 4 – Le changement

### **Module 1 : Définir le changement / les types de changement :**

- Définir « changement » ? Se le représenter individuellement sous la forme d'un dessin
- S'agit-il d'un changement de type 1 ou 2 ?

### **Module 2 : Les comportements humains face au changement :**

- Quelles sont les différentes étapes durant le changement ?
- S'approprier les réactions face au changement ? Quels comportements et quelles sont les phrases types prononcées à chaque étape ?

### **Module 3 : Communiquer :**

- La communication pendant les phases de changement pour faciliter l'appropriation du changement
- Annoncer un changement au sein d'une équipe et faire face aux différents comportements (opposant / positif constructif / passif / hésitant etc...)  
Et/ou annoncer le changement dans le cadre d'un entretien individuel  
Les bonnes pratiques

## JOUR 5 – La gestion de la relation clients

**Introduction :** tous les salariés responsables de la relation avec le client (directement et indirectement)

### **Module 1 – Clarifier les types de clients :**

- L'importance de la satisfaction des clients pour la pérennité de l'entreprise (partage en groupes)
- Pour quelles raisons les clients ont-ils acheté la prestation/vos produits dans votre entreprise ?
- Les différentes typologies de clients (sous-groupes et apport théorique)

### **Module 2 – La qualité de la prestation ou des produits attendus par le client ?**

- Clarifier les prestations dans votre entreprise (mises en sous-groupes)

### **Module 3 – La communication positive envers les clients :**

- Parler avec tact et diplomatie envers les clients

### **Module 4 - Les clients insatisfaits :**

- Individuellement : définir un client difficile / exigeant ?
- Les principales causes d'insatisfaction dans votre entreprise ?
- Les mécanismes d'insatisfaction chez le client – 2 paramètres à prendre en compte :
  - l'impact émotionnel et le besoin opérationnel
  - Découvrir les phrases irritantes pour un client
- Les 7 étapes pour désamorcer un client insatisfait – (cas pratiques en provenance de l'entreprise)
- Comment être plus à l'aise face aux situations conflictuelles avec des clients

Bilan - clôture du parcours.

## **9/ Les méthodes pédagogiques :**

- Une pédagogie positive qui s'appuie sur les travaux de la psychologie positive qui met en avant les points forts de l'apprenant pour les renforcer.
- Une approche pragmatique centrée sur les situations des participants
- Alternance entre apports théoriques et mises en situations pratiques :
  - Réflexions en sous-groupes – apports théoriques – mises en situations – jeux inter-actifs - questionnaires auto-positionnement
- training / mises en situations
- Plan d'actions en fin de chaque journée de formation

**10/ Les moyens pédagogiques :** Un support formation / thème, comprenant les apports essentiels, les exercices d'application mis en œuvre pendant la formation + ressources documentaires

## **11/ Les moyens techniques :**

- Type de parcours : présentiel
- Lieu de la formation : Hôtel les Caps – ZI Ville Es Lan – 22400 Lamballe
- Matériel : je dispose d'un vidéo projecteur / ordinateur / vidéo
- Restauration : sur place – chaque participant s'acquiesce de son déjeuner

## **12/ Evaluations & fin de formation :**

- L'évaluation des acquis est réalisée :
  - o par auto-positionnement en début et fin de formation
  - o tout au long de la formation au travers de cas pratiques, de quizz, d'exercices présents à chaque module
  - o par la formatrice en fin de formation
- Un questionnaire d'évaluation à chaud (& à froid : à nous retourner 2 mois après la formation)
- Une feuille émargement par demi-journée de présence
- Une attestation individuelle de fin de formation

**13/ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** Nous mettons à disposition une salle de formation répondant aux normes ERP et d'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Si vous avez besoin d'aménagement spécifique (pédagogie, matériel, moyens techniques....) ou pour toute difficulté que vous pourriez rencontrer, je reste à votre écoute et vous remercie de bien vouloir me contacter, au préalable, au 06.67.64.10.15 ou par mail : [contact@anitafavrel.com](mailto:contact@anitafavrel.com)

**14/ Intervenante :** Anita Favrel (<https://www.anitafavrel.com>)

Expériences :

- Formatrice & coach en entreprise depuis 2008, expérimentée en formations dans le management des équipes et relations humaines. Certifiée MBTI depuis 2008.
- Autres expériences : manager d'équipes, RRH sur un site industriel et directrice d'un groupement d'employeurs.

Formations :

- DESS en Gestion des Ressources Humaines (Master 2) à l'IGR-IAE de Rennes
- Formations et certifications en psychologie : Certifiée MBTI - 16PF5 (questionnaire de personnalité) - DISC (William Marston) - HEXA3R et IRMR (via les ECPA – les Editions du Centre de Psychologie Appliquée, Paris).
- Coach professionnel (diplôme reconnu RNCP, chez Osiris Conseil, 77 Vernou – ce cursus certifiant en 3 ans est accrédité par l'EMCC – Association Européenne de Coaching) – Formation délivrée par Pierre Cauvin et Geneviève Cailloux, spécialistes du MBTI en France.
- Formations de formateurs (24 jours - 2008) - Jeux d'intelligence émotionnelle (Ecole du Positif – 2017) - Formation de formateurs en pédagogie active (2020).
- Diplôme/Certificat de Médiateur en entreprise (Institut Français de la Médiation (Paris).
- Formations continues : Ecoute active selon C Rogers - Psychologie positive - CNV (communication non violente) - approfondissement en MBTI etc..... soit 140 jours suivis en formation continue de 2008 à ce jour.
- Membre de l'Institut Français de la médiation (Paris)
- Membre de l'Association Française et Francophone de Psychologie Positive
- Membre du SYCFI (Syndicat des Consultants et Formateurs indépendants)
- Organisme certifié Qualiopi dans la catégorie « Action de formation » (Certificat n° CPS RNCP 0192)

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 53 22 082 34 22 auprès du préfet de région Bretagne. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état