

Guide des formations

Management - Soft skills - Culture client





Sommaire

La formation by Aneo : tout un programme !

- 1.** Qui sommes-nous ?*page 2*
- 2.** Nos formats*page 3*
- 3.** Nos thématiques*page 4*
- 4.** Nos formations Management*page 5*
- 5.** Nos formations Soft skills.....*page 20*
- 6.** Nos formations Culture client*page 37*
- 7.** Contactez-nous !*page 43*





Qui sommes-nous ?

Il était une fois ...

Une équipe passionnée par l'humain et les transformations du monde du travail. Issue du monde du conseil, cette équipe avait une conviction : pour transformer, il faut former.

Oui mais voilà, les solutions existantes ne leur paraissaient plus adaptées. L'idée d'Aneo était née : dépoussiérer la formation pour offrir une vraie expérience d'apprentissage basée sur la pratique, la rencontre et le plaisir !

Et pourquoi Aneo ?

Oser repartir de zéro presque à chaque fois pour repenser son contenu de formation, oser tordre le cou aux théories dominantes dans les processus de changement parce que notre vécu nous intime que le modèle ne marche pas tout à fait dans la vraie vie.

Le digital c'est bien, l'humain c'est mieux !

Le digital ouvre une infinité de possibilités pour améliorer l'apprentissage et la formation. Mais rien ne vaut une expérience humaine, cette rencontre et ce besoin d'imaginer ensemble ! Alors Aneo a imaginé des expériences d'apprentissage basées sur le digital mais surtout sur des rencontres humaines qui génèrent des émotions, des questions et des envies.

*Agiter la
connaissance pour
que le travail
change !*

Notre mission

Créer de l'ébullition, offrir un moment de partage, apprendre à faire les choses différemment, activer l'intelligence collective... Chez Aneo, nous pensons que l'expérience de formation dépasse largement la salle de classe : c'est un moment pour se challenger, développer sa curiosité, questionner, et s'améliorer. Nous reprenons les codes de la formation pour mieux les bousculer !

Une équipe pas comme les autres

Notre équipe, ce sont 20 personnalités : coachs, formateurs, sociologues, designers ; des Femmes et des Hommes, des autodictates, des artistes, des intellos. Bref, des personnalités plurielles et diverses, curieuses de l'autre et passionnées par la transmission.



Nos formats

La classe virtuelle

Durée	1h30/2h
Audience	10 à 20 pers.
Modalité	Distanciel
Outils	Teams, Kahoot, Klaxoon

Le parfait équilibre entre apports théoriques et interactivité ! Faites appel à l'intelligence collective de vos équipes : les participants font émerger leurs idées, se positionnent, partagent leurs bonnes pratiques et résolvent des problématiques ensemble.

Notre + : Un format facilement glissable dans l'agenda !

Le cours particulier

Durée	5 x 1h
Audience	1 pers.
Modalité	Distanciel
Outils	Teams

Un format innovant, en 1 to 1 et sur-mesure. La formation se fait par la discussion, le questionnement, la mise en perspective. Ce format, propice à l'expression et à l'expérimentation, permet d'approfondir certains sujets, plus difficiles à aborder en groupe.

Notre + : Un bilan et des apports ultra personnalisés !

Le coaching

Durée	1h30/2h
Audience	individuel/collectif
Modalité	Distanciel ou présentiel

Aneo propose des séances de coaching individuel ou collectif (équipes, CODIR ..), menés par des coachs consultants en entreprise qui connaissent les enjeux et défis des organisations actuelles ! Nous formalisons avec vous vos besoins dans un contrat de coaching.

Notre + : Une personnalisation maximale et un rythme dynamique !

Le codéveloppement

Durée	3h
Audience	6 à 10 pers.
Modalité	Distanciel ou présentiel

Les participants intègrent une communauté de pairs qui traite des problématiques concrètes apportées par les participants eux-mêmes. A la fin tout le monde bénéficie de la matière produite en séance.

Notre + : Un format que vos équipes pourront faire vivre au-delà de la formation !

La conférence

Durée	3h
Audience	illimitée
Modalité	Distanciel ou présentiel

Vous souhaitez acculturer vos collaborateurs à sujet donné ? Nos formateurs animent des conférences sur des sujets inspirants!

Notre + : Une audience illimitée et la possibilité de créer de l'interaction : sondages live, quiz challenge, etc !

La formation classique

Durée	variable
Audience	illimitée
Modalité	Distanciel ou présentiel

Aneo propose également des formations sur étagères : bénéficiez d'un temps plus long pour l'apprentissage et la mise en pratique sur des situations concrètes, en présentiel ou distanciel !

Notre + : Un temps d'apprentissage plus long pour favoriser l'ancrage.

Nos thématiques

L'équipe chouchoute vos managers, vos collaborateurs ... et même vos clients !



Management

Découvrez nos formations dédiées aux compétences incontournables que doivent développer les managers pour emmener leurs équipes au sommet !



Soft skills

Collaborateurs, apprenez à interagir avec votre équipe et à maîtriser votre communication, et adoptez les outils pour être au coeur de l'action !



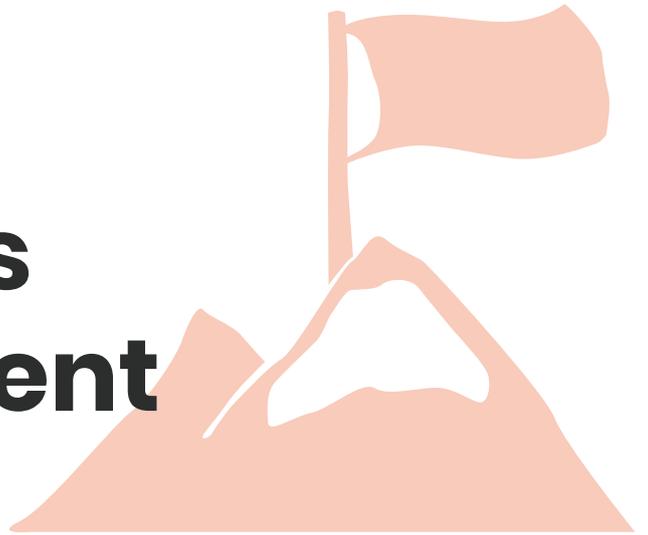
Culture client

Parce que l'expérience client est au coeur de votre business, découvrez comment mieux la comprendre et connaître vos besoins clients avec nos formations !





Nos formations Management



Faire le point sur les fondamentaux du management *page 7*



Adoptez les outils du Coach Manager *page 8*



Développez l'intelligence collective et l'apprentissage entre pairs *page 9*



Développez votre leadership *page 10*



L'art de déléguer *page 11*



Apprenez à manier le feedback et la reconnaissance *page 12*



Mieux vous connaître pour mieux comprendre les autres *page 13*



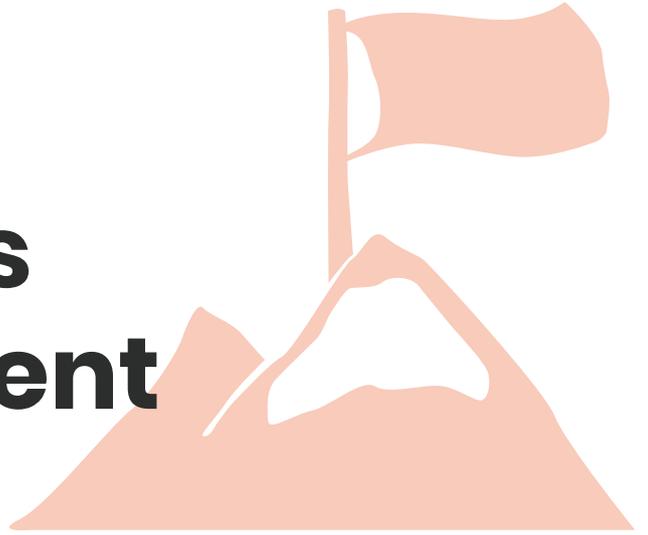
Marketing de soi et de son équipe *page 14*



Prévenez les conflits grâce à la communication non violente *page 15*



Nos formations Management



Managers, prenez soin de vous !

page 16



Managers, accompagnez le changement !

page 17



Choisissez les indicateurs et développez la performance

page 18



Intégrer la RSE au coeur de votre culture

page 19

Faire le point sur les fondamentaux du management

La boîte à outils du manager débutant !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours
Cible	Managers débutants ou n'ayant jamais été formés
Prérequis	Avoir passé le questionnaire DISC 24X7 Assesments
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les méthodes et outils nécessaires pour manager efficacement son équipe

Déroulé

Jour 1 : Poser le cadre

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Définir le manager idéal à partir de son expérience de collaborateur : « Que faisaient les managers qui m'ont donné envie de me dépasser ? »
- Définir le cadre d'animation de l'équipe
- Fixer des objectifs et assurer leur suivi
- Découvrir les styles de management (autodiagnostic) et savoir adopter le style qui convient à chaque situation

Jour 2 : Développer la relation

- Poser les bases du savoir écouter
- Développer son assertivité
- Déléguer et responsabiliser
- Valoriser la contribution de chacun avec le feedback et les signes de reconnaissance
- Faire le bilan des apprentissages et s'engager sur des nouvelles pratiques

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de mise en pratique
- Partage d'expériences et apprentissage entre pairs
- Prise de recul par autodiagnostic et questionnement

Développer sa posture de Coach Manager

Que des n°10 dans mon équipe !



Modalités	En présentiel ou classe virtuelle
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Manager, Manager de Managers
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Installer un rapport gagnant / gagnant avec ses collaborateurs
- Les accompagner dans leur développement
- Favoriser la responsabilisation
- Leur donner envie de progresser

Déroulé

Jour 1 : Développer sa posture de coach

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Savoir faire la différence entre manager et coach
- Comprendre les enjeux et bénéfices du coaching
- Découvrir et expérimenter les principes de l'écoute active
- Mettre en pratique et s'entraîner à partir des cas participants avec le codéveloppement

Jour 2 : Accompagner le développement de ses collaborateurs

- Favoriser une posture d'accueil avec les 4 Accords Toltèques
- S'appuyer sur les motivations de chacun avec les Movings Motivators
- Installer un suivi régulier : les rituels individuels et collectifs et le feedback
- S'entraîner à écouter entre pairs sur les cas participants
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques sur des techniques simples de coaching
- Entraînement aux techniques d'écoute et de questionnement
- Partage d'expériences
- Apprentissage entre pairs (codéveloppement)

Développez l'intelligence collective et l'apprentissage entre pairs !

Aidez vos équipes à trouver la solution qui est en elles !



Modalités En présentiel ou à distance

Durée 1 jour en présentiel
ou 2 x 3h30 en digital

Cible Manager, Manager de Managers,
Chefs de projet

Prérequis Aucun

Evaluation Quiz d'évaluation des acquis

Tarif Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les clés et outils du management participatif
- Poser le cadre d'une démarche/d'un atelier participatif(ve)
- Adopter le rôle et la posture du facilitateur d'intelligence collective
- Installer un rapport gagnant / gagnant avec ses collaborateurs

Déroulé

Matin : Accroître la collaboration grâce à l'intelligence collective

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Comprendre les composantes et principes de l'intelligence collective
- S'entraîner à cadrer une démarche d'intelligence collective
- Savoir adopter une posture de facilitateur
- Découvrir les outils de l'intelligence collective : les méthodes de brainstorming et la mise en énergie

Après-midi : Favoriser l'apprentissage entre pairs

- Comprendre les bénéfices de l'apprentissage entre pairs
- Découvrir les différentes modalités d'apprentissage entre pairs
- Créer un prototype d'apprentissage entre pairs
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de temps d'échange
- Expérimentation d'outils simples et concrets
- Cas pratique de préparation d'un atelier participatif

Développez votre leadership

Réveillez le leader qui est en vous !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 en digital
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Favoriser l'adhésion et l'engagement
- Développer sa capacité à convaincre
- Apprendre à pitcher de manière authentique
- Savoir sortir du cadre et questionner le système

Déroulé

Jour 1 : Définir le leadership

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Faire la différence entre manager et leader
- Identifier les caractéristiques d'un leadership authentique
- Identifier ses forces et axes de développement en tant que leader

Jour 2 : Développer son leadership

- Faire de ses émotions un allié pour affronter les situations difficiles
- Prendre du recul sur des situations difficiles avec l'aide du collectif
- Développer sa capacité à prendre la parole en public (congruence entre la forme et le fond)
- Mettre en pratique sur les cas des participants et progresser avec le feedback de ses pairs
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique
- Analyse de films et de textes
- Découverte et appropriation d'un modèle de connaissance de soi (DISC, Prédrom ou Process Communication)
- Mise en situation sur les cas des participants

L'art de déléguer

*Etre plus efficace en
s'appuyant sur le collectif !*



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou à distance ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
Cible	Manager ou chefs de projets
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la délégation
- Maîtriser l'art de la délégation
- Savoir renforcer l'autonomie de ses collaborateurs

Déroulé

Matin : Comprendre et maîtriser les mécanismes de la délégation

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Prendre du recul : où en suis-je en termes de délégation ?
- Poser le cadre de la délégation
- Adapter le bon niveau de délégation avec les 4 styles de management
- Faire le lien entre délégation et responsabilisation

Après-midi : Mettre en place la délégation

- Les questions à se poser avant de déléguer
- Les clés de succès d'une délégation efficace
- Les 7 niveaux de délégation
- Renforcer l'autonomie avec le feedback individuel et collectif
- Faire le bilan des apprentissages et se mettre en mouvement

Notre pédagogie

- Apports théoriques sur la délégation
- Prise de recul par le questionnement et expérimentations
- Partage d'expériences et apprentissage entre pairs

Apprenez à manier le feedback et la reconnaissance

*Écoute active, empathie, accords toltèques ...
on vous donne toutes les clés !*



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 en digital
Cible	Tout public, Manager ou non
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Apprendre à réaliser un feedback
- Apprendre à donner des signes de reconnaissance
- Développer la congruence entre verbal et paraverbal
- Développer une posture d'écoute et d'accueil

Déroulé

Jour 1 : Comprendre les principes

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les clés de succès ou d'échec d'un feedback à partir des expériences des participants
- Savoir distinguer feedbacks et signes de reconnaissance
- Identifier les étapes du feedback de performance
- Découvrir les prérequis au feedback : écoute active et empathie
- Mettre en pratique sur des situations types

Jour 2 : Savoir s'adapter

- Savoir identifier les préférences de communication de ses interlocuteurs
- Favoriser la réception d'un feedback avec les Accords Toltèques de Don Miguel Ruiz
- Mettre ne pratique sur les situations des participants
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de partage d'expérience
- Expérimentation avec feedback des participants
- Apprentissage entre pairs (codéveloppement)

Apprenez à mieux vous connaître pour mieux comprendre les autres

Plus un geste, vous êtes cerné !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public, Manager ou non
Prérequis	Questionnaire digital DISC, Predom ou Process Com
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître soi-même, ses forces, ses limites et axes de développement
- Mieux comprendre comment et pourquoi les autres sont différents de soi
- Développer son aptitude à adapter son style de communication à tous types d'interlocuteurs

Déroulé

Jour 1 : se comprendre

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Découvrir le modèle sélectionné
- Décrire et reconnaître les comportements de chaque profil
- Découvrir son profil individuel

Jour 2 : se faire comprendre

- Adapter sa communication à chaque style en fonction de la situation
- Appréhender les forces, les besoins, les limites et les peurs de chaque style
- Comprendre les raisons et conséquences des affinités et des rapports difficiles en fonction des profils
- Mettre en pratique et s'entraîner à partir des cas participants
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Découverte & appropriation d'un modèle de connaissance de soi (DISC, Prédom, ou Process Communication) via le jeu
- Temps de découverte individuelle et d'échange en binômes et sous-groupes
- Expérimentation et partage d'expériences

Marketing de soi et de son équipe

Accroître votre rayonnement et celui de votre équipe en interne et en externe !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
Cible	Managers
Prérequis	Questionnaire Via Character
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Oser se mettre en avant
- Savoir parler de soi et de ses réussites
- Savoir promouvoir et valoriser son équipe

Déroulé

Matin : se marketer

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les freins à parler de soi et/ou de son équipe et l'impact des croyances limitantes
- Prendre conscience de ce que l'on projette
- Identifier ses forces avec l'enquête Viacharacter

Après-midi : s'entraîner à pitcher pour soi ou son équipe

- Définir les clés de succès et d'échec d'un pitch
- Préparer son pitch de présentation ou celui de son équipe
- Tester son pitch et recueillir le feedback de ses pairs
- Faire le bilan des apprentissages

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques, de mises en pratique et d'échange entre pairs
- Découverte de ses forces individuelles avec le questionnaire Viacharacter (viacharacter.org)

Prévenez les conflits avec la Communication Non Violente

L'art et la manière de désamorcer les situations bloquées !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public, Manager ou non
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Mieux communiquer avec son interlocuteur pour créer une relation durable
- Repérer ce qui génère de la tension, ou ce qui facilite la communication
- Prendre conscience de l'importance de la manière de formuler les choses
- Apprendre à désamorcer le conflit et rétablir un dialogue bienveillant

Déroulé

Jour 1 : Comprendre les sources du conflit

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Découvrir l'intention de la CNV
- Identifier les inducteurs d'un conflit à partir des expériences des participants
- Comprendre les origines potentielles d'un conflit : les jeux psychologiques, le stress et les transactions déséquilibrées

Jour 2 : la technique de la CNV

- Découvrir et s'appropriier les 4 étapes de la CNV
- S'entraîner à reformuler
- Mettre en pratique sur les situations des participants
- Débrief collectif des apprentissages
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques sur les principes de CNV élaborés par Marshall Rosenberg
- Partage d'expérience et mise en pratique sur des situations concrètes
- Apprentissage entre pairs (codéveloppement)

Prendre soin de soi et de son équipe

*Faire attention à son équipe ...
mais à soi-même aussi !*



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 en digital
Cible	Tout public, Manager ou non
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Faire le point sur sa charge de travail afin de savoir se préserver, s'organiser et trouver le juste rythme
- Être vigilant à la relation au travail de ses équipes afin de prévenir et accompagner les éventuels risques de surcharge

Déroulé

Matin : moi collaborateur

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les signes de baisse d'énergie pour savoir où j'en suis
- Gérer ma charge en gardant le cap sur ma mission
- Préserver mon énergie :
 - Me débarrasser des voleurs de temps
 - Segmenter ma journée
 - Savoir dire non sans culpabiliser
 - Identifier mes moments ressources
- Muscler ma concentration et me centrer sur le moment présent

Après-midi : moi, manager

- Piloter la charge de l'équipe en favorisant l'entraide
- Prendre du recul sur l'organisation des réunions
- Savoir identifier un changement de comportement chez un collaborateur
- Développer l'écoute active
- Mettre en pratique et s'entraîner à partir des cas participants
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports et expérimentation d'outils simples et concrets
- Alternance de temps individuels de prise de recul et de temps de partage d'expérience

Managers, accompagnez le changement !

Parce que c'est vous qui avez les clés du changement !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Managers, Manager de Managers, Chef de projet
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes de la résistance au changement
- Construire une stratégie d'accompagnement du changement
- Mobiliser et communiquer autour du changement

Déroulé

Matin : Comprendre les clés d'un changement réussi

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Partager les bonnes et mauvaises expériences de changement
- Découvrir les étapes et outils pour accompagner le changement : donner du sens, communiquer les succès, impliquer pour mieux convaincre, s'appuyer sur des alliés & relais opérationnels, adresser les irritants, adopter la méthode des petits pas, favoriser l'exemplarité, développer l'écoute active.

Après-midi : Mettre en place une feuille de route de conduite du changement

- Préparer en sous groupes l'accompagnement du déménagement avec passage en Flex Office du siège social d'une entreprise du secteur industriel
- Partager les feuilles de route imaginées et les comparer à l'accompagnement mis en place
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de temps d'échange
- Travail en sous-groupe sur un cas réel

Développez le management de la performance

Améliorer la performance de l'équipe ? Oui, mais de manière positive !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 en digital
Cible	Manager, Manager de Managers
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Identifier les ingrédients de la performance
- Savoir fixer des objectifs qui favorisent l'engagement
- Installer des rituels et réflexes simples, concrets et faciles à mettre en œuvre pour améliorer la performance de l'équipe

Déroulé

Jour 1 : Installer un dialogue de performance

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les meilleures idées pour générer plus de performance dans une équipe
- S'approprier les clés du dialogue de performance
 - Savoir décliner les objectifs stratégiques pour son équipe
 - Découvrir les rituels : le feedback de performance, le stand-up meeting, la tournée terrain (physique et virtuelle), le ItoI
- Expérimenter le feedback et le ItoI à travers des cas concrets

Jour 2 : Accompagner le développement des compétences

- Prendre conscience de l'importance de l'intelligence collective dans le management de la performance – « Le collectif supérieur à la somme des individualités »
- Faire le lien entre l'intelligence collective et l'amélioration continue : les 2 ingrédients de la performance
- Découvrir les rituels collectifs de l'amélioration continue : la rétrospective, le celebration grid, le co-développement (codev)
- Expérimenter le flash codev
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques, mises en situations, entraînement sur les situations des participants, Co-développement, partage entre pairs

Intégrer la RSE au coeur de votre culture

Allier prise de conscience et pragmatisme



Modalités	En présentiel
Durée	1 jour
Cible	Tout collaborateur
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience des enjeux environnementaux et sociétaux contemporains
- Développer ses connaissances sur les enjeux de la RSE
- Réfléchir sur les mises en action possibles

Déroulé

Matin : comprendre et prendre conscience des enjeux environnementaux et sociétaux

- Accueil, collecte des attentes et inclusion
- Bilan a priori du niveau de connaissance de chacun
- Ateliers pratiques :
 - > Fondamentaux sur l'énergie, source de tout changement
 - > Fondamentaux sur le dérèglement climatique et la biodiversité, leurs évolutions : les relations de causes à effets
 - > Fondamentaux sur les équilibres sociétaux au niveau mondial des impacts du dérèglement climatique
- La nécessaire activité économique dans ce contexte
- Chiffre clés, objectifs nationaux et internationaux
- Comprendre le lien entre enjeux globaux environnementaux et sociaux et RSE :
 - > Les objectifs de la RSE
 - > Les 7 piliers qui la composent

Après-midi : s'approprier et appliquer la RSE dans mon entité

- Théorie : détailler les 7 piliers de la RSE
- Point sur la politique RSE de l'entreprise
- Atelier en sous-groupe : point sur l'activité de l'entité par rapport à chacun des piliers
- Réflexions individuelles et travail en sous-groupes : mise en place d'un plan d'actions possibles
- Quizz de validation des acquis
- Clôture et déclusion

Notre pédagogie

- Apports théoriques et ateliers pratiques
- Prise de recul individuelle et collective
- Partage d'expériences, échanges contradictoires, réflexions de mise en actions



Nos formations Soft skills



Mieux se connaître pour mieux communiquer

page 22



Développer son écoute active

page 23



La prise de parole en public

page 24



Développer l'art du pitch

page 25



Accroître son rayonnement en interne et externe

page 26



Popcorn : soyez acteurs et non spectateurs

page 27



Gérer son temps et ses priorités

page 28



Développer sa confiance en soi et son assertivité

page 29



Faire de nos émotions nos meilleures alliées

page 30



Nos formations Soft skills



Faire du stress un allié

page 31



Garder le cap en toutes circonstances

page 32



Les outils de la PNL

page 33



Développer sa créativité

page 34



Grandir entre pairs !

page 35



Boostez votre carrière

page 36

Mieux se connaître pour mieux communiquer

S'affirmer ? Oui, mais en améliorant la qualité de sa communication !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Questionnaire digital DISC
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Mieux se connaître soi-même, ses forces, ses limites et ses axes de développement
- Mieux comprendre comment et pourquoi les autres sont différents de soi
- Développer son aptitude à adapter son style de communication à tous types d'interlocuteurs

Déroulé

Jour 1 : se comprendre

Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants

- Découvrir la méthode DISC d'Assessments 24x7
- Décrire et reconnaître les comportements de chaque style :
 - Rouge : foncé, énergie, indépendant...
 - Jaune : Enthousiaste, social, tonique ...
 - Vert : attentionné, calme, fiable ...
 - Bleu : Précis, analytique, réfléchi...
- Découvrir son profil individuel

Jour 2 : se faire comprendre

- Adapter sa communication à chaque style en fonction de la situation
- Appréhender les forces, les besoins, les limites et les peurs de chaque style
- Comprendre les raisons et les conséquences des affinités et des rapports difficiles en fonction des profils
- Mettre en pratique et s'entraîner à partir des participants
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du changement

Notre pédagogie

- Apports pédagogiques et auto positionnement par le questionnaire
- Préparation des pitches en binômes
- Test des pitch avec feedback des participants et du formateur

Développez l'écoute active

Toutes les clés pour décrypter votre interlocuteur !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de son mode de fonctionnement et savoir décrypter celui de ses interlocuteurs
- Développer son aptitude à écouter
- Identifier les clés d'une relation gagnant / gagnant

Déroulé

Jour 1 : Moi et ma posture

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier ses préférences comportementales selon Martson et Jung
- Améliorer ses interactions avec l'écoute active et l'empathie
- Mettre en pratique et s'entraîner avec le codéveloppement

Jour 2 : Moi et mes relations

- Améliorer mes relations avec les accords toltèques
- Prendre en compte les besoins de chacun avec la Communication Non Violente de Marschall Rosenberg
- Mettre en pratique et s'entraîner avec le codéveloppement
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports pédagogiques et auto positionnement par le questionnement, expérimentation
- Partage d'expériences, travaux en sous-groupes
- Mise en pratique sur les situations participants

La prise de parole en public

Etre plus convaincant à l'oral !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou en distanciel ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
Cible	Tout public, manager ou non
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quizz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- S'entraîner autour des 3 temps de la prise de parole en expérimentant des techniques oratoires issues du théâtre
- Trouver et mettre en scène son style oratoire afin d'être plus convaincant et impactant face à un auditoire
- Gérer les situations déstabilisantes en faisant preuve de répartie et en osant le rebond

Déroulé

Matin : Comprendre

- Le triangle de la prise de parole en public
- L'approche tête-cœur-corps
- Les 3V de la communication

Après-midi : Mettre en pratique

- Le cercle d'or de Simon Sinek pour gagner en impact
- La respiration et la gestion du stress
- Les situations déstabilisantes

Notre pédagogie

- Apports sur les techniques et bonnes pratiques de la communication orale
- Exercices de mise en situation et jeux de rôle
- Partage d'expériences et apprentissage entre pairs

Soyez convaincant grâce au pitch

La star du pitch, c'est vous !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Développer sa capacité à convaincre en un temps restreint
- Améliorer sa prise de parole en public
- Travailler sur sa capacité à délivrer des messages synthétiques et impactants

Déroulé

Jour 1 : Découvrir les techniques de pitch

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Etablir ce qu'est un «bon» pitch et les tips à adopter pour développer son impact
- Découvrir les apports des neurosciences sur le pitch
- S'appuyer sur l'improvisation pour se mettre en scène et travailler sa prise de parole en public
- Préparer son pitch :
 - Savoir se raconter (pitch de présentation de soi)
 - Parler de son idée, son projet

Jour 2 : S'entraîner à pitcher

- Tester son pitch individuel et collectif
- Progresser grâce au feedback de ses pairs
- Analyser la vidéo de son pitch
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques
- Mises en pratique préparées ou improvisées
- Analyse d'extraits vidéo
- Jeux de rôles
- Mises en scène
- Enregistrement vidéo et débrief individuel ou collectif

Accroître son rayonnement en interne et en externe

Qui mieux que vous pour raconter votre histoire ?



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Réalisation d'un test digital ViaCharacter
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Casser les idées reçues sur le marketing de soi
- Prendre conscience de sa valeur
- Développer son aptitude à faire le «storytelling» de soi et de ce que l'on fait

Déroulé

Matin : Se marketer

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les freins à parler de soi
- Prendre conscience de ce que l'on projette
- Identifier ses forces

Après-midi : S'entraîner à pitcher

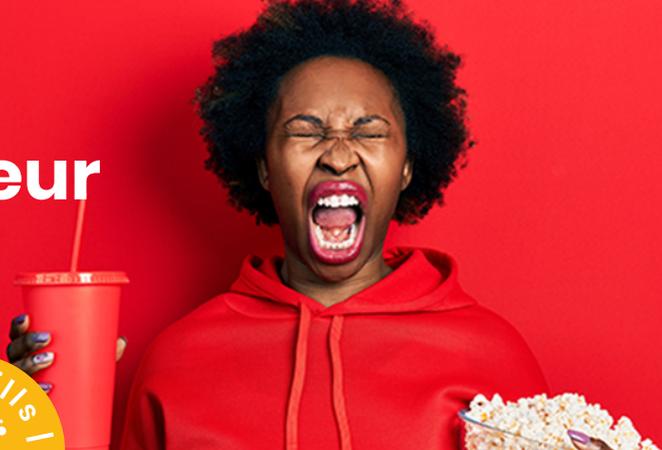
- Préparer son pitch
- Tester son pitch et s'enrichir du feedback de ses pairs
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports pédagogiques et auto positionnement par le questionnement
- Préparation des pitches en binômes
- Test des pitch avec feedback des participants et du formateur

Popcorn : devenez acteur et non spectateur !

Devenez l'acteur de votre vie professionnelle !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Mettre du double sens dans la relation collaborateurs / managers
- Maîtriser la technique du feedback 3.0
- Découvrir les astuces de communication pour créer des relations sereines

Déroulé

Jour 1 : Moi et mon poste

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier ses forces
- Partager ses bonnes et mauvaises expériences collaborateur
- Découvrir d'autres façons de manager
- Prendre du recul sur mon rôle : mes contraintes, mes ressources, mes leviers
- Débrief collectif inspiré du co-développement

Jour 2 : Moi et ma posture

- Se mettre à la place de son manager avec la carte de l'empathie
- Découvrir le Feedback 3.0
- Adopter la bonne posture avec les Accords Tolteques
- S'entraîner sur des cas pratiques
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques mixant les standards managériaux et les outils du développement personnel.
- Mise en pratique en pratique sur des cas réels

Gérer son temps et ses priorités

Passer d'un temps « subi » à un temps « choisi »



Modalités	En présentiel ou en distanciel
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Améliorer son efficacité personnelle grâce à une meilleure gestion de son temps et de ses priorités
- Distinguer l'urgent de l'important pour mieux prioriser
- Savoir dire oui et oser dire non

Déroulé

Matin : améliorer ses pratiques

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Prendre du recul sur la gestion de sa charge de travail
- Garder le cap avec la Boussole de l'intention
- Identifier les voleurs du temps
- Se concentrer sur les tops priorités (méthode des blocs temps)
- Distinguer l'urgent de l'important (matrice d'Eisenhower)
- Savoir gérer sa boîte mail

Après-midi : reprendre la main

- Identifier ce qui nous pousse à toujours en faire plus avec les drivers de Taibi Kahler
- Apprendre à savoir dire non tout en préservant la qualité de la relation
- Préserver son énergie cognitive et émotionnelle
- Faire le bilan des apprentissages

Notre pédagogie

- Découverte et appropriation de la méthode via des thématiques de travail originales
Pédagogie inversée
- Temps d'expérimentation individuelle et d'échange en binômes et sous-groupes
- Apprentissage et réflexion entre pairs

Développez confiance et assertivité

L'art de s'affirmer tout en respectant son interlocuteur !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	2 jours en présentiel ou 4 x 3h30 à distance
Cible	Tout public, Manager ou non
Prérequis	Réalisation d'un test digital Viacharacter
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- S'appuyer sur ses forces pour se développer
- Gagner en aisance et en crédibilité pour faire passer ses convictions
- S'appuyer sur ses forces pour se développer
- Savoir gérer les situations difficiles

Déroulé

Jour 1 : Développer sa confiance en soi

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Sortir des croyances limitantes avec la pensée positive
- Prendre conscience de ses forces
- Grandir avec le feedback de ses pairs

Jour 2 : Développer son assertivité

- Evaluer son niveau d'assertivité
- Comprendre les mécanismes du stress et leur impact sur nos comportements
- Tester l'impact de son langage non verbal
- Installer des relations gagnant – gagnant
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports pédagogiques sur les principes de l'Approche Neurocognitive et Comportementale modélisés par l'INC (Institut de Neuro Cognitive)
- Prise de conscience par l'auto-positionnement
- Echanges en binômes
- Expérimentation à partir des situations participants
- Partage d'expériences et enrichissement par le feedback des pairs

Faites de vos émotions vos alliées

Transformez vos émotions en force !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Développer son intelligence émotionnelle
- Prendre conscience du rôle et de l'impact des émotions
- Savoir accueillir ses émotions et les prendre en compte
- Aider les autres à prendre du recul face à leurs propres émotions

Déroulé

Matin : Savoir décrypter ses émotions

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Apprendre à entendre et reconnaître les différentes émotions
- Comprendre la fonction utile des émotions
- Prendre conscience du biais de négativité

Après-midi : Intégrer les émotions dans le management

- Apprendre à interagir avec une personne en colère, triste ou manifestant de la peur
- Savoir cultiver le plaisir en entreprise
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports théoriques
- Mises en situation avec débrief collectif ou individuel et prise de recul

Faites du stress un allié

Apprenez à comprendre votre stress pour mieux le dompter !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les mécanismes cérébraux qui nous gouvernent et leur impact sur nos prises de décision et nos comportements
- Savoir identifier chez soi et chez l'autre un état de stress
- Expérimenter les différentes façons d'en sortir

Déroulé

Matin : Comprendre

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Identifier les effets négatifs du stress
- Comprendre le mécanisme de déclenchement du stress et comment en sortir
- S'entraîner à reconnaître ses formes d'expression chez soi et chez l'autre

Après-midi : Expérimenter

- Tester les différents modes de bascule pour sortir d'un état de stress
- Mettre en pratique le mode adaptatif avec le co-développement
- Faire le bilan des apprentissages avec l'Etoile du Changement

Notre pédagogie

- Apports pédagogiques sur les principes de l'Approche Neurocognitive et Comportementale modélisés par l'INC (Institut de Neuro Cognitivism)
- Expérimentation à partir des situations participants et partage d'expériences

Garder le cap en toutes circonstances

Rester serein et confiant face à l'imprévu



Modalités	En présentiel et en distanciel
Durée	1 jour en présentiel et 0,5 jour en classe virtuelle à M+1
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Savoir s'adapter au changement chronique

Déroulé

Temps 1 - Matin – Comprendre le mécanisme du stress pour en faire un allié

- Poser le cadre de la formation (attentes et règles du jeu)
- Identifier les effets du stress et comprendre son mécanisme
- Savoir reconnaître les signes de stress et les gérer

Après-midi – Accueillir et écouter ses émotions

- Comprendre le mécanisme et l'utilité des émotions
- Savoir écouter nos émotions et identifier les besoins auxquels elles nous renvoie
- Faire le point de ses apprentissages et décider de ses prochains « petits pas »

Temps 2 - Faire le point et aller plus loin

- Ce que je suis fier(e) d'avoir mis en place et ce que cela a changé dans mon quotidien
 - Comprendre en quoi les motivations et les valeurs nous poussent à (ré)agir
 - Identifier ce qui nous pousse à toujours en faire trop
- (Les drivers de Taibi Kahler – test)
- Quizz d'évaluation des acquis et bilan des apprentissages

Notre pédagogie

- Apports théoriques issus des principes de l'Approche Neurocognitive et Comportementale modélisés par l'INC (Institut de Neuro Cognitivism)
- Prise de recul par le questionnement
- Expérimentation et mise en pratique
- Partage d'expérience entre pairs

Les outils de la PNL

Du l'importance de reprendre la main !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou en distanciel ou 4 x 1h30 en classes virtuelles
Cible	Manager, manager de managers
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quizz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les principes de la PNL
- Formuler des objectifs motivants
- Développer sa capacité d'action
- Prendre du recul face au quotidien

Déroulé

Séquence 1 : Découvrir les bases de la PNL

- L'origine et les postulats de la PNL - Les canaux de perception et de communication - La synchronisation - Les croyances limitantes - Le métamodèle

Séquence 2 : Formuler et atteindre ses objectifs

- La notion d'objectif en PNL - Distinguer but et objectif - Formuler des objectifs de manière positive et motivante pour soi et pour l'autre - Savoir contextualiser son objectif et anticiper l'échec - Analyser sa réelle marge de manœuvre

Séquence 3 : Développer sa capacité d'action

- Appréhender le lien « tête - cœur - corps » - Identifier ses valeurs et ses forces - comprendre les sources de motivation

Séquence 3 : Développer sa capacité d'action

- Découvrir les stratégies pour sortir du stress - S'appuyer sur les 3 dimensions du lâcher prise - Savoir se ressourcer

Notre pédagogie

- Apports théoriques sur la PNL
- Prises de recul individuelles par le questionnement
- Partage d'expériences et apprentissage entre pairs

Développer sa créativité

On a tous quelque chose en nous de créatif !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 à distance
Cible	Tout public
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre ce qu'est la créativité et comment l'appliquer au quotidien
- Expérimenter les outils de la production créative

Déroulé

Temps 1 - Comprendre ce qu'est la créativité

- La notion de créativité
- Les bénéfices individuels et collectifs de la créativité
- Les caractéristiques cognitives et conatives de la créativité

Temps 2 - Expérimenter les mécanismes de la créativité

- Adopter la posture créative
- Utiliser l'autre ou le collectif
- Déplacer son regard
- Choisir le bon moment et le bon endroit
- Se donner des contraintes
- Utiliser le multitâche

Temps 3 - Découvrir les étapes de la production créative dans le cadre professionnel

- Atelier d'idéation créative pour résoudre des problématiques fictives en passant par différentes étapes
- Atelier Storytelling pour savoir exprimer ses idées de manière créative

Notre pédagogie

- Découverte et appropriation de la méthode via des thématiques de travail originales
- Temps d'expérimentation individuelle et d'échanges en binômes et sous-groupes
- Pédagogie inversée
- Apprentissage et réflexion entre pairs

Grandir entre pairs !

Progresser sur la durée avec le codéveloppement !



Modalités	En présentiel
Durée	3 jours en présentiel
Cible	Tout Public, Managers ou non
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Répondre à toutes les questions sur les méthodologies des ateliers de co-développement
- Comprendre les objectifs, la posture et acquérir les réflexes d'un facilitateur pour pouvoir animer des sessions de codéveloppement

Déroulé

Jour 1 Matin : fonctionnement du groupe de codéveloppement

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Autopsie d'un atelier qui déraile
- Les objectifs, facteurs de succès et d'échec de la posture de facilitateur
- Les principes et étapes du codéveloppement selon Paillette et Champagne

Jour 1 Après-midi : déroulé d'une session facilitée par le formateur

- 2 cas pratiques apportés par les participants avec facilitation par le formateur
- A chaque session, l'un des participants prend le rôle de client et le reste du groupe le rôle de consultants pour AIDER leur client à faire face à sa situation avec le déroulé suivant :
 - > Introduction de la session
 - > Exposé de la problématique par le client
 - > Clarification de la problématique par le questionnement des consultants
 - > Contrat, reformulation de la demande d'aide par le client
 - > Suggestions de solutions, partage d'expériences par les consultants
 - > Synthèse et plan d'actions par le client
 - > Evaluation de la session par tous, intégration des apprentissages et vécus
 - > Retours sur les engagements de la session précédente

Jour 2 et 3 : mises en pratique par les participants

- Ce que je suis fier(e) d'avoir mis en place et ce que cela a changé dans mon quotidien
- Comprendre en quoi les motivations et les valeurs nous poussent à (ré)agir
- Identifier ce qui nous pousse à toujours en faire trop (Les drivers de Taibi Kahler – test)
- Quiz d'évaluation des acquis et bilan des apprentissages

La pédagogie Codéveloppement

- La pratique produit des savoirs que la science ne peut pas produire
- Pour apprendre à mieux agir, il faut faire la place à ses incompétences
- Echanger avec d'autres sur ses expériences permet des apprentissages impossibles autrement

Boostez votre carrière

Prendre du recul sur son parcours professionnel et ses envies d'évolution !



Modalités	En présentiel
Durée	2 jours en présentiel à 1 mois d'intervalle
Cible	Tout Public, Managers ou non
Prérequis	Entretien avec le N+1 sur l'ambition d'évolution (en lien avec l'entretien professionnel) Prise de connaissance des ressources internes Questionnaire Viacharacter
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Identifier ses motivations, ambitions et aspirations pour se projeter dans son projet professionnel
- Evoluer en s'appuyant sur ses atouts et talents spécifiques
- Optimiser son impact et son influence professionnelle
- Construire un réseau professionnel de qualité et se rendre visible
- Définir un plan d'action pour optimiser la réussite de son projet professionnel

Déroulé

Jour 1 : apprendre à parler de soi

- Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants
- Connecter les participants et construire la confiance
- Identifier les freins à parler de soi et l'impact des croyances limitantes
- Prendre conscience de ce que l'on projette
- Découvrir ses forces avec l'enquête Viacharacter (viacharacter.org)
- Expérimenter les vertus du regard positif et de l'écoute active pour prendre conscience de ses forces
- Questionner ses motivations

Intersession

- Aller chercher du feedback
- Reconstituer sa ligne de vie professionnelle

Jour 2 : identifier et faire vivre son réseau

- Prendre conscience de la richesse de son parcours avec le regard de ses pairs
- Identifier et représenter son réseau professionnel
- Se mettre en ordre de marche pour travailler son influence
- Faire le bilan de ses acquis et prochaines actions

Notre pédagogie

- Animation en mode coaching collectif
- Expérimentation et partage d'expériences
- Temps de découverte individuelle et d'échange en binômes et sous-groupes



Nos formations Culture client



Orientation client

page 38



Comment connaître mes clients ?

page 39



Créez une expérience client réussie !

page 40



Comment écouter mon client ?

page 41



Comment améliorer la satisfaction client grâce au design ?

page 42

Orientation Client

S'orienter client et communiquer avec impact



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1 jour en présentiel ou 2 x 3h30 en classes virtuelles
Cible	Tout collaborateur
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- S'orienter client dans ses contacts internes
- Prendre sa place dans la relation clients
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients

Déroulé

Matin : s'orienter client pour développer une stratégie gagnante

- Définir la notion de client (externe et interne)
 - > Comprendre la notion de client
 - > Identifier mes clients
- Se situer dans la relation client
 - > Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre
 - > Identifier les enjeux d'une expérience client réussie
- Contribuer à une expérience client réussie
 - > Connaître les sources de satisfaction clients
 - > Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles
 - > Situer son rôle dans ce parcours

Après-midi : communiquer avec impact

- Accrocher le client
 - > Structurer la présentation de son offre pour gagner en impact
 - > Soigner sa prise de parole pour faciliter les échanges
- Accueillir les demandes et faire face aux exigences clients avec empathie
 - > Développer son assertivité
 - > Poser les bases du savoir écouter

Notre pédagogie

- Alternance d'apports théoriques et de temps d'échanges
- Prise de recul par le questionnement et partage d'expériences entre pairs
- Expérimentation et mises en pratique

Comment connaître mes clients

Parce que vos clients ont des besoins spécifiques !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	0,5 jour en présentiel ou 2h30 à distance
Cible	Toute personne ayant des interactions client internes ou externes
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Être capable de construire des personae Marketing

Déroulé

Digital - 2h30

- Auto-évaluation digitale
- Identification de mes personae clients et de leurs besoins sur la base d'un canevas-type
- Réflexion individuelle ou en sous-groupes, et mise en commun et challenge des canevas individuels
- Temps d'échange et de questions / réponses via un mur digital (Sli.do)
- Conclusion et mise en action : en amont de la sessions suivante, challenger son canevas personae-clients avec ses collègues, son manager, et si possible avec ses clients directement

Notre pédagogie

- Autoévaluation via un questionnaire digital de la connaissance que j'ai de mes propres clients
- Travail individuel et en atelier sur la construction des personae
- Mise à disposition d'un canevas-type d'identification de ses personae clients

Créez une expérience client réussie !

Du l'importance de l'effet «Waouh» !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	1/2 journée en présentiel ou 2h30 en digital
Cible	Tout salarié au contact de clients
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience de l'impact de « l'expérience client » sur la performance économique d'une entreprise
- Etre capable de «designer» une expérience client
- Comprendre les avantages de mettre le client au cœur de son organisation
- Comprendre les principaux leviers d'actions sur l'expérience client

Déroulé

- Poser le cadre : la culture client ou mieux comprendre son client afin d'améliorer sa satisfaction et ainsi la performance économique de l'entreprise
- Prendre conscience de l'émotion et de la subjectivité dans l'expérience client
- Identifier les inducteurs de la satisfaction client sur base de situations personnelles partagées par les participants
- Partager les apprentissages entre pairs
- Se mettre dans la peau de son client pour évaluer sa satisfaction et initier la réflexion sur les moyens de l'améliorer

Notre pédagogie

- Partir de son expérience personnelle d'expérience client pour l'extrapoler sur le contexte de l'entreprise.
- Travail en ateliers collaboratifs pour construire et élaborer un contenu théorique complété par le formateur.

Mieux écouter ses clients

Apprenez à interagir et créer un lien de confiance avec vos clients !



Modalités	En présentiel ou à distance
Durée	0,5 jour en présentiel ou 2h30 à distance
Cible	Tout collaborateur qui interagit avec des clients internes ou externes
Prérequis	Aucun
Evaluation	Quiz d'évaluation des acquis et/ou évaluation du formateur sur la base des mises en situation
Tarif	Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Travailler et améliorer la communication avec ses clients (directe en mode synchrone ou asynchrone)

Déroulé

Poser le cadre de la formation et recueillir les attentes des participants

- Savoir caractériser l'état d'une relation et le niveau de stress d'un client
- Savoir adapter sa communication pour le rassurer : le questionnement, l'écoute, le canal directif et le traitement des signaux faibles, les canaux synchrone et asynchrone, ...
- Partager les apprentissages entre pairs
- Identifier les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'écoute de ses clients

Notre pédagogie

- Atelier collaboratif partant d'expériences personnelles pour construire et comprendre la théorie
- Mise en situation
- Interactivité via des outils digitaux

Améliorez la satisfaction client grâce au design

*Expérience client + design thinking
= satisfaction client !*



Modalités En présentiel ou en classe virtuelle

Durée 0,5 jour en présentiel
ou 2h30 à distance

Cible Equipe commerciale ou
satisfaction client

Prérequis Premières notions
d'expérience client

Evaluation Quiz d'évaluation des acquis et/ou
évaluation du formateur sur la base
des mises en situation

Tarif Sur devis

Objectifs pédagogiques

- Améliorer une expérience client en s'appuyant sur les différentes étapes du design thinking :
 - caractérisation
 - idéation
 - expérimentation

Déroulé

- Découvrir le design thinking et le kit de survie du Designer
- Résoudre un problème avec le design :
 - Choix d'un problème à travailler parmi les propositions effectuées par les participants
 - Temps d'idéation pour identifier des pistes de solution au problème posé
 - Temps de convergence sur la solution à proposer
 - Jeu de mise en situation « La réaction du client » : préparation du scénario de présentation de la solution au client
- Partager les apprentissages entre pairs
- Identifier les actions à mener pour améliorer la satisfaction d'un ou plusieurs de mes clients

Notre pédagogie

- Application de la méthode avec une mise en situation concrète
- Travail en sous groupe, mais tous sur la même problématique, avec (uniquement en présentiel) un partage des résultats

Contactez- nous !

*Vous avez un projet de formation ?
Contactez Thomas, notre Business
Manager !*



Thomas Pommier

**tpommier@aneofr
06 59 37 97 21**

