



CATALOGUE FORMATIONS

- LES OUTILS DES COMEDIENS AU SERVICE DE VOTRE PRISE DE PAROLE
- STORYTELLING
- DEVELOPPER SA POSTURE DE MANAGER
- COMMUNICATION MANAGERIALE
- REGLES D'OR DU MANAGEMENT
- ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE
- CONDUITE DU CHANGEMENT
- LA VENTE : UN METIER RELATIONNEL & EMOTIONNEL
- FORMATION DE FORMATEURS
- Formation MBTI
- COMMUNICATION ÉCRITE - Des courriers et comptes-rendus qui font mouche

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS COMPLPLMENTAIRES : INFO@FORMATIONDUPRESENT.FR

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



LES OUTILS DES COMEDIENS AU SERVICE DE VOTRE PRISE DE PAROLE

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Maîtriser sa communication non-verbale : Gestuelle, voix, regard, posture
- Gagner en qualité de présence
- Convaincre son auditoire
- Se sentir plus à l'aise dans son corps
- Utiliser de nouvelles techniques pour booster ses prises de parole
- Gagner en charisme

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

Public visé : *Tout public*

Prérequis : *Aucun prérequis*

FORMATION

ACCUEIL DES PARTICIPANTS / ICE BREAKERS

- Présentation ludique des participants et présentation de la formation
 - « **JEU DES BONJOURS** » pour **renforcer l'esprit d'équipe**
 - « **JEU DES IAHHHH !** » pour **développer la disponibilité et l'écoute**
- Recueil des attentes, difficultés personnelles et objectifs individuels

APPRENDRE LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION

- Le **schéma de la communication**
- La **première impression** (amabilité, politesse, bonne humeur...)
- **Non verbal** (posture, démarche, attitude...)
- L'importance du **Para Verbal** (Le rythme, l'intonation, l'élocution et l'articulation)
- Verbal : **Le pouvoir des mots** et le langage positif
- L'écoute active

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



- Les règles d'une bonne présentation
-

DEVELOPPER SA QUALITE DE PRESENCE GRACE AUX OUTILS DES ACTEURS

- Développer sa créativité et sa flexibilité comportementale
- Travail de posture
- Les clés d'une voix assurée : intonation, tonalité, rythme et diction
- Découvrir l'importance des silences
- Développer votre sens de la répartie grâce au théâtre d'improvisation
- Prendre en considération les enjeux individuels et collectifs
- Le lâcher prise
- Développer son empathie
- Les jeux relationnelles et émotionnelles
-

MISE EN PRATIQUE PAR LE JEU

- Mises en pratiques ludiques
 - « **CERCLE SILENCIEUX** » Exercice permettant à chaque participant de développer sa **qualité de présence / Ecoute / Empathie / Posture positive / le non verbal et le para verbal**
 - « **JEU DES STATUES** » Jeu d'improvisation en groupe pour optimiser la **flexibilité relationnelle** des participants et **gagner en aisance**
- Débriefing et apports du consultant

GERER SON TRAC

- Acquérir des techniques de respiration / Gestion du stress / Gestion des émotions
- Techniques de relaxation

MAITRISER LES MOMENTS CLEFS DE LA PRISE DE PAROLE

- Réussir son entrée
- Les **premières secondes**
- Faire face à l'auditoire et **maîtriser ses réactions / émotions**
- Savoir conclure et faire une **sortie gagnante**

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



ENTRAINEMENT INTENSIF

- Prises de parole de chaque participant / jeux de rôle
- Débriefing du consultant
- Plan d'action individuel

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table permettant de recueillir les impressions des participants
- Apports du consultant
- Feuille d'évaluation à chaud

MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** documentation remise au stagiaire, aide-mémoire des exercices théâtraux
- **Moyens techniques :** salle modulable
- **Moyens d'encadrement :** Formateur /Formatrice comédien professionnel et coach certifié - Expérience professionnelle de plus de 7 ans

MOYENS DLE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours - 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

STORYTELLING

OBJECTIFS

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Concevoir une présentation complètement aboutie
- Renforcer l'impact de ses présentations
- Découvrir de nouvelles techniques pour élaborer son message
- Gagner en charisme
- Convaincre son auditeur

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

Public visé : *Managers et top managers*

Prérequis : *Aucun prérequis*

La majorité du temps de formation sera passée sur des mises en situation et du travail en groupe sur des sujets concrets définis par les participants. Cela leur permettra de sortir de la formation avec un exemple concret de travail achevé et présenté à l'écrit et à l'oral.

FORMATION

CONSTRUIRE UNE HISTOIRE MÉMORABLE

- Structure et fil conducteur
 - Construction de l'histoire : les apports des métiers du cinéma
 - Application concrète, individuelle ou en groupe : structurer un récit pour présenter un projet ou une idée réels dès le retour de formation – suivi dans les prochaines étapes de la formation
- Contenu de l'histoire et enchaînements
 - Création d'un storyboard : les enseignements des studios Pixar
 - Application pratique : représenter visuellement les planches du storyboard pour le projet ou l'idée choisis

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

formation du présent

- Réalisation et mise en forme
 - Choix du support et des outils de mise en forme (par exemple Powerpoint)
 - Application pratique : rédaction détaillée de l'histoire de chacun ou de chacun des groupes de participants, choix graphiques, techniques de présentation écrite
 - Techniques de présentation orale
 - Application pratique : présentation orale de chaque histoire développée par les participants

PRINCIPALES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES AU FIL DE LA FORMATION

- Structuration et développement d'histoire sur n'importe quel sujet
- Qualité de rédaction et de visualisation sur supports écrits
- Développer une communication structurée, écrite et orale, avec notamment présentation avec enregistrement, visionnage et analyse

MOYENS MIS EN ŒUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** documentation remise au stagiaire, aide-mémoire des exercices théâtraux
- **Moyens techniques :** salle équipée – paperboard, video projecteur...
- **Moyens d'encadrement :**
Julien Lafouge :
 - Ex-consultant en stratégie, transformation et conduite du changement, The Boston Consulting Group, AlixPartners, Schlumberger
 - Directeur Financier Groupe, BlaBlaCar
 - Ingénieur de l'Ecole Centrale Paris
 - MBA, INSEAD

MOYENS DLE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

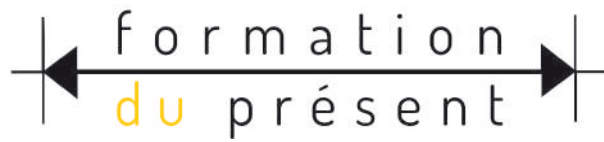
ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



- **Horaires** : 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme** : en continu
- **Mode d'organisation pédagogique** : Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation** : sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

DEVELOPPER SA POSTURE DE MANAGER

OBJECTIFS

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Renforcer sa communication** managériale
- **Favoriser les échanges au sein de son équipe**
- **Développer une attitude positive**
- **Motiver** et animer son équipe

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *Nouveaux managers*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

FORMATION

ACCEUIL DES PARTICIPANTS

- Présentation des objectifs de la formation / recueil des attentes
- Définition du « Le manager idéal »
- Tour de table

VALEURS & QUALITES D'UN MANAGERS EXEMPLAIRE POUR FAIRE ADHERER

- Savoir **communiquer les valeurs professionnelles**
- Savoir **exprimer ses valeurs personnelles**

INCARNER ET TRANSMETTRE LA PAROLE DU MANAGER

- L'importance du regard

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

formation du présent

- Les clefs du langage corporel : postures et interprétations
- Le rythme / L'intonation / L'articulation
- Savoir **incarner les valeurs dans sa posture** pour être authentique
- Savoir **partager la vision et la stratégie** pour créer un sens d'appartenance

DEVELOPPER LA POSTURE D'UN MANAGER AGILE ET COLLABORATIF

- **Développer une approche cohérente** pour gagner en crédibilité
- **Renforcer son écoute** et sa capacité de dialoguer avec son équipe
- Développer son **empathie** pour gagner de la confiance
- Faciliter les échanges et le partage d'informations
- Maîtriser l'art de la **délégation** et de la **responsabilisation** (« **empowerment** » : donner le pouvoir d'agir à vos collaborateurs)
- **Développer une attitude positive** pour déclencher des changements
- Importance des **signes de reconnaissance : feedback**
- Inspirer les autres **pour sortir de leur zone de confort**
- **Défendre le droit à l'erreur** pour faire progresser
- **Se remettre en question** pour renforcer sa crédibilité
- Appliquer l'**Intelligence Emotionnelle** avec ses équipes
- Renforcer sa **convivialité et attitude positive** pour motiver ses équipes

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table
- Plan d'action individuel / mise en place des actions concrètes à réaliser par chaque manager dès le retour sur le terrain

MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques** : aide-mémoire
- **Moyens techniques** : salle équipée – vidéoprojecteur – paperboard
- **Moyens d'encadrement** : **Julien Lafouge**
 - Ex-consultant en stratégie, transformation et conduite du changement, The Boston Consulting Group, AlixPartners, Schlumberger
 - Directeur Financier Groupe, BlaBlaCar
 - Ingénieur de l'Ecole Centrale Paris
 - MBA, INSEAD

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr – info@formationdupresent.fr



MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

COMMUNICATION MANAGERIALE

OBJECTIFS

- **Optimiser sa communication** pour transmettre ses messages
- Renforcer son **impact**
- Gagner en **charisme**
- **Convaincre** ses collaborateurs
- **Valoriser la parole du manager**
- **Elaborer son message managérial**

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *managers et managers expérimentés*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

ACCEUIL DES PARTICIPANTS

- Présentation des objectifs de la formation / recueil des attentes

IMPACT DE LA COMMUNICATION NON-VERBALE & LA VOIX SUR LA PERFORMANCE DU LEADER

- L'importance du regard
- Les clefs du langage corporel : postures et interprétations
- Le rythme / L'intonation / L'articulation
- **Exercices / mises en pratique (voix & langage corporel)**



SYNCHRONISER SA COMMUNICATION NON VERBALE AVEC UN DISCOURS STRUCTURE

- **Les enjeux :** Les objectifs / le timing / les attentes de ses collaborateurs

PREPARER SON MESSAGE / SON ACTE DE MANAGEMENT

- **Introduction percutante**
- **Le messages & preuves pour crédibiliser**
- **La conclusion pour impliquer**
- **L'art du storytelling pour humaniser et crédibiliser le message managérial**

COMMENT IMPROVISER POUR GARDER LE CONTROLE DE LA SITUATION ?

- **Jeux de rôles adaptés :** Un manager est « pris par surprises » doit garder le contrôle...
 - Monologue de 2 minutes + courte séance de Questions & Réponses
 - pas de préparation
- Débriefing et apports du consultant

GERER LE STRESS ET LES EMOTIONS

- Apport théorique du consultant
- **Jeux de rôles à deux sur les quatre émotions** (joie, colère, peur, tristesse),
- Débriefing

LE MANAGEUR EN ACTION : « Etre un leader exemplaire (transparent & humain)»

- **EXERCICE FINAL DE MISE EN PRATIQUE :**
 - 15 min de préparation
 - Scénarios personnels adaptés à chaque participant
 - Présentation de 3 minutes devant la caméra (option)
- Débriefing

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table
- Mise en place des actions concrètes à réaliser par chaque manager dès leur retour sur le terrain
- Feuille d'évaluation à chaud



MOYENS MIS EN ŒUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** aide-mémoire , support de cours
- **Moyens techniques :** salle équipée – vidéoprojecteur – caméra – paperboard
- **Moyens d'encadrement :** **DAVID FROHIEP**

15 ans expérience internationale en Communication Corporate/Médias pour Moody's, SAP, Alstom, DBRS

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

REGLES D'OR DU MANAGEMENT

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Diriger efficacement son équipe
- Adapter son management aux collaborateurs
- Mobiliser le savoir faire de son équipe
- Repérer et comprendre les besoins de ses collaborateurs
- Déléguer des tâches, responsabilités et projets

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *nouveaux manager – prise de fonction*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

ANIMATION

ENTREtenir DES RELATIONS HARMONIEUSES ET COOPERATIVES

- Favoriser la convivialité
- Faire des retours constructifs à son hiérarchique et à ses collaborateurs
- Accepter la complémentarité (génération, sexe, cultures, métiers...)
- Identifier tous les interlocuteurs ressources

ANALYSER SON EQUIPE ET ADAPTER SON STYLE DE MANAGEMENT

- Le rôle de manager : Les missions, les objectifs et l'organisation
- Connaître et comprendre son équipe
- Autodiagnostic / style de management
- Savoir adapter son style de management

MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX MANAGER SON EQUIPE GRACE AU PROFIL

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



COMPORTEMENTAL ENSIZE

- Découverte de la « méthode des couleurs » :
 - **Rouge (conducteur) : fonceur, énergique, rapide, direct, indépendant, exigeant**
 - **Jaune (promoteur) : expansif, enthousiaste, communicatif, démonstratif, social, tonique**
 - **Vert (supporteur) : attentionné, calme, coopératif, patient, modeste, fiable**
 - **Bleu (évaluateur) : précis, réservé, formel, analytique, prudent, réfléchi**
- Reconnaître son style de management
- Appréhender les quatre styles de personnalités fonction des quatre couleurs
- Trucs et astuces pour reconnaître ses interlocuteurs (mots employés, gestuelle...)
- Apprendre à adapter sa communication et renforcer sa parole de manager

EN OPTION : REMISE DU PROFIL PERSONNEL A CHAQUE MANAGER

- *Débriefing individuel*
- *Plan d'action*

COMMENT DEVELOPPER UN MANAGEMENT POSITIF

- Développer son leadership
- Développer son assertivité
- Développer un langage positif
- Mettre en valeur son équipe

OUTILS MANAGERIAUX

- **La délégation**
- **Savoir dire NON**
- **Conduite d'entretien individuel**
- **Conduite d'entretien de recadrage**
- **Animation de briefing**
- **Conduite de réunion**

GESTION DE CONFLIT

- Développer une attitude de médiateur
- L'art de la reformulation
- Connaître les intentions de son interlocuteur et rechercher un objectif mutuel
- Valider la résolution du conflit

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table
- Mise en place des actions concrètes à réaliser par chaque gestionnaire dès leur retour sur le terrain
- Feuille d'évaluation à chaud

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



MOYENS MIS EN ŒUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** aide-mémoire , support de cours
- **Moyens techniques :** salle équipée – vidéoprojecteur – caméra – paperboard
- **Moyens d'encadrement :**

DAVID FROHIEP : 15 ans expérience internationale en Communication Corporate/Médias pour Moody's, SAP, Alstom, DBRS

JEAN PASCAL MOLLET : 10 ans d'expérience dans la vente et le management – certifié methopde des couleurs – PNL

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr – info@formationdupresent.fr

ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Créer une prise de conscience sur les enjeux de l'accueil et du service
- Savoir accueillir le client : apprendre à penser « client »
- Savoir traiter sa demande et l'orienter efficacement
- Savoir gérer des situations et des interlocuteurs difficiles

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *Standardiste- front desk – hôtes d'accueil*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

ANIMATION

ACCUEIL DES PARTICIPANTS

- Créer une dynamique de groupe
- Identifier les qualités d'écoute, de synthèse et de reformulation de chacun
- Sensibiliser les participants aux difficultés de transmission et de communication
- Prise de conscience de l'importance du rôle d'agent d'accueil
- Comprendre les enjeux et les bénéfices de la qualité de service

DIAGNOSTIC DES DIFFERENTS STYLES ET POSITIONNEMENTS DANS LA RELATION AU PUBLIC

- Place et motivations de chacun
- Connaître ses ressources personnelles et ses axes d'amélioration
- Autodiagnostic :
 - Quelles sont vos réussites dans les relations avec vos clients ?
 - Quelles difficultés rencontrez-vous ?
 - Quels sont les enjeux d'une bonne présentation ?

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ETRE : UNE CONJUGAISON GAGNANTE

- Vérifier l'adéquation entre l'image que l'on donne et ce que nous sommes
- Prendre conscience des conséquences de son image face au public
- Différence entre tenue personnelle et tenue professionnelle
- Etablir et maintenir un bon rapport grâce à la communication non verbale
- Maîtriser l'écoute, le questionnement et la reformulation
- Comprendre l'impact d'une formulation positive
- Cerner l'importance d'un vocabulaire approprié
- Transmettre un message **clair, accessible et simple**
- Développer un comportement exemplaire (état d'esprit positif, diplomatie, courtoisie...)

REUSSIR SON ACCUEIL PHYSIQUE

- Orienter, conseiller, expliquer, informer
- Faciliter les démarches, expliquer pour rassurer
- S'exprimer dans un langage compris de l'interlocuteur
- Se rendre disponible ou savoir faire patienter
- Répondre efficacement
- **Jeux de rôle / mises en situations**

REUSSIR SON ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Les spécificités de la communication au téléphone
- Savoir décrypter rapidement l'objectif de son interlocuteur
- Reformuler, questionner et argumenter tout en préservant un contact convivial et efficace
- Etre une interface efficace
- Savoir mettre en attente
- Formuler sa prise de congé et conclure
- **Jeux de rôle / mises en situations**

GERER LES SITUATION DIFFICILES

interlocuteurs agressifs, inquiets, mécontents, impatientes, bavards...

- Tester les intentions de son interlocuteur
- Gérer un interlocuteur difficile en face à face et/ou au téléphone
- Valider la résolution du conflit
- Traiter les réclamations en face à face et / ou au téléphone
- Refuser une demande et faire appliquer le règlement
- Savoir adopter une attitude de médiateur
- Savoir prendre du recul
- Rechercher et construire un objectif mutuel
- **Jeux de rôle / mises en situations**

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table permettant de recueillir les ressentis des participants
- Feuille d'évaluation à chaud

MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** aide-mémoire , support de cours –exercices – mises en situations
- **Moyens techniques :** salle équipée – vidéoprojecteur– paperboard
- **Moyens d'encadrement :** JEAN PASCAL MOLLET : 10 ans d'expérience dans la vente et le management – certification méthode des couleurs – PNL

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle.
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr – info@formationdupresent.fr

CONDUITE DU CHANGEMENT

OBJECTIFS

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Impliquer ses équipes
- Faire adhérer au changement
- Etablir un plan de suivi
- Générer un diagnostic individuel au changement
- Mythes et réalités sur la conduite du changement

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *manager – top manager*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

LES 3 ETAPES DE LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Amorçage : rôle du leader/manager au début du processus; comment aider les autres à voir la nécessité du changement ; comment faire adhérer les autres et les impliquer intellectuellement et émotionnellement
- Accélération : dynamique de la résistance au changement ; comment anticiper les résistances et les obstacles ; comment évaluer et manager les différents types de personnes à travers le processus de changement
- Maintien : comment éviter la rechute vers l'état initial ; comment construire ses réseaux et soutiens pour que le changement perdure ; comment communiquer efficacement sur le sujet

MISE EN PRATIQUE, CONSTRUCTION D'UN PLAN D'ACTIONS

- Diagnostic individuel sur la capacité à mener le changement
Plan de développement personnalisé pour chaque participant



- Application concrète à un exemple de besoin réel dans l'organisation de chacun, partage d'expériences : structuration à partir des 3 étapes mentionnées ci-dessus et des 4 piliers de la conduite du changement qui seront présentés et discutés lors de la formation.

PRINCIPALES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES AU FIL DE LA FORMATION

- Communication structurée, écrite et orale, avec exercices pratiques de rédaction puis de présentation avec enregistrement, visionnage et analyse
- Prise de décision dans l'incertitude
- Réseaux et pouvoirs hors et au sein de l'organisation
- Définition et compréhension des enjeux de culture d'entreprise
- Ressources humaines : motivations, incitation, psychologie, comportements, état d'esprit, développement d'une culture de confiance.

MOYENS MIS EN ŒUVRE

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :** aide-mémoire , support de cours –exercices – mises en situations
- **Moyens techniques :** salle équipée – vidéoprojecteur– paperboard
- **Moyens d'encadrement / coordinateur : Julien Lafouge :**
 - Ex-consultant en stratégie, transformation et conduite du changement, The Boston Consulting Group, AlixPartners, Schlumberger
 - Directeur Financier Groupe, BlaBlaCar
 - Ingénieur de l'Ecole Centrale Paris
 - MBA, INSEAD

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr – info@formationdupresent.fr

LA VENTE : UN METIER RELATIONNEL & EMOTIONNEL

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Utiliser un outil comportemental pour mieux vendre
- Utiliser une méthode de vente clair et efficace
- Identifier les différents types de clients pour personnaliser ses argumentaires
- Développer son savoir être de vendeur
- Taiter les objections
- Conclure ses ventes avec efficacité

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *assistant commercial – commercial – vendeur*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

JOUR 1 : DEVELOPPER SON POTENTIEL VENDEUR

ACCUEIL ET MISE EN CONDITION

- Présentation des participants, création d'une **dynamique de groupe**
- Matérialisation des attentes individuelles
- **Etat des lieux :** « Quel vendeur- suis-je ? »

MIEUX COMPRENDRE SON COMPORTEMENT AINSI QUE CELUI DE MES CLIENTS

1- LE LANGAGE DES COULEURS

- Découverte de la méthode des couleurs
 - **Rouge (conducteur) :** *fonceur, énergique, rapide, direct, indépendant, exigeant*
 - **Jaune (promoteur) :** *expansif, enthousiaste, communicatif, démonstratif, social,*

formation du présent

tonique

- **Vert (supporteur) : attentionné, calme, coopératif, patient, modeste, fiable**
 - **Bleu (évaluateur) : précis, réservé, formel, analytique, prudent, réfléchi**
- Les origines de la méthode
 - Son incidence sur les différents composants de la communication

2- APPREHENDER SON STYLE DE VENDEUR

- Les 4 Styles :
 - **Rouge** celui qui est concentré sur son **objectif**
 - **Jaune** celui qui sait créer un climat de **convivialité**
 - **Vert** qui est à l'**écoute**
 - **Bleu** : celui qui est **structuré**
- Comprendre son style
- Analyser ses forces et ses axes d'amélioration
- Comprendre les affinités avec certaines personnes et les raisons des rapports difficiles avec d'autres

3- ADAPTER SA COMMUNICATION ET SES VENTES AUX DIFFERENTS CLIENTS

- **Apprendre à reconnaître le style de ses clients**
 - mots employés
 - gestuelle
 - Attitudes
 - Objectifs...
- **Adapter et personnaliser ses ventes**

ENTRAINEMENT INTENSIF

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table permettant de recueillir les impressions des participants
- Mise en place des actions concrètes à réaliser par chaque participant dès leur retour sur le terrain

METHODOLOGIE :

- Jeux de carte : le Personnalitéeur
- Quizz
- Jeu : Qui est qui ?



- Ateliers en équipe
- Tour de table avec perception des couleurs de chaque participant
- Débriefing et apports du consultant

JOUR 2 : RENFORCEMENT DES TECHNIQUES DE VENTES

ACCUEIL CLIENT

- Savoir accueillir et créer le contact
- Les techniques pour ouvrir la relation
- Impacter dès les premières secondes

CONNAÎTRE ET COMPRENDRE SON CLIENT

- Développer **l'écoute active**
- les différents **types de question** (ouverte, fermée, alternative, rebond...) **et leurs objectifs**
- Apprendre à **rebondir sur les questions** du client
- **L'art de la reformulation**
- **Comprendre les motivations de ses clients** grâce aux questions motivationnelles

PRESENTER SON PRODUIT ET ARGUMENTER

- **Argumenter** avec le CAP
- **Traiter les objections**
- Maîtriser la technique AIR : Accueillir-Interroger-Répondre
- Les registres de communication

CONCLURE SES VENTES

- Les **techniques gagnantes** pour conclure
- **Déceler les feux verts** de la conclusion
- **Laisser une bonne image** et optimiser une relation de qualité

DEBRIEFING DE LA FORMATION

- Tour de table permettant de recueillir les impressions des participants
- Feuille d'évaluation à chaud
- Mise en place des actions concrètes à réaliser par chaque participant dès leur retour sur le terrain

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :**
 - Jeu sur le questionnement : l'objet Mystère ?
 - **Speed** (technique de mémorisation) sur la réponse aux objections
 - **Quizz** : La vente - Les registres de communication
 - Jeux de rôles
-
- **Moyens techniques :** salle équipée - vidéoprojecteur - paperboard
Moyens d'encadrement / coordinateur : JEAN PASCAL MOLLET : 10 ans d'expérience dans la vente et le management - certifié méthode des couleurs - PNL

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours - 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

FORMATION DE FORMATEURS

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Apprendre à concevoir et à animer une formation
- S'approprier des outils pédagogiques et d'en concevoir de nouveaux
- Acquérir des techniques d'animation et de prise de paroles

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *tout public*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

FORMATION

MAITRISER LES FONDAMENTAUX DE LA PEDAGOGIE

- Spécificités de la pédagogie de l'adulte en formation
 - Comment les adultes apprennent-ils ?
 - Facteurs facilitant la compréhension et la mémorisation
- Les résistances au changement
- Les différentes phases d'apprentissage
- L'importance de la motivation dans l'acquisition des connaissances
Exercice : apports théoriques et échanges en groupe

LE CAHIER DES CHARGES

- Préciser les résultats concrets à atteindre.
- Définir les conditions de réussite.
- Délimiter les contenus nécessaires



DEFINIR UN DEROULEMENT ADAPTE AUX PARTICIPANTS ET AUX OBJECTIFS

- Identifier les objectifs pédagogiques.
- Situer les difficultés et bien positionner la progression.
- Choisir les méthodes pédagogiques les mieux adaptées, en fonction du public, des objectifs, de la durée et des contraintes.
- Varier les techniques pédagogiques, pour faciliter la compréhension et la mémorisation.
- Respecter la chronobiologie.

ELABORER LES BONS SUPPORTS

- Établir le déroulé de son animation
- Concevoir les supports participants : diaporama, exercices, jeux pédagogiques, mises en situation...

ANIMER LA FORMATION AVEC AISANCE - Techniques de prise de paroles

- Le schéma de la communication
- La première impression (amabilité, politesse, bonne humeur...)
- Non verbal (posture, démarche, attitude...)
- Para Verbal (Le rythme, l'intonation, l'élocution et l'articulation)
- Verbal : Le pouvoir des mots et le langage positif
- L'écoute active
- Apprendre à gérer son trac.
- Sécuriser les participants et susciter leur engagement.
- Gérer son temps de parole.
- Conduire les débriefings d'exercices et les feedbacks.

SUSCITER UNE DYNAMIQUE DE GROUPE POSITIVE.

- Permettre à chacun de trouver sa place dans le groupe.
- Tenir compte de la dynamique de groupe.

SAVOIR TRAITER LES OBJECTIONS EVENTUELLES

- Appréhender l'objection et savoir en gérer les différentes facettes
- Positiver les objections pour en faire un élément moteur de réflexion pour le groupe
- Analyser les positions, les enjeux et les voies de sorties

CONCLURE LA FORMATION ET INCITER A L'ACTION

- Introduire des modalités ludiques d'évaluation.
- S'appuyer sur les évaluations pour aider les participants à progresser.



JOUR 3 (option)

Cette journée complémentaire optionnelle a pour but de proposer un entraînement intensif au métier de formateur.

Journée 100 % opérationnelle.

MISE EN PRATIQUE ET COACHING INDIVIDUEL DES PARTICIPANTS

MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :**
 - Jeu sur le questionnement : l'objet Mystère ?
 - **Speed** (technique de mémorisation) sur la réponse aux objections
 - **Quiz** : La vente - Les registres de communication
 - Jeux de rôles

•

- **Moyens techniques :** salle équipée - vidéoprojecteur - paperboard

Moyens d'encadrement / coordinateur : **CARINNE EVEN** 16 ans dans le secteur bancaire - gestion opérationnelle des RH

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours - 14H
- **Horaires :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Rythme :** en continu
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



Formation MBTI

OBJECTIFS DE LA FORMATION MBTI

- Comprendre les 4 dimensions MBTI et leurs caractéristiques
- Valider leur type psychologique MBTI personnel
- Acquérir les connaissances nécessaires, tant pratiques que théoriques, pour développer des relations constructives et améliorer l'efficacité relationnelle.
- Anticiper et gérer les problèmes de communication
- Développer des relations

LE MBTI : POUR QUI ?

L'indicateur typologique Myers-Briggs est **l'outil de personnalité le plus répandu dans le monde**. Il est **utilisé par 40% des sociétés du FTSE100 et du CAC40**.

Il offre un **modèle constructif et souple pour comprendre les différences et les forces individuelles**.

L'approche MBTI fait apparaître la manière dont un individu perçoit le monde et interagit avec lui, en donnant un aperçu de ses motivations et de celles des autres. Cela fournit **une base solide pour l'évolution et le développement personnel, sur lesquels repose l'efficacité individuelle**.

Il s'adresse à chacun à titre individuel, et à tous les managers et acteurs des ressources humaines, à titre individuel ou collectif

LE MBTI : POUR QUOI ?

De nombreuses applications :

- Développement des équipes
- Développement du leadership
- Communication
- Gestion des conflits
- Prise de décision
- Gestion du stress
- Évolution professionnelle
- Changement
- Coaching

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



- Amélioration de la négociation commerciale

NOTRE PEDAGOGIE

L'alternance permanente entre les apports théoriques (pour comprendre !) et des séquences de training : jeux, échanges entre participants (pour s'exercer !)

Le tout, dans une atmosphère festive (pour travailler avec plaisir !)

Les travaux unanimement reconnus menés par Tony Buzan, spécialiste britannique de l'apprentissage, ont révélé **qu'une atmosphère positive est indispensable à un bon apprentissage**. La formation est alors vécue comme un moment rare, et l'envie de mettre en oeuvre, chez les formés, est décuplée.

J-15 : PASSATION DU MBTI

En amont de la formation, les participants reçoivent par **mail un lien sécurisé** pour les inviter à passer le questionnaire MBTI.

Durée de passation 20 à 30 minutes.

Les résultats sont confidentiels. Ils seront transmis individuellement à chaque participant au cours de la formation.

JOUR J : CONNAIS TOI TOI MEME GRACE AU MBTI – FORMAT 7h EN PRESENTIEL

Une ½ journée de formation (4h) pour appréhender les notions de base du MBTI, découvrir les 4 dimensions et s'approprier les résultats :

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine

N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

formation du présent

E EXTRAVERSION



I INTROVERSION

D'où tirez-vous votre énergie ?

S SENSATION



N INTUITION

Quel type d'information utilisez-vous spontanément ?

T PENSÉE



F SENTIMENT

Quel processus utilisez-vous pour prendre vos décisions ?

J JUGEMENT



P PERCEPTION

Comment abordez-vous le monde qui vous entoure ?

INTRODUCTION

- Icebreaker
- Objectifs de la formation
- Découverte de la notion de présence

D'OÙ JE TIRE MON ÉNERGIE ?

- Sensibilisation - jeu en sous-groupe : "puis-je parler ?"
- Apport théorique des deux préférences de la dimension : Extraversion / Introversion
- Exemple d'application concrète : la manière d'aborder les réunions
- Validation individuelle

QUELLES INFORMATIONS J'UTILISE SPONTANÉMENT ?

- Sensibilisation - en collectif : "découvrir un tableau d'art"
- Apport théorique des deux préférences de la dimension : Sensation / Intuition
- Questionnaire découverte de la dimension et échanges en binôme
- Validation individuelle

COMMENT JE PRENDS MES DÉCISIONS ?

- Sensibilisation - "regarde les choses à travers mes yeux"
- Apport théorique des deux préférences de la dimension : Pensée / Sentiment (T / F)

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr

formation du présent

- Echanges en sous-groupe
- Validation individuelle

COMMENT JE M'ORGANISE ET J'ABORDE LE MONDE QUI M'ENTOURE ?

- Sensibilisation - "quand puis-je me distraire ?" Apport de chacun des participants.
- Apport théorique des deux préférences de la dimension : Jugement / Perception
- Validation individuelle

VALIDATION DES TYPES MBTI

- Les participants découvrent les résultats de leur questionnaire et valident
- individuellement leur type MBTI.
- Echanges en plénière
- **Option chevalet** : chaque participant repart avec un chevalet, outil créatif et pratique pour aider les personnes souhaitant utiliser leur type au quotidien dans leur vie professionnelle. Posé sur leur bureau, il rappellera les points importants à prendre en considération lorsqu'ils travaillent avec des collaborateurs de types différents.
- Météo du départ = avec quoi repart chaque participant ?

J+10 : DEBRIEFING INDIVIDUEL

Ce débriefing individuel va permettre de revalider avec plus de détails les caractéristiques de chaque dimensions et les préférences individuelles de chaque participant.

MODALITES

+/- 10 jours après la formation, notre consultante échange en face à face ou par skype / téléphone avec chaque participant pendant une durée comprise entre 45 minutes et 1h, afin de valider ensemble le type MBTI de la personne.

A l'issue de tous les débriefings notre consultante vous fera par téléphone une synthèse et une clôture globale de la formation.

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :**
 - Test MBTI
 - Mémo
 - Plan d'action
 - **Moyens techniques :** salle équipée – vidéoprojecteur – paperboard
- Moyens d'encadrement / coordinateur :** **CARINNE EVEN** 16 ans dans le secteur bancaire – gestion opérationnelle des RH – certifiée MBTI –

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours – 14H
- **Horaires présentiel :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Horaires débriefing :** A la convenance des stagiaires
- **Rythme :** J-15 passage test – 1 jour PRESENTIEL – J+10 débriefing
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

COMMUNICATION ÉCRITE

DES COURRIERS ET COMPTES-RENDUS QUI FONT MOUCHE

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Connaître des formulations simples et efficace
- Prendre en compte le destinataire du message
- Soigner sa correspondance sans perdre de temps
- Organiser ses idées pour être convaincant
- Savoir être concis, clair et direct à l'écrit

PUBLIC VISE ET PREREQUIS

- **Public visé :** *tout public – assistant(e)*
- **Prérequis :** *Aucun prérequis à la formation*

FORMATION

ACCUEIL DES PARTICIPANTS

- Présentation des participants
- Présentation de la formation
- Recueil des attentes, difficultés et objectifs individuels
- Étude des échantillons de chacun

Il sera demandé à chaque participant d'apporter un texte (lettre ou mail) dont il est content ou, au contraire, insatisfait. Nous analyserons ces échantillons ensemble pour en repérer les forces et les faiblesses, et pour en tirer quelques règles d'écriture.



MÉTHODOLOGIE DE LA RÉDACTION

- Quelques règles d'écriture : la simplicité avant tout
- Exercice : reformuler oralement un écrit confus
- Quelques pièges à éviter : longueurs, répétitions
- Exercice : résumer en français / en anglais une lettre d'un autre participant
- Spécificité des e-mails
- Formulation de l'objet et choix de l'accroche
- Un contenu direct et synthétique
- Exercice de concision : le style journalistique

LE DESTINATAIRE

- Se demander à qui on écrit, se mettre à sa place : qu'est-ce qu'il sait / ne sait pas ?
- Exercice : qu'est-ce qui résiste à une lecture en diagonale ?
- Requêtes et réponses
- Exercice : répondre à une lettre en français / en anglais

LE SAVOIR-ÊTRE À L'ÉCRIT

- Des règles de courtoisie différentes pour les lettres et les e-mails
- Formules d'appel en français / en anglais
- Formules de politesse finales en français / en anglais
- CC / BCC : destinataires multiples / destinataires cachés

CONSTRUIRE UN PLAN

- Prendre des notes, les recopier, les organiser
- Exercice : rédaction d'un rapport pour une personne décisionnaire
- Le premier jet et le plan
- Ordonner les différents points / arguments de façon à arriver à la conclusion
- Exercice : rédiger une lettre à partir de points-clés donnés dans le désordre

LES DÉTAILS QUI COMPTENT

- Notions de mise en forme : esthétique, lisibilité, impact
- Nécessité et dangers du « spellcheck »
- L'importance de se relire

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier – 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 – APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



MOYENS MIS EN OEUVRE

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT MIS EN ŒUVRE

- **Moyens pédagogiques :**
 - Test MBTI
 - Mémo
 - Plan d'action
- **Moyens techniques :** salle équipée- paperboard - ordinateur

Moyens d'encadrement / coordinateur :

Alice Marchand :

- Auteur, éditrice et traductrice de romans / beaux-livres / BD / albums jeunesse
- 20 ans d'expérience du livre au service des éditions Gallimard / Flammarion / Grasset / et beaucoup d'autres
- Master de Lettres Modernes à la Sorbonne
- 10 ans en Irlande
- Bilingue français-anglais

MOYENS DE SUIVI ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

- **Suivi de l'exécution :** Feuilles de présences signées des stagiaires et du formateur par demi-journée et attestation de présence individuelle
- **Appréciation des résultats :**
 - Feuille d'évaluation à chaque fin de module
 - Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
 - Attestation de fin de formation individuelle
 - Bilan de fin de formation adressé au client si demandé.

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION

- **Durée totale de la formation :** 2 jours - 14H
- **Horaires présentiel :** 9h00-12h00/13h00-17h00
- **Horaires débriefing :** A la convenance des stagiaires
- **Rythme :** J-15 passage test - 1 jour PRESENTIEL - J+10 débriefing
- **Mode d'organisation pédagogique :** Présentiel en intra-entreprise
- **Lieu de formation :** sur site client

Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr



Formation du Présent

88 AV Paul Vaillant Couturier - 94400 Vitry Sur Seine
N° de Siret : 828 790 121 00010 - APE : 7022Z

www.formationdupresent.fr - info@formationdupresent.fr