

### **GUIDE DE FORMATIONS 2024**



### #depoussieronslesrh





### **SOMMAIRE**

Page 4		
Page 5		
CO-DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL		
Page 7		
MANAGEMENT		
Page 12		
Page 14		
Page 17		
Page 19		
Page 20		
Page 22		
Page 23		
Page 24		
Page 25		
Page 26		
Page 27		
Page 28		
RESSOURCES HUMAINES		
Page 30		
Page 31		
Page 33		
Page 34		







### **SOMMAIRE**

RECRUTEMENT	
Se professionnaliser sur le recrutement : sourcing et présélection téléphonique	Page 36
Se professionnaliser sur le recrutement : chasse et approche directe	Page 37
Se professionnaliser sur le recrutement : l'entretien d'évaluation par la sélection ciblée	Page 38
L'expérience collaborateur	Page 40
Les bases de la marque employeur	Page 41
RELATION CLIENT	
Gestion de la relation client : de la création du lien au traitement de la réclamation	Page 43
Savoir gérer son stress au téléphone	Page 44
JURIDIQUE ET DROIT SOCIAL	
Actualités sociales	Page 46
IRP – La négociation sociale	Page 49
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	
Méthodologie des couleurs	Page 51
Améliorer sa communication	Page 52
Savoir gérer son stress au téléphone	Page 53













#### L'EQUIPE TIE-UP

Les fondateurs, **DRH** impliqués localement et professionnellement:

\*Formateurs CNAM AURA et IRUP \*Directeurs de mémoire et Président de jury IGS - RH \*Conseiller prud'homal Section Encadrement \*Animateurs du Workshop RH de l'incubateur HEP \*Présidente du GREP et de GREP Intérim \*Présidence de l'ANDRH -Rhône





























#### TIE-UP est née de volontés :

\*Partager une vision moderne des RH \*Apporter une offre de service de qualité \*Créer des outils RH uniques et adaptés



\*l'industrialisation de nos démarches \*L'appréhension des RH comme un service déshumanisé













#### INGENIERIE PEDAGOGIQUE

De par son rôle de Conseil et d'Accompagnement RH, TIE-UP est régulièrement sollicitée pour la mise en place de plans de formation et/ou de construction de formation dédiée à des organisations.

Dans le cadre des formations qu'elle réalise, TIE-UP suit un process établi (validé lors du passage en DATADOCK).

Nous intervenons donc en amont de la formation afin d'assurer une meilleure préparation de la formation demandée (construction d'une formation dédiée, organisation éventuelle d'une coanimation avec un autre intervenant, finalisation d'éléments clés avec le commanditaire...). Cette étape comprend les étapes suivantes :

- Échange téléphonique, physique ou en visioconférence afin de cerner au mieux les besoins de la formation
- Évaluation du niveau des apprenants lors de cet échange
- Réalisation des supports pédagogiques si nécessaire, incluant les potentiels ajustements demandés par le client (supports d'intervention, exercices, cas Pratique, mises en situation...)
- Rédaction de la convention de formation + mise en conformité des documents administratifs
- Gestion de la logistique :
  - Rétroplanning des jours de formation + logistique
  - J-30 : vérification que la salle de formation soit toujours bien disponible
  - J-15 : rappel aux apprenants et aux Responsables Hiérarchiques
  - J-8 : organisation des repas (selon les modalités du client)
  - J-2 : préparation des livrets d'accueil et des moyens techniques (paperboards, rétroprojecteurs...)

Afin de correspondre au mieux aux besoins en formation de votre société et au niveau des apprenants, nous sommes en mesure d'adapter nos programmes de formation.

Les programmes de formation de Tie-Up sont modulables selon vos besoins!

La réalisation de programmes sur mesure est également proposée sur simple demande.

Des supports pédagogiques transmis à chaque apprenant par voie dématérialisée



# Co-développement professionnel





#### **Objectifs**

- ✓ Présentation du co-développement
- ✓ Savoir utiliser la technique/méthodologie du codéveloppement

#### **Programme**

Afin de garantir une collaboration optimale sur un atelier de co-développement, les intervenants TIE-UP suivent un process précis en six étapes distinctes pour chaque session.

#### Posture de l'intervenant

L'intervenant, dans le cadre de l'animation d'un atelier de codéveloppement, adopte un rôle de facilitateur.

L'animateur adopte ainsi une posture basse ; il s'agit d'une ressource pour le groupe, d'un médiateur extérieur.

Cette posture est essentielle afin de faciliter l'échanger et de permettre la libre expression de chacun.

L'animateur doit être garant de l'objectivité et de la confidentialité des échanges qui sont réalisés lors de chaque session.

Formé à l'approche du co-développement, attentif à la fois au processus et au contenu de la séance, il stimule en finesse les ir

#### **Etape 0 : Tour de table**

En début d'atelier, un tour de table est réalisé.

Chaque participant annonce un sujet qu'il souhaiterait voir aborder dans le cadre de l'atelier de co-développement.

A l'issue de ce tour de table, un sujet est sélectionné par l'ensemble du groupe.

Un participant, dit « client », est désigné (il s'agit généralement du participant ayant proposé le sujet).

Les échanges au sein du groupe sont structurés par un process de consultation en 6 étapes invariables.



#### Pour qui?

Toute personne souhaitant développer de l'efficacité personnelle via l'intelligence collective



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



#### Moyens pédagogiques

- Topless meeting
- Support de formation



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### **Etape 1 : Exposé du sujet**

Durant cette phase, le « client » expose le sujet sélectionné plus en détail.

Le collaborateur peut également y apporter des précisions et/ou compléments.

Les autres participants n'interviennent pas sur cette étape.

#### **Etape 2: Clarification par le groupe**

Les participants échangent sur le sujet sélectionné.

L'objectif est de poser des questions ouvertes sur le sujet afin de le creuser, et déterminer si le besoin exprimé par le client est bien son besoin réel.

### Etape 3 : Elaboration et contrat sur la demande d'aide

L'objectif de cette phase est de définir et valider le sujet abordé lors de la séance.

Elle permet également de vérifier la bonne compréhension du sujet traité par l'ensemble du groupe et des enjeux que cela représente pour le client.



#### Pour qui?

Toute personne souhaitant développer de l'efficacité personnelle via l'intelligence collective



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



#### Moyens pédagogiques

- Topless meeting
- Support de formation



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Etape 4 : Apport de conseils et d'expériences par le groupe

Durant cette phase, les collaborateurs prennent la parole afin de partager leurs conseils et expériences sur le sujet validé, à l'exception du client.

Cette phase repose sur 3 points essentiels :

- Exploration de réflexions divergentes
- Partir de considérations très larges pour arriver à des considérations pratico-pratiques (selon une technique en entonnoir)
- Aider les collaborateurs à explorer le sujet, leur posture face au sujet et le contexte organisationnel

Durant cette phase, sur laquelle les participants doivent parler librement, il est attendu :

- Des partages d'expérience
- Des commentaires
- Des avis
- Des suggestions

#### **Etape 5: Construction de son plan d'actions**

Cette phase s'apparente à une phase d'analyse des échanges réalisés.

Chacun note les apprentissages qui lui a apporté cette réflexion collective.

Le client peut ainsi construire un plan d'action, à partir d'une séance d'échanges et de retours sur expériences concrètes.

### Etape 6 : Bilan d'apprentissages individuels et régulation

Cette phase permet à chacun, en fin d'atelier, de donner son retour sur la séance. D'une part pour évaluer les échanges et les apprentissages qui en ressortent, mais également pour donner son ressenti sur la séance.

Cela permet également de déterminer des axes d'amélioration pour la séance suivante.



#### Pour qui?

Toute personne souhaitant développer de l'efficacité personnelle via l'intelligence collective



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



#### Moyens pédagogiques

- Topless meeting
- Support de formation



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### **Evaluation et capitalisation**

- Comme vu dans le paragraphe précédent, une première évaluation de l'atelier est réalisée à chaud. Cette évaluation n'est cependant pas écrite, afin de garantir la confidentialité des échanges propre au co-développement professionnel.
- TIE-UP s'engage à transmettre sous 8 jours une fiche d'évaluation de l'atelier. Il s'agit ici d'une évaluation objective, et n'engage pas les réflexions personnelles des participants. Les intervenants TIE-UP transmettront par la suite l'ensemble des évaluations au client.

#### Références : animation d'ateliers agiles, de codéveloppement et d'intelligence collective (liste non exhaustive)

 Cultivant des valeurs d'agilité et d'adaptation, TIE-UP, dans ses formations, réalise de nombreux ateliers agiles et de co-développement, centrés sur l'intelligence collective et la collaboration entre pairs.

#### Références d'ateliers co-développement









#### Références d'ateliers agiles









#### Pour qui?

Toute personne souhaitant développer de l'efficacité personnelle via l'intelligence collective



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

Sessions de 2h30 à 03h00, avec 5 à 8 participants



#### Moyens pédagogiques

- Topless meeting
- Support de formation



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



## MANAGEMENT





#### **Objectifs**

✓ Acquérir les basiques du management et se projeter sur une relation constructive et bienveillante avec ses collaborateurs

#### **Programme**

Cette formation est divisée est 4 demi-journées

1er jour : Devenir manager

### Se familiariser avec les différentes méthodes de management

- Sensibilisation à la méthodologie des Couleurs / Insight (identification de comportements et personnalités + techniques de communication PNL)
- Introduction sur les modes de management par une diffusion de vidéos
- Définition et principes des 4 modes principaux de management
- Les attentes vis-à-vis de ses collaborateurs (focus sur les compétences comportementales attendues)

#### Créer le lien avec ses collaborateurs

- Le rôle du manager et ses outils de base : roue de DEMING, méthode NERAC
- Fiches Pratique sur les règles d'or et erreur à éviter au moyen de planches de BD
- Management de la performance : pilotage individuel et collectif (objectifs, rituels...)
- Manager, premier RH de l'entreprise
- Jeux de rôle sur des situations managériales récurrentes



#### Pour qui?

Toute personne qui débute dans une situation de management



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



2ème jour : Passer du manager au leader

#### Affirmer son leadership

- Introduction au leadership par le visionnage d'une vidéo « bris de glace »
- Définition des styles de leadership inspirée de Valérie PETIT
   EDHEC : 4 styles et 18 comportements associés
- Autodiagnostic de délégation avec mise en lumière d'exemples concrets
- Définition de ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas.
   Matrice de priorité Eisenhower.
- Maintenir une relation de confiance face aux aléas et assurer le suivi de la délégation.
- Jeu de rôle sur l'entretien de délégation élaboration d'un plan de délégation progressive (savoir distinguer les moment formel et informel)

#### Motiver son équipe

- Implication / motivation (Maslow, SONCAS...)
- Brainstorming créatif sur le mode « World Café » autour du thème : comment motiver autrement que par la rémunération?



#### Pour qui?

Toute personne qui débute dans une situation de management



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Analyser le métier du manager

#### **Objectifs**

- ✓ Comprendre le rôle du manager et les différents modes de management
- ✓ Se connaitre en tant que manager
- ✓ Apprendre à communiquer et s'adapter en fonction de son collaborateur
- √ Affirmer son leadership et savoir déléguer

#### **Programme**

Jour 1 : Se connaitre, savoir communiquer et savoir jouer avec les différents modes de management

#### Théorie:

- Sensibilisation à la méthodologie des couleurs
- Comprendre et s'approprier les différents modes de management : définition, principes et enjeux

#### **Pratique:**

- Identification de sa couleur
- Identifier ses compétences métiers et comportementales

Jour 2 : Créer du lien avec ses collaborateurs et piloter son équipe

#### Théorie:

- Apprendre à identifier les missions et les compétences attendues de ses équipes
- Utiliser la roue de Deming
- Savoir manager la performance
- Suivre et accompagner ses collaborateurs au travers du pilotage (individuel et collectif)
- La méthode DESC

#### **Pratique:**

- Création d'une fiche de poste
- Identification de son rôle en tant que manager et ses missions



#### Pour qui?

Manager F/H ou Manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

3 jours / 21h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

#### Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Analyser le métier du manager

#### Jour 3: Affirmer son leadership et savoir déléguer

#### Théorie:

- Savoir communiquer avec ses équipes
- L'outil NERAC
- Les styles de leadership
- Focus motivation et implication
- L'outil SONCAS
- Focus délégation : définition, principes et enjeux
- L'outil Eisenhower

#### **Pratique:**

Exercice des SPECS



#### Pour qui?

Manager F/H ou Manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

3 jours / 21h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe



#### Pour qui?

La direction, un manager F/H ou un manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou est un futur manager F/H



#### Durée

3 jours / 21h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

#### **Objectifs**

- √ Comprendre les enjeux du pilotage de son activité;
- ✓ Identifier les indicateurs de sa performance;
- ✓ Construire un plan d'actions.

#### **Programme**

Jour 1 : Le pilotage de la performance, c'est quoi ?

#### Définitions génériques

- Définitions du pilotage et de la performance
- Comprendre les enjeux

Distinguer l'impact de la performance

- Identifier les objectifs de performance économique et sociale :
  - Pour l'entreprise
  - Pour un service
  - Pour une équipe
- Définir la performance pour son entreprise → s'approprier sa propre définition qui suit l'ADN de son entreprise

#### Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Comprendre l'intérêt de mesurer la performance
- Définir et choisir les outils de mesure de la performance en fonction de l'activité
- Evaluer l'activité de production sur :
  - · Les coûts,
  - La qualité,
  - Les délais.
- Mettre en exergue les actions clés et les succès

**Pratique :** Définir la performance au sein de son entreprise tout en respectant l'ADN de celle-ci



### Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe

Jour 2 : Les outils pour tendre et atteindre la performance de son équipe et/ou d'un service

#### Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Focus sur la thématique de la planification et de l'organisation
  - Les fondamentaux de la gestion de son activité
  - Quelques outils :
    - Matrice des priorités : Eisenhower
    - Outil de planification : GANTT
    - Outils du quotidien : agenda, la « to-do-list », fiche mémo, ...
    - Méthode GTD : s'organiser pour réussir
    - Reporting et suivi d'actions
- La chronobiologie et les rythmes de travail : j'optimise mon organisation en fonction du rythme de mon corps, de ma résistance au stress, la gestion de mon énergie et j'apprends à gérer mon équilibre vie professionnelle/privée
- Les leviers d'optimisation dans son organisation

### Communiquer avec efficacité sur l'activité du service et/ou de l'équipe

- Les méthodes d'évaluation : comment les communiquer, les expliquer à mon service et/ou mon équipe ?
- Présentation d'actions de communication pour le service et l'équipe dans le cadre de la mise en place d'outil de performance
- L'auto-évaluation
- Les évaluations par les clients internes

#### **Pratique:**

- Définir des outils de performance pour son équipe (2 à 3 outils)
- Construire un plan de communication pour présenter aux équipes les outils de performance qui vont être mis en place



#### Pour qui?

La direction, un manager F/H ou un manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou est un futur manager F/H



#### Durée

3 jours / 21h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe

#### Jour 3 : L'évaluation de la performance

#### Evaluer la performance économique et sociale

- Définir les contributions aux activités de l'entreprise
- Mettre en place et savoir analyser des indicateurs
- Mettre en place une évaluation de l'efficacité
- Associer tous les acteurs à l'évaluation

#### Mettre en place un pilotage global

- Définir le ROI à partir des investissements de l'entreprise
- Savoir comment et quand communiquer sur les résultats
- Développer une culture au sein de son service et/ou de son équipe et du développement des compétences

#### **Pratique:**

- Définir des indicateurs
- Définir le ROI de performance applicable à mon entreprise
- Construire une communication des résultats
- Rapide quizz sur les 3 journées de formation



#### Pour qui?

La direction, un manager F/H ou un manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou est un futur manager F/H



#### Durée

3 jours / 21h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### **Améliorer sa communication**

#### Pour qui?

Toute personne souhaitant améliorer sa communication



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

#### **Objectifs**

- ✓ Se remettre en cause et développer ses compétences de communication,
- ✓ Comprendre l'autre et communiquer avec lui.

#### **Programme**

Cette formation est divisée est 2 demi-journées

#### 1<sup>ière</sup> demi-journée:

Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

#### Théorie:

- Principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Être à l'écoute par la communication non verbale

**Pratique :** Atelier improvisation 2 sentiment à faire découvrir par les autres sans utiliser la parole.

#### 2ème demi-journée:

#### **Théorie:**

- Choisir le meilleur canal de communication
- Savoir vendre ses idées
- Prendre la parole avec aisance

#### **Pratique:**

- Ateliers filmés et debriefs collectifs,
- Autodiagnostic.



#### Leadership et délégation

#### **Objectifs**

✓ Permettre à un manager de renforcer son autorité et rééquilibrer ses fonctions

#### **Programme**

Cette formation est divisée est 4 demi-journées

1er jour : Affirmer son leadership

Pratique : Jeu du Loup-Garou pour user de son influence et savoir convaincre

**Théorie** : Définition des styles de leadership inspirée de Valérie PETIT - EDHEC : 4 styles et 18 comportements associés

#### **Pratique:**

- Chaque participant se positionne en fonction des éléments définis dans la matinée
- Jeu de rôle « De quels super-pouvoirs a besoin un leader ? »
   Vidéos de présentation + mises en situation :
  - Proposer une vision optimiste de l'avenir
  - Donner le sens d'une mission collective
  - Négocier des objectifs gagnant-gagnant
  - Contrôler l'exécution d'une tâche
  - Apporter son soutien aux personnes
  - Faire preuve d'équité 2/2
  - Décider avec objectivité
  - Etre transparent dans ses relations avec les autres

#### <u>2<sup>ème</sup> jour : Apprendre à déléguer et gérer son temps</u>

**Pratique :** Autodiagnostic de délégation avec mise en lumière d'exemples concrets

#### Théorie:

- Définition de ce qui est délégable et ce qui ne l'est pas.
   Matrice de priorité Eisenhower.
- Maintenir une relation de confiance face aux aléas et assurer le suivi de la délégation.



#### Pour qui?

Toute personne qui débute dans une situation de management



#### **Prérequis**

Cette formation est accessible à tous les managers.



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Leadership et délégation

#### **Pratique:**

- Jeu de rôle sur l'entretien de délégation élaboration d'un plan de délégation progressive (savoir distinguer les moment formel et informel)
- Atelier « Gestion du temps par la cuisine » : répartition des tâches, planning, respect du temps, respect cahier des charges. (sans cuisson)
- Débrief avec focus sur 80/20,
- Fin de formation avec dégustation des goûters préparés.



#### Pour qui?

Toute personne qui débute dans une situation de management



#### **Prérequis**

Cette formation est accessible à tous les managers.



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Management interculturel



#### Pour qui?

Manager F/H

### 0

#### **Prérequis**

Cette formation est accessible à tous les managers.



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

#### **Objectifs**

√ Faire face à de multiples situations de management interculturel dans le cadre de partenariats ou de situations rencontrées

#### **Programme**

#### Théorie:

#### Comprendre

- Identifier les différences culturelles, qu'elles soient d'origine internationale, nationale, régionale, organisationnelle ou professionnelle
- Comprendre l'origine de ces différences et les valeurs sur lesquelles elles reposent
- Développer des outils qui, tout en respectant ces différences et les impératifs stratégiques de l'association, permettent d'améliorer la coopération nationale et internationale

#### Manager

- Motiver chaque collaborateur par une mise en mouvement dynamique et un management interculturel adapté
- Orienter ses collaborateurs vers un même objectif
- Faire en sorte que les orientations données soient pleinement exécutées Construire une synergie de la différence, de la diversité par un partage des richesses

#### Construire

- Construire des valeurs et une vision communes
- Rendre les individus plus efficaces à travers un management interculturel ciblé Intégrer les notions de pilotages et de suivi à distance

#### **Pratique:**

- Etude de cas sur les Relations interculturelles « Luv India »
- Anecdotes, expériences professionnelles d'Anthony CONTAT et Charline KELLER rencontrées en Asie du Sud-Est, Océanie, Inde, et Amérique du Sud



#### **Être acteur du changement**

#### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Manager F/H

#### **Objectifs**

- ✓ Comprendre ce qu'est le changement et évoluer personnellement face aux futurs changements de l'organisation
- ✓ Appréhender le changement dans son rôle de manager
- ✓ Construire un plan d'actions.

#### **Programme**

**Bris de glace :** Jeu du Marshmallow-Challenge pour gérer une situation complexe en équipe

Compétences travaillées: Sens du travail en équipe,
 Structurer, Savoir prendre des risques

#### Debrief sur le ressenti vécu durant le premier exercice

Compétence travaillée: Feedback

#### Brainstorming créatif sur un modèle « Petit Baccalauréat »

Compétence travaillée: Savoir structurer

#### **Ateliers:**

- Création de son blason du changement
  - Compétence travaillée: Sens du travail en équipe
- « Alerte sur la banquise » inspiré de John COTTER
  - Compétences travaillées: Sens du travail en équipe, Leadership, Savoir décider, Prendre des risques
- Echanges et opinions inspiré des conférences TRU
  - Compétences travaillées: Leadership, Savoir Décider, Savoir renoncer



#### **Prérequis**

Cette formation nécessite la connaissance des fondamentaux du management



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Le management fonctionnel

#### **Objectifs**

✓ Identifier les compétences nécessaires pour assumer son rôle fonctionnel

#### **Programme**

Cette formation d'un jour est divisée est 2 demi-journées

Demi-journée: 3h30 - Sensibilisation au fonctionnel

- Bris de glace : Jeu des Specs apprendre à travailler et dépendre des autres pour avancer
- Brainstorming puis définition/principes du management fonctionnel avec focus leadership sans hiérarchie et coordination

<u>Demi-journée: 3h30 – Expérimentation</u>

- « Un vrai débat d'idées » mettant en lumière les techniques de communication et de persuasion
- « Beaucoup d'écoute et un peu d'imagination » qui permet de développer les compétences d'écoute, d'impact et de traitement des objections



#### Pour qui?

Pour toute personne amenée à gérer des personnes qui ne sont pas sous leur responsabilité directe



#### **Prérequis**

Cette formation nécessite la connaissance des fondamentaux du management



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Prévention et gestion des conflits



#### Pour qui ?

Dirigeant, DRH, Manager F/H

#### **Objectifs**

✓ Savoir transformer un conflit en réussite managériale et d'équipe

#### **Programme**

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

#### Matinée

#### Théorie:

- Distinguer « Problème » et « Conflit ». Définir des actions de résolution de problèmes
- Debrief avec message de la matinée

#### **Pratique:**

- Jeu de Rôle « Désamorçage du Conflit »
- QCM sur la gestion des conflits avec cartes à jouer

#### Après-midi

**Théorie:** visionnage sketch avec une situation de conflit + Débrief des comportements observés

#### **Pratique:**

- Improvisation « Gestion de conflits »: 6 situations définies au préalable et jouées par groupes de 2 personnes avec debrief associé
- Plan d'action: chaque participant prépare un mini plan d'actions à mettre en œuvre sur le terrain



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Management à distance



#### Pour qui?

Manager F/H

### 0

#### **Prérequis**

Cette formation est accessible à tous les managers.



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

#### **Objectifs**

√ Acquérir les outils, attitudes, techniques pour le management à distance et construire une relation durable

#### **Programme**

**Bris de glace :** confier un objet précieux à un autre participant avec des règles de suivi sur la journée

#### Théorie:

- Brainstorming sur les bonnes Pratique des participants en termes de management à distance
- Rappel: un manager à distance est avant tout un manager et doit créer le même lien avec ses collaborateurs distants que proches
- Focus confiance
- Focus délégation, communication et contrôle

#### **Pratique:**

- Jeu des malvoyants pour savoir faire confiance et gagner la confiance de l'autre
- Créer sa Mascotte qui représente son équipe, ses valeurs, sa nature. Création du sentiment d'appartenance et recherche de l'adhésion



#### Management du stress

#### Pour qui ?

Dirigeant, DRH, Manager F/H

#### **Objectifs**

✓ Savoir accepter, gérer son stress et celui des autres, et trouver des moyens de l'évacuer

#### **Programme**

Cette formation est divisée en 2 demi-journées

Matinée

Bris de glace sur « Suis-je stressé? »

**Théorie :** Focus sur la définition du stress, les signes extérieurs et la gestion de son stress

**Pratique :** Co-développement professionnel sur une situation de stress rencontrée

#### Après-midi

**Théorie :** Faire le lien entre « Stress au Travail » et « Santé au Travail »

#### **Pratique**

- Atelier sur le bien-être et l'évacuation du stress :
  - Exercices d'automassages
  - Les points d'urgence suite à un état de stress
  - Respiration et mouvements
  - L'alimentation, notre source d'énergie
  - Exercice de relaxation

Formation réalisée en partenariat avec Sophie VARAINE, sophrologue.



#### **Prérequis**

Venir en tenue « confortable » (jogging/basket). Il n'y aura pas de tables, uniquement des chaises.



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# Les outils de l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique

#### **Objectifs**

- √ Comprendre l'intérêt d'accompagner les salariés
- √ Savoir accompagner et faire évoluer les personnes en situation d'handicap

#### **Programme**

Bris de glace : « Pitch ton voisin »

#### Théorie:

- Management et santé au travail : un questionnement en émergence
  - La montée des risques psychosociaux (RPS)
  - La médiatisation des phénomènes de souffrance au travail et la multiplication des rapports et travaux d'études
  - La mobilisation des partenaires sociaux et de l'Etat + intégration des dimensions dans chaque nouvelle loi
- Les transformations du travail
- Le rôle du manager, les compétences métiers et comportementales attendues
- Les incidences sur l'activité des managers

#### **Pratique:**

 Cas pratique portant sur l'identification des transformations du travail



#### Pour qui?

Manager F/H et Manager F/H en devenir



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# RESSOURCES HUMAINES





#### IRP - La négociation sociale

#### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Service RH, Manager F/H

#### Objectifs

- ✓ Clarifier le rôle et le champ d'action de chaque IRP
- √ Sécuriser et améliorer la conduite des négociations sociales
- ✓ Optimiser le dialogue social au sein de l'entreprise

#### **Programme**

Jour 1 : Les IRP et la juridiction

Distinguer les différentes Instances Représentatives du Personnel et le rôle de chacun

#### Les points clés du Droit Social:

- Gestion des relations sociales en Droit
- Respecter les partenaires sociaux et leurs protections juridiques
- Principes de non-discrimination et d'égalité de traitement
- Prévention du délit d'entrave suite à la Loi Macron
- Gestion des heures de délégation et les temps d'absence

#### Jour 2 : Bien conduire ses négociations

#### Eviter les risques majeurs en négociation sociale

- Identifier les situations de blocage
- Gestion de la méfiance entre les acteurs
- Gestion de son stress
- Mise en œuvre des leviers de confiance

#### Gestion des négociations et conflits

- Bâtir son processus de négociation
- Identifier et formaliser les problèmes à résoudre
- Identifier les intérêts mutuels
- Evaluation de scénarios et proposition de solutions satisfaisantes pour les deux parties
- Finaliser un accord



#### **Prérequis**

Connaissance de base en matière de RH et de droit du travail



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

#### **Prix intra**

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Mener des entretiens professionnels



#### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Manager F/H

#### **Objectifs**

- ✓ Se professionnaliser sur la conduite d'entretiens professionnels
- √ Acquérir les bonnes pratiques de conduite d'entretiens professionnels



Jour 1 : Les fondamentaux de l'entretien professionnel

#### Théorie:

- Présentation du cadre légal des entretiens professionnels
- Clarification des enjeux RH et managériaux
- Communiquer sur les dispositifs de formation
- Préparer ses entretiens professionnels : quelles informations clé à identifier ?
- Maitriser les outils d'analyse de compétence (référentiels de compétence, métier...)
- Connaître les dispositifs et moyens de montée en compétence des collaborateurs
- Identifier les perspectives d'évolution des salariés

**Pratique :** Partage d'expérience et état des lieux de la conduite des entretiens professionnels



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Mener des entretiens professionnels

#### Théorie:

- Dresser un bilan du salarié
- Formaliser un entretien : les bonnes pratiques
- Identification des sujets qui relèvent ou non de l'entretien professionnel

Jour 2 : La bonne conduite des entretiens professionnels

- Découverte des techniques d'écoute active
- Favoriser le dialogue par un questionnement pertinent
- Clarifier le projet professionnel du collaborateur et lui proposer des actions de formation
- Construire un plan d'action pour répondre aux attentes du salarié

#### **Pratique:**

- Co-construction d'un support d'entretiens professionnels
- Mise en situation d'un entretien professionnel
- Co-construction d'un plan d'action pour optimiser la conduite des entretiens professionnels



#### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Manager F/H



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

2 jours / 14h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### **Objectifs**

- ✓ Acquérir une méthodologie pour évaluer objectivement ses collaborateurs
- ✓ Faire de l'entretien un acte de management et de développement des collaborateurs

#### **Programme**

#### Théorie:

- Finalité de l'entretien
- Phase de préparation d'un entretien
- Techniques de communication
- Outils d'évaluation des résultats et de la performance
- Formuler une critique constructive : l'art du feedback
- Plan d'action à mener : négocier et fixer les objectifs de performance
- Synthèse et suivi de campagne
- En finir avec l'entretien annuel ? Débat d'idées



#### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Manager F/H



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



#### Le parcours d'intégration

#### **Objectifs**

✓ Réussir l'intégration de ses nouveaux salariés

✓ Comprendre l'enjeux et les intérêts d'une bonne intégration

#### **Programme**

Bris de glace: Jeu d'approche 4C

#### Théorie:

 Savoir manager un nouveau collaborateur et pratiquer le management situationnel

- Organiser le parcours de montée en compétences du nouvel arrivant
- Développer son collaborateur et savoir évaluer la performance
- Savoir effectuer un bilan et mener des entretiens de développement
- Comprendre le rapport d'étonnement

#### Pratique:

SWOT du parcours d'intégration



#### Pour qui?

Service RH, Direction et Manager F/H



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# RECRUTEMENT





# Se professionnaliser sur le recrutement : Sourcing et Présélection téléphonique

#### **Objectifs**

- ✓ Comprendre l'intérêt du sourcing et savoir où et comment le faire
- ✓ Réussir et être autonome dans sa présélection téléphonique

#### **Programme**

Réussir son sourcing et sa présélection téléphonique

#### Le sourcing : comment et où trouver les bons candidats ?

- La cooptation c'est quoi ? Quelles sont les bonnes pratiques ?
- Les partenaires écoles : avantages, les différentes écoles à adresser, quelles démarches pour construire un partenariat solide et efficace ?
- Les sites gratuits : comment optimiser ses recherches sur le Pôle-Emploi et l'APEC ?
- Les jobboards payants : comment les choisir et s'en servir?
- La recherche google

#### La présélection téléphonique

- Quelle méthodologie pour un premier échange ?
- La méthode du DAPA
- Les questions ouvertes
- Les techniques de vente de job
- L'argumentaire APB
- Les bonnes Pratique en termes de réponse à donner aux candidats
- Comment répondre aux réponses négatives ?

#### **Pratique:**

- Je rédige une réponse négative
- Je communique à l'oral une réponse négative
- Rédaction d'un filer de présélection téléphonique et construction de son APB
- En binôme, je simule une pré-sélection téléphonique

36



#### Pour qui?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



#### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



#### Durée

1 jour / 7h



#### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



#### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



#### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

#### Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# Se professionnaliser sur le recrutement : Chasse et approche directe

### **Objectifs**

- ✓ Se professionnaliser avec les techniques de chasse et de sourcing
- ✓ Recruter plus facilement : comment ? où ? ...

### **Programme**

#### Théorie:

- Présentation et définition de la chasse, du sourcing et des réseaux sociaux
- Les enjeux de l'e-recrutement : s'ouvrir aux nouveaux viviers de candidats
  - Quel.s réseau.x?
  - Comment le choisir?
  - Comment m'inscrire?
- Optimiser son attractivité sur Internet, et sur les réseaux sociaux en particulier
  - Quelle présentation de mon entreprise sur internet et sur les réseaux ?
- Le recruteur 3.0 : entre « personal branding » et sécurisation de ses données
- Rédaction des offres d'emploi : les nouvelles Pratique pour des annonces différenciantes et attractives
- Optimiser son sourcing à l'aide d'outils innovants
- Travailler son approche : atteindre plus facilement les candidats et améliorer son taux de retour aux messages.

### **Pratique:**

- Optimiser ses profils sur les réseaux sociaux en les rendant plus attractifs.
- Rédaction d'une annonce et d'un message d'approche attractifs.



### Pour qui?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1 jour / 7h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



## **Objectifs**

- √ Réussir ses entretiens physiques selon la Méthodologie de la Sélection Ciblée
- ✓ Être autonome dans la conduite des entretiens physiques

### **Programme**

Jour 1 : Réussir ses entretiens de recrutement – La méthode de la sélection ciblée

# Compétences, qualités et comment préparer son entretien

- La notion de compétences : compétences métier vs compétences comportementales
- Les questions douteuses
- Les questions comportementales : sécuriser vos recrutement grâce à la méthodologie de recherche de faits
- La préparation de l'entretien
- Comment construire ses questions
- Comment creuser et amener un candidat à se livrer
- Déjouer les pièges du conditionnel, du « en général » et du « on/nous »

#### Cadrer son entretien et en assurer son bon déroulement

- Créer un climat de confiance
- Apporter un cadre à l'entretien
- Evaluer l'affinité motivationnelle
- La notion d'importance relative
- Développer son empathie
- L'art de reformuler et de s'assurer de la bonne compréhension du candidat
- Le suivi du candidat : créer le lien pour le fidéliser

38

### Pratique:

- Construction d'un guide d'entretien
- Jeux de rôle : simulation d'entretiens



### Pour qui?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

2 jours / 14h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

# Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



Jour 2 : Mise en pratique de la méthodologie et accompagnement

Cette journée sera découpée en 2 demi-journées.

L'objectif du jour restant sera de participer avec le salarié (F/H) à ses entretiens physiques.

Nous serons sur un accompagnement 100% pratique lors de ses premiers entretiens.

Ceci permettra de valider les compétences acquises au cours de la formation et d'apporter des conseils sur la conduite de l'entretien.

Un feedback à chaud et froid sera réalisé avec l'apprenti

**Pratique :** Cette étape de la formation est en « 100% » pratique. En effet, l'apprenti est en pleine action de recrutement.



### Pour qui?

Futur recruteur (F/H) souhaitant acquérir des techniques professionnalisantes sur le recrutement



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

2 jours / 14h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# L'expérience collaborateur



### Pour qui?

DRH, Service RH, Manager F/H et Direction

# 0

### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1 jour / 7h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

# **Objectifs**

- √ Comprendre l'expérience collaborateur et ses enjeux
- ✓ Savoir évaluer ses pratiques et les faire évoluer pour améliorer l'expérience collaborateur

### **Programme**

#### Théorie:

- Comprendre l'expérience collaborateur
- Les enjeux et la finalité de l'expérience collaborateur
- Identifier les composants de l'expérience collaborateur et les leviers d'engagement/fidélisation et de motivation
- Le rôle du manager
- Savoir piloter l'expérience collaborateur

**Pratique :** Etude de cas portant sur des pratiques RH d'une entreprise : diagnostic et identification de nouveaux leviers



## Les bases de la marque employeur

### **Objectifs**

- ✓ Comprendre les bases de la marque employeur
- ✓ Identifier les enjeux de la marque employeur, qui sont les acteurs, les clés d'entrée et points de vigilance
- ✓ Acquérir le vocabulaire spécifique de la marque employeur

### **Programme**

### Quels sont les enjeux?

- Contexte de la marque employeur : comprendre d'où elle provient les éléments déclencheurs
- Illustration des enjeux avec quelques chiffres clés

# Qu'est-ce que la marque employeur rapportée au domaine des Ressources Humaines ?

- Présentation et explications des acteurs qui gravitent autour de la marque employeur : les Ressources Humaines, les collaborateurs, les candidats ...
- Présentation de ce que traduit la marque employeur : identité, image et réputation de l'employeur
- Comprendre la nouvelle approche du service ressources humaines auprès de ses collaborateurs et futurs collaborateurs

#### Le marketing RH : les « 5P »

- Présentation et explication du marketing mix rapporté aux ressources humaines : prix, produit, promotion, place, people
- Définir les objectifs visés, les enjeux, les acteurs et les moyens misent en œuvre

#### Les finalités :

Comprendre les finalités et l'importance aujourd'hui de construire et de réajuster sa marque employeur: notions de fidélisation, attractivité, construire une image positive, intégrer et partager les valeurs et la culture de son entreprise, accroitre le volume de candidatures ...

### **Pratique:**

- Identifier au travers d'un jeu qui sont les employeurs cachés derrière une publicité, une musique... et le message qu'ils souhaitent faire passer
- Illustration des 5P au travers d'exemples de sociétés utilisant les 5P (en totalité ou non) et échanges autour de ces exemples



### Pour qui?

Toute personne souhaitant se sensibiliser, cerner les enjeux et avoir une vue d'ensemble des techniques et des étapes de la marque employeur



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

0,5 jour / 4h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# RELATION CLIENT





# Gestion de la relation client : De la création du lien au traitement de la réclamation

### **Objectifs**

- ✓ Comprendre la relation clients et savoir créer une relation de valeur
- ✓ Comprendre la satisfaction client
- ✓ Apprendre à communiquer avec la méthodologie des couleurs
- ✓ Savoir traiter une réclamation

### **Programme**

Jour 1 : Connaître, comprendre l'autre, satisfaire son client, créer et construire un lien de valeur

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- S'initier à la méthodologie des couleurs et apprendre à communiquer avec

### **Pratique:**

- Identifier sa couleur
- Cas pratique en binôme sur la méthodologie des couleurs

# Jour 2 : Apprendre à communiquer et traiter une réclamation

- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations
- Poser un regard différent à la réclamation client
- Comprendre le point de vue du client et se mettre à sa place
- Adopter les bonnes attitudes face à une réclamation
- Reconnaitre ses erreurs
- Savoir dire non et traiter les objections
- Savoir traiter l'insatisfaction
- La technique de la quittance

#### **Pratique:**

 Cas pratique en binôme sur un exercice de réclamation client



### Pour qui?

Toute personne ayant dans ses missions de la gestion de relation client



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



# Durée

2 jours / 14h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

# Prix intra

**1 200**€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# Savoir gérer son stress au téléphone

### **Objectifs**

- ✓ Développer une méthode opérationnelle pour gérer ses clients au téléphone,
- ✓ Augmenter le taux de satisfaction clients et les fidéliser.

### **Programme**

1ere demi-journée : Mieux se connaître pour communiquer et Comprendre la relation client

### Définitions génériques

- Le stress
- Comprendre les enjeux et ce qui le réduit
- Qu'est-ce que le bon et le mauvais stress ?

#### Distinguer l'impact sur la performance

- Quels sont les réactions d'un individu face au stress ?
- Comment réduire le stress ?
- Quels sont les outils pour réduire le stress?
  - Sensibilisation à la méthodologie des couleurs

**Pratique :** Quizz sur le thème du stress pour évaluer les connaissances des apprentis

2<sup>e</sup> demi-journée: La réclamation client

#### Gérer la relation client

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations

<u>3<sup>e</sup> demi-journée : Comment gérer un conflit au téléphone et désactiver l'agressivité</u>

# Comprendre les mécanismes et les attitudes à adopter face à l'agressivité : Adopter la bonne attitude

44

- Apprendre à gérer ses émotions et ses sentiments
- Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie
- Reconnaitre ses erreurs
- Savoir dire non
- Les techniques de quittance



### Pour qui?

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1,5 jours / 10h30



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

# Prix intra

**1 200**€/jour



# Pour plus d'informations, contactez :



# JURIDIQUE ET DROIT SOCIAL





### **Actualités sociales**

### **Objectifs**

- √ Faire le point complet sur l'actualité sociale et les évolutions législatives et réglementaires
- ✓ Comprendre les nouvelles règlementations
- ✓ Confronter ses points de vue et obtenir des réponses aux questions pratiques que l'on se pose
- ✓ Partager ses bonnes pratiques entre pairs

### **Programme**

1er jour : Temps et contrat de travail

#### Les nouveautés

- Comprendre les droits des salariés en matière d'heures supplémentaires, d'astreintes et de récupération d'heures
- Comprendre les forfaits jours : connaître les obligations de l'employeur pour sécuriser ses Pratique en la matière
- Comprendre tous les changements en termes de congés
- Droit à la déconnexion : définition et conséquences de sa mise en place.
- La réglementation sur le télétravail : définition et conséquences de sa mise en place.
- Les possibilités d'accord d'entreprise en termes de temps de travail
- Les actualités autour des contrats CDD et CDI
- Focus sur nouveautés liées aux CDI
- L'ouverture du CDI de chantier aux secteurs hors BTP : quelles précautions prendre ?
- Comprendre et appliquer les règles pour modifier un contrat de travail (ex : Mutation, mobilité, transfert de l'entreprise...)
- Focus sur la rupture du contrat de travail : les mesures de "sécurisation"
  - La motivation de la lettre de licenciement et le droit à l'erreur de l'employeur
  - La mise en place d'un barème obligatoire en cas d'indemnisation pour licenciement sans cause réelle et sérieuse/et de prise d'acte du contrat de travail
  - La rupture conventionnelle collective

Cas pratique: Modification d'une clause dans un contrat de travail (CDI) et en comprendre les impacts



### Pour qui?

Dirigeant, Service RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social



### **Prérequis**

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire



### Durée

3 jours / 21h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Actualités sociales

<u>2<sup>ème</sup> jour : Le CSE et les lois « Avenir Professionnel » et «</u> Pacte »

# Réforme des IRP : « Les grandes lignes » de la mise en place du CSE

- Sa mise en place, son rôle et ses attributions
- La primauté de l'accord d'entreprise
- Les règles en matière de négociation des accords collectifs dans l'entreprise (négociation de droit commun, et négociation dérogatoire)
- Connaître les nouveautés liées à la Négociation Annuelle Obligatoire

#### Les lois « Avenir Professionnel » et « Pacte »

- Les principaux impacts de la loi Pacte en droit social \*
- Comprendre les impacts pour l'entreprise et les salariés de la réforme de la formation professionnelle
- Les nouvelles mesures pour favoriser l'égalité professionnelle : l'index égalité et publicité des résultats
- Focus sur l'alternance : saisir les opportunités notamment en termes de financement

Cas pratique : Définir un planning de mise en place du CSE

Jour 3 : La réforme prud'homale, le sujet de la santé et qualité de vie au travail et un temps d'échange (retours d'expériences)

### La réforme prud'homale

- Comprendre les impacts de la réforme :
- Diminution des délais de traitement des contentieux en matière de droit du travail
- Les nouvelles fonctions du bureau de conciliation et d'orientation
- Les changements de la procédure d'appel en matière social
- La sécurisation des procédures
- Les barèmes d'indemnisation et la réduction des délais de prescriptions



### Pour qui?

Dirigeant, Service RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social



### **Prérequis**

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire



### Durée

3 jours / 21h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### Actualités sociales

#### Santé et qualité de vie au travail

- Savoir prévenir et gérer les situations à risque (discrimination, harcèlement, formations obligatoires ...)
- Savoir mettre en place l'obligation de sécurité au sein de son entreprise et plus précisément le Référent harcèlement
- Savoir gérer les faits religieux en entreprises
- Comprendre et savoir gérer la nouvelle procédure AT/MP (mise en place à décembre 2019)
- Présentation des nouvelles modalités de mise en œuvre de la réforme de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés

Présentation d'une ou plusieurs actualités réglementaires et jurisprudentielles

 En fonction de l'actualité ou d'une jurisprudence, le formateur présentera des faits marquants de l'actualité sociale en cours

Temps d'échange entre les apprentis : retours d'expériences

Cas pratique : Quizz sur le thème de la réforme prud'homale



### Pour qui?

Dirigeant, Service RH, Responsable Financier, Juriste ou toute personne souhaitant mettre à jour ses connaissances en droit social



### **Prérequis**

Une première connaissance de base en matière de droit du travail est nécessaire



### Durée

3 jours / 21h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



# IRP - La négociation sociale

### Pour qui?

Dirigeant, DRH, Service RH, Manager F/H

# 0

### **Prérequis**

Connaissance de base en matière de RH et de droit du travail



### Durée

2 jours / 14h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

# Prix intra 1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

### **Objectifs**

- ✓ Clarifier le rôle et le champ d'action de chaque IRP
- √ Sécuriser et améliorer la conduite des négociations sociales
- ✓ Optimiser le dialogue social au sein de l'entreprise

### **Programme**

Jour 1 : Les IRP et la juridiction

Distinguer les différentes Instances Représentatives du Personnel et le rôle de chacun

### Les points clés du Droit Social:

- Gestion des relations sociales en Droit
- Respecter les partenaires sociaux et leurs protections juridiques
- Principes de non-discrimination et d'égalité de traitement
- Prévention du délit d'entrave suite à la Loi Macron
- Gestion des heures de délégation et les temps d'absence

### Jour 2 : Bien conduire ses négociations

#### Eviter les risques majeurs en négociation sociale

- Identifier les situations de blocage
- Gestion de la méfiance entre les acteurs
- Gestion de son stress
- Mise en œuvre des leviers de confiance

#### Gestion des négociations et conflits

- Bâtir son processus de négociation
- Identifier et formaliser les problèmes à résoudre
- Identifier les intérêts mutuels
- Evaluation de scénarios et proposition de solutions satisfaisantes pour les deux parties
- Finaliser un accord



# DEVELOPPEMENT PERSONNEL





## Méthodologie des couleurs

## **Objectifs**

- ✓ Découvrir et comprendre la méthodologie des couleurs
- ✓ Confronter ses points de vue et obtenir des réponses aux questions pratiques que l'on se pose

### **Programme**

# Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

### Théorie:

- Principes de la méthodologie des couleurs
- Présentation et compréhension de chacune des couleurs
- L'influence des couleurs sur nos émotions
- La théorie des « traits » de William M. Marston
- Mieux se connaître et comprendre la représentation de l'autre
- La perception des uns et des autres, spécifiquement par son opposé
- La perception face à un milieu hostile
- Les relations entre couleurs et émotions

Pratique : Deviner la couleur de l'autre et déterminer la sienne



### Pour qui?

Toute personne souhaitant acquérir la méthodologie des couleurs



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1 jour / 7h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :



### **Améliorer sa communication**



### Pour qui?

Toute personne souhaitant améliorer sa communication

# 6

### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1 jour / 7h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

Prix intra
1 200€/jour



Pour plus d'informations, contactez :

maxime.barboyon@tie-up.fr

# **Objectifs**

- ✓ Se remettre en cause et développer ses compétences de communication,
- ✓ Comprendre l'autre et communiquer avec lui.

## **Programme**

Cette formation est divisée est 2 demi-journées

### <u> 1<sup>ière</sup> demi-journée :</u>

Bris de glace avec le jeu de la présentation croisée

#### Théorie:

- Principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Être à l'écoute par la communication non verbale

**Pratique :** Atelier improvisation 2 sentiment à faire découvrir par les autres sans utiliser la parole.

### 2ème demi-journée:

#### **Théorie:**

- Choisir le meilleur canal de communication
- Savoir vendre ses idées
- Prendre la parole avec aisance

### **Pratique:**

- Ateliers filmés et debriefs collectifs,
- Autodiagnostic.



# Savoir gérer son stress au téléphone

### **Objectifs**

- ✓ Développer une méthode opérationnelle pour gérer ses clients au téléphone,
- ✓ Augmenter le taux de satisfaction clients et les fidéliser.

### **Programme**

1ere demi-journée : Mieux se connaître pour communiquer et Comprendre la relation client

### Définitions génériques

- Le stress
- Comprendre les enjeux et ce qui le réduit
- Qu'est-ce que le bon et le mauvais stress ?

#### Distinguer l'impact sur la performance

- Quels sont les réactions d'un individu face au stress ?
- Comment réduire le stress ?
  - Quels sont les outils pour réduire le stress?
    - Sensibilisation à la méthodologie des couleurs

**Pratique :** Quizz sur le thème du stress pour évaluer les connaissances des apprentis

2<sup>e</sup> demi-journée: La réclamation client

#### Gérer la relation client

- Comprendre la relation client & les attentes de nos clients
- Maîtriser une méthode et adopter le bon comportement pour anticiper les réclamations de nos clients
- Apporter une réponse professionnelle aux réclamations

<u>3<sup>e</sup> demi-journée : Comment gérer un conflit au téléphone et désactiver l'agressivité</u>

# Comprendre les mécanismes et les attitudes à adopter face à l'agressivité : Adopter la bonne attitude

- Apprendre à gérer ses émotions et ses sentiments
- Savoir faire preuve d'écoute et d'empathie
- Reconnaitre ses erreurs
- Savoir dire non
- Les techniques de quittance



### Pour qui?

Toute personne ayant une activité demandant l'utilisation du téléphone



### **Prérequis**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation



### Durée

1,5 jours / 10h30



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers pratiques et agiles



### Systèmes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



# Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



### **Prix inter**

**400**€/jour et par participant (ouverture à partir de 2)

# Prix intra

**1 200**€/jour



# Pour plus d'informations, contactez :