

Savoir utiliser ses points forts pour mobiliser une équipe ou induire des changements, former, déléguer, convaincre, négocier, conduire une réunion, prendre la parole en public, sont des qualités personnelles qui peuvent se travailler et s'améliorer. Tels sont les buts des formations Orsys qui, dans ce domaine, ont su acquérir une réputation de dynamisme et d'efficacité.

### Stages Pratiques

Efficacité professionnelle..... ( p2 )

Développez votre flexibilité personnelle..... ( p4 )

Gérez votre stress..... ( p6 )

Développez votre aptitude à résoudre les problèmes..... ( p8 )

MBTI, mieux se connaître/connaître les autres..... ( p10 )

Développez votre créativité..... ( p11 )

S'exprimer dans un groupe..... ( p13 )

Gérer son temps, niveau 1..... ( p14 )

Gérer l'information et gagner du temps..... ( p15 )

Utiliser vos ressources internes..... ( p17 )

Mind Mapping..... ( p19 )

Développez votre mémoire..... ( p20 )

Renforcez votre capacité de lecture..... ( p21 )

Optimisez votre accueil clients..... ( p23 )

Optimiser votre accueil téléphonique..... ( p24 )

Développer son esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral..... ( p25 )

Améliorez vos écrits professionnels..... ( p26 )

Prise de notes et rédaction de comptes rendus..... ( p28 )

Présenter des informations techniques..... ( p29 )

Orthographe et grammaire, revoir les fondamentaux..... ( p30 )

Stage pratique  
3 jours

Prix 2010 :  
1690€ HT

Réf : EFF

## Efficacité professionnelle

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Augmenter son efficacité professionnelle, c'est dépasser ses compétences techniques pour rester " en phase " avec son environnement professionnel, c'est s'appuyer sur ses qualités naturelles pour développer ses capacités d'adaptation en utilisant des méthodes et des outils susceptibles de renforcer son efficacité personnelle en milieu professionnel. A l'issue de cette formation chaque stagiaire saura se positionner dans son environnement professionnel et utiliser ses différentes aptitudes afin d'assurer son développement et son efficacité au sein de son organisation professionnelle, dans un souci de gain de productivité et de temps.

#### [1\) Les six étapes de l'efficacité personnelle](#)

#### [2\) Les six savoir-faire de l'efficacité professionnelle](#)

### Participants

Cette formation s'adresse à tout professionnel désirant développer ses capacités relationnelles sur son poste de travail.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Trois journées opérationnelles construites autour d'une méthode scientifique éprouvée en milieu professionnel, permettront aux participants de mieux exploiter leur potentiel d'efficacité relationnelle et de définir leurs axes d'amélioration.

## 1) Les six étapes de l'efficacité personnelle

### Identifier son style professionnel

- Les dimensions de l'efficacité. Orientation production et orientation relation, les deux vecteurs de l'efficacité.
- Les différents styles professionnels et leurs utilisations. Comprendre son style " préféré " et apprendre à utiliser ses styles " délaissés ".
- Les niveaux d'autonomie. Adapter son style en fonction de son environnement et de l'objectif à atteindre.

### Se positionner

- Les quatre grands types d'attitudes et de motivations. Identifier son positionnement et comprendre les difficultés rencontrées en réaction aux informations reçues.

### Favoriser la confiance

- La communication. Les règles de base de la communication, message et processus.
- Les facteurs constitutifs de confiance. Appréhender les quatre facteurs constitutifs de confiance pour favoriser les échanges.
- L'empathie. Apprendre à replacer les éléments dans leur contexte.

### #Gérer vos échanges

- L'optimisation de vos messages. Maîtriser le processus de communication productive et adapter vos messages en fonction des objectifs à atteindre.

### Inciter son développement

- La gestion des cycles de maintenance. Apprendre à repérer les cycles de maintenance et acquérir les réflexes pour en sortir.

### Favoriser son développement

- Le processus d'évolution. Se calibrer. Rester en éveil face aux évolutions de l'environnement. Mettre en place et faire vivre son processus de développement. Réaliser les décisions et valider les résultats obtenus.

### Travaux pratiques

Apports théoriques avec échanges d'expériences. Résolution de problématiques. Exercices pratiques : cas filmés et analysés avec le groupe. Etude de cas. Autoévaluation.

## 2) Les six savoir-faire de l'efficacité professionnelle

### Gérer les situations de crise

- Les différents types de conflits professionnels. Identifier les cinq niveaux de désaccords.
- Les réactions face aux situations de crises. Construire sa stratégie en fonction de l'objectif à atteindre et de l'environnement du conflit.
- Les méthodes de résolution. Comprendre les enjeux de la communication. Utiliser les attitudes d'affirmation de soi. Maîtriser les six étapes de résolution des désaccords.

### Vendre ses idées

- Argumenter pour convaincre. Etre flexible pour s'adapter à son interlocuteur et à l'objectif à atteindre. Bâtir son argumentaire sur les trois points d'appui, caractéristiques, avantages, bénéfiques.
- Les sept étapes de la négociation. Fixer le cadre, créer les conditions de la négociation, diriger les échanges, formuler son point de vue, rechercher les solutions communes, élaborer un plan d'action, contrôler la mise en place du plan d'action.

### Gérer son temps

- Les " voleurs de temps ". Identifier et gérer ses propres voleurs de temps.
- L'espace de la gestion du temps. Savoir se positionner entre l'activisme et la passivité.
- Repérer et neutraliser ses " bouffe temps ". Gagner en efficacité en gérant votre temps.
- Adopter les attitudes génératrices de gain de temps. Développer vos réflexes " Gain de temps ".

## Gérer son stress

- Les facteurs du stress. Identifier les stress. Apprendre à évaluer ses propres facteurs de stress.
- Les modérateurs du stress. Augmenter sa résistance. Apprendre à réguler son stress.

## S'autoformer

- Développer vos talents. S'impliquer dans la réalisation de ses objectifs.
- Bâtir votre projet professionnel en fonction de votre environnement. Développer vos connaissances par l'autodidaxie.

## Se motiver

- Besoins, drivers et motivateurs. Savoir identifier et gérer les attentes et les besoins de ses interlocuteurs dans un souci d'échanges efficaces et productifs.

## Travaux pratiques

*Apports théoriques avec échanges d'expériences. Résolution de problématiques. Exercices pratiques : cas filmés et analysés avec le groupe. Etude de cas.*

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix				13								
Bordeaux				13								
Bruxelles				13								
Genève				13								
Lille		11		13								
Luxembourg				13								
Lyon				13								
Nantes		11		6								
Paris	27	25	15	20								
Rennes		11		6								
Sophia-antipolis				13								
Strasbourg		11		13								
Toulouse				13								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : FLE

## Développez votre flexibilité personnelle

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

*Le monde professionnel, toujours en évolution, demande aux managers et aux collaborateurs de plus en plus de flexibilité. Il leur est indispensable de développer leurs capacités d'écoute et d'observation, de prendre en compte les changements, de s'adapter aux nouveaux buts tout en gardant leur esprit d'analyse en éveil.*

[1\) L'acceptation du changement](#)

[2\) La gestion de son évolution](#)

[3\) La flexibilité relationnelle](#)

### Participants

Cette formation s'adresse à des managers et middle-managers.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

*Autodiagnosics, tests. Mise en situation active. Jeux de rôles. Echange d'expérience. Debrief personnalisé.*

---

## 1) L'acceptation du changement

### Comprendre les influences des changements

- Accepter le cycle de maintenance.
- Mettre en place la spirale d'évolution.

### Accepter les changements

- Identifier les comportements non efficaces mis en place lors de changement.
- Maîtriser le stress induit par le changement.

### Travaux pratiques

*Test d'auto-positionnement et analyse des résultats. Mises en situation sur cas filmé " entretien évolution projet ". Analyse des séances en groupe.*

## 2) La gestion de son évolution

### Gérer le processus d'évolution personnelle

- Identifier les phases de l'évolution. Identification, adaptation, analyse, construction.
- Favoriser son processus d'évolution.

### Identifier et lever les freins aux développements

- Reconnaître ses freins aux développements.
- Combattre les habitudes et développer votre souplesse.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur cas filmé " entretien repositionnement projet ". Analyse des séances en groupe.*

## 3) La flexibilité relationnelle

### Développer son sens de l'écoute et de l'observation

- Identifier les filtres naturels de l'écoute et leurs conséquences.
- Reconnaître les " états du moi " dans les échanges.
- Adopter les bons " états du moi " en fonction de votre interlocuteur.
- Positionner ses comportements et ceux de l'interlocuteur.

### Adapter ses comportements relationnels

- Identifier et accepter les valeurs et critères de votre interlocuteur.
- Calibrer ses comportements sur son interlocuteur pour assurer l'objectif.
- Reformuler et recadrer le message.
- Mettre en place les facteurs constitutifs de la confiance.
- Définir un scénario de réussite.
- Redéfinir les objectifs réalisables et quantifiables.
- Développer votre motivation au changement et celle de votre interlocuteur.

### Travaux pratiques

*Mises en situation sur cas filmé " entretien recadrage professionnel ". Analyse des séances en groupe.*

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix		21		2								
Bordeaux			4									
Bruxelles			4									
Genève			4									
Lille			4									
Luxembourg			4									
Lyon		21		2								
Nantes		14		16								
Paris	30			9								
Rennes		14		16								
Sophia-antipolis		21		2								
Strasbourg			4									
Toulouse			4									

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : GST

## Gérez votre stress

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Ce stage vous apprendra à réagir aux problèmes, aux émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent dans votre vie professionnelle. Des études de cas, des mises en situation vous permettront de mieux appréhender votre stress afin de le réguler et de l'utiliser d'une manière constructive.

[1\) Niveaux et facteurs de stress](#)

[2\) Techniques de gestion du stress](#)

[3\) Modérateurs de stress, augmenter sa résistance au stress](#)

[4\) Gérer son stress](#)

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Ce cours, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles filmés avec restitution et analyse individualisée.

## 1) Niveaux et facteurs de stress

- Définition du stress adapté ou dépassé. Approche du stress. Positif. Négatif. Cycle du stress. Les réactions et les symptômes de stress adapté. Les réactions et les symptômes de stress dépassé. Réactions court et long terme. Les changements générateurs de stress.
- Les facteurs nuisibles ou protecteurs. Phases d'évaluation menace/ressources. Facteurs nuisibles ayant une influence négative sur l'évaluation. Facteurs protecteurs ayant une influence positive sur l'évaluation.
- Evaluer ses propres facteurs de stress. Identification de ses propres facteurs nuisibles et/ou protecteurs.

### Exercice

Mises en situation sur étude de cas.

## 2) Techniques de gestion du stress

- Stratégies pour faire face au stress. Facteurs protecteurs et stratégies adaptées.
- Approche " problèmes ". Résolution de problèmes. Recherche d'informations. Confrontation.
- Approche " émotion ". Prise de distance. Soutien social. Evitement.
- Approche cognitive. Repérer sa pensée stressante. L'accepter et la relativiser. Chercher des solutions.

### Exercice

Mises en situation sur entretien.

## 3) Modérateurs de stress, augmenter sa résistance au stress

- Prise de conscience.
- Evaluation des facteurs de stress.
- Décision de réduction de stress.
- Mise en place des méthodes de gestion de stress. Communication verbale et non verbale. Identification des appuis à la résolution de problèmes. Se préparer à la confrontation.
- Les cinq principes régulateurs de stress. Détecter votre stress. Définir votre organisation anti-stress. Réguler votre stress quotidien. Utiliser le stress comme facteur de développement. Réguler le stress collectif.

### Exercice

Mises en pratique sur cas fictifs.

## 4) Gérer son stress

- Les registres sensoriels. Visuel. Auditif. Sensitif.
- Les filtres de la communication. Sélection. Distorsion. Généralisation.
- Techniques de gestion du stress. Changement de registre sensoriel. Passer de la représentation mentale à la perception externe. Les ancrés.
- Le cycle de maintenance. Sortir du cycle de maintenance. La spirale d'évolution.
- Conclusion.

### Exercice

Mises en pratique sur cas fictifs.

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix			9									
Bordeaux		21										
Bruxelles		21										
Genève		21										
Lille		21										
Luxembourg		21										
Lyon	9		9									
Nantes	16		18									
Paris		7	4	2								
Rennes			18									
Sophia-antipolis			9									
Strasbourg		21										
Toulouse	9	21										

### OBJECTIFS

Comprendre son style personnel. Maîtriser différentes méthodes de résolution de problèmes en vue de développer des alternatives et opter pour la meilleure solution.

[1\) Connaître son style de pensée](#)

[2\) Dynamiser les forces créatives d'une équipe pour résoudre les problèmes](#)

[3\) Des méthodes à appliquer](#)

[4\) Favoriser la résolution de problème par l'équilibre des quatre types de pensée](#)

### Participants

Ce stage s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser l'analyse critique et la créativité dans leur processus de prise de décision. Faire une analyse de soi et connaître son style de pensée.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## 1) Connaître son style de pensée

- Prendre conscience de son propre style de pensée.
- La typologie des styles de pensée.
- Diagnostiquer ses modes de pensée préférentiels.
- Cerveau droit, cerveau gauche.
- Identifier leur intérêt et leurs limites.
- Mesurer l'impact et les limites de son propre style de pensée.

### Exercice

*Test ; diagnostic de son mode de pensée préférentiel.*

## 2) Dynamiser les forces créatives d'une équipe pour résoudre les problèmes

- Savoir travailler et utiliser les différences de style.
- Mieux comprendre les autres.
- Savoir tirer parti des différents styles créatifs.
- Les adapter au type de problématique posée.

### Exercice

*Ateliers de réflexion, mises en situation.*

## 3) Des méthodes à appliquer

- Le brainstorming.
- Méthode analogique.
- Matrice des découvertes.
- Méthodes associatives.

## 4) Favoriser la résolution de problème par l'équilibre des quatre types de pensée

- Constituer et composer son équipe en fonction du type de problème à résoudre.

### La phase expression

- Prendre conscience du problème.
- Mobiliser la phase de créativité.
- Appliquer des méthodes de production d'idées.
- Favoriser l'expression.
- Recueil des perceptions.

### La phase analyse

- Définir le problème.
- Partage des différentes perceptions du problème.
- Compréhension commune du problème.

### La phase résolution

- Inventaire des solutions et opinions.
- Appliquer des méthodes d'évaluation d'idées.
- Vérifier la pertinence et la logique de chaque solution.
- Mettre en application.

### La phase de vérification

- Assurer le suivi et le contrôle.

### Exercice

*Des jeux en groupe, des ateliers de réflexion, des jeux de rôles, des mises en pratique sur des situations types rencontrées par les participants.*

---

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris	2		9									

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : MBT

## MBTI, mieux se connaître/connaitre les autres

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Approfondir la connaissance de soi ainsi que celle des autres pour affirmer son positionnement tout en respectant et en utilisant les différences interpersonnelles. Utiliser les différents profils pour mieux aborder les différentes situations professionnelles.

#### 1) La méthode

#### 2) Les bénéfices pour les participants

### Participants

Managers, chefs de projet, ou toute personne en situation d'évolution professionnelle ou personnelle.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Alternance d'apports théoriques, de questionnaires et d'exercices individuels ou en sous-groupes.

#### 1) La méthode

- Historique de la méthode.
- Contexte d'utilisation, confidentialité.
- Questionnaire auto-administré.
- Explication de la notion de préférence.
- Cheminement collectif et choix des profils.
- Applications à la conduite du changement, à la dynamique de groupe, aux modes d'apprentissage, aux choix professionnels.

#### Etude des quatre dimensions

- Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication.
- Fonction de perception et de recueil d'information.
- Fonction de jugement et de prise de décision.
- Style de vie, rapport au temps et à l'espace, style d'organisation.

#### Dynamique des fonctions

- Ordre des fonctions : fonction dominante, fonction auxiliaire, fonction tertiaire. fonction inférieure.
- Utilisation des fonctions dans la résolution des problèmes.

#### Communiquer en tenant compte des préférences. Communiquer sur un projet

- Profil d'équipe. Tendances naturelles du groupe. Points de développement. Pièges à éviter.

#### Illustrations possibles

- Conduite du changement.
- Organisation d'un projet.
- Communication persuasive.
- Résolution de problème ou de conflit.

#### Plans d'action individuels, chemin de développement personnalisé

### Travaux pratiques

Questions en sous-groupe sur l'introversion et l'extraversion. Description des lieux, autres descriptions. Questions en sous-groupes sur les critères de reconnaissance et les attitudes adoptées en cas de non reconnaissance. Positionnement sur un axe imaginaire travail-loisirs. Calcul de l'ordre des fonctions sur deux profils opposés présents dans le groupe. Interrogations des participants sur leurs profils individuels. Carte de l'équipe, répartition des profils. Enseignements en groupe. Illustrations des préférences par des cas pratiques en sous-groupes. Débriefings individuels des questionnaires. Portraits types de chaque participant. Type apparent et type reconnu.

#### 2) Les bénéfices pour les participants

- Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.
- Cohésion au sein de chaque groupe.
- Compréhension et acceptation de la différence, perçue comme une richesse.
- Création d'un langage commun.
- Mise en application sur des situations professionnelles concrètes.
- Mises en situations entre profils opposés.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris	14		4									

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : CRA

## Développez votre créativité

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Libérer sa créativité personnelle et celle de son équipe. Apprendre à résoudre un problème "créativement". Acquérir un processus simple et pertinent de créations d'idées. Utiliser la démarche et les méthodes de résolution de problèmes et créativité.

[1\) La créativité : comment ça marche ?](#)

[2\) Le " parcours créatif " ou looping](#)

[3\) La boîte à outils. S'approprier les techniques créatives](#)

[4\) Evaluer et trier les idées produites](#)

[5\) Pratiquer la créativité au quotidien](#)

[6\) Repérer et comprendre un problème](#)

[7\) Résoudre le problème](#)

### Participants

Toute personne souhaitant développer sa créativité et sa capacité à résoudre les problèmes pour répondre efficacement aux défis professionnels et personnels.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière..

### Travaux pratiques

Méthodes et outils pour pratiquer les techniques de créativité. Des entraînements sur la démarche de créativité : ateliers de production, tri et évaluation des idées. Auto-évaluation, exercices ludiques de créativité et de résolution de problèmes.

#### 1) La créativité : comment ça marche ?

- Les différents types de créativité.
- Les différentes phases du processus créatif.
- Test d'auto-évaluation : quel est votre profil créatif ?
- Identifier ses freins : les détourner positivement.
- Repérer ses champs "spontanés" de créativité.

#### Travaux pratiques

Explorer ses ressources créatives personnelles.

#### 2) Le " parcours créatif " ou looping

- S'échauffer : un préalable indispensable.
- Poser le problème : percevoir puis analyser.
- Produire des idées : imaginer.
- Confronter les idées : trouver des solutions.
- Evaluer les solutions : trier et sélectionner.
- Mettre en oeuvre les solutions : innover.

#### 3) La boîte à outils. S'approprier les techniques créatives

- Le Brainstorming et le " Brainposting ".
- Les cartes Eureka, le " Far away ".
- Le tableau double entrée.
- La carte mentale. Schéma heuristique.
- Le concassage. Les matrices de découvertes.
- Les techniques aléatoires, analogiques, projectives.
- Le rêve éveillé. Le "TONI", les "3 voeux", le "mot au hasard", etc.

#### Travaux pratiques

Expérimentation des différentes techniques et jeux créatifs.

#### 4) Evaluer et trier les idées produites

- La méthode du " coup de coeur ".
- La méthode des critères. L'avocat de l'ange.
- Le vote à points, le vote pondéré.

#### Travaux pratiques

Deux méthodes pour évaluer les solutions.

#### 5) Pratiquer la créativité au quotidien

- Savoir animer une séance créative : le tour de main, éviter les pièges, respecter les étapes nécessaires.
- Faire preuve de créativité dans sa vie professionnelle et dans sa vie personnelle. Faciliter l'émergence de la créativité : l'écoute, l'expression, la non-évaluation.

#### 6) Repérer et comprendre un problème

- Caractériser la complexité du problème. Identifier le problème-source. Recueillir et retranscrire les faits.
- Les démarches participatives et explicatives.
- Décider du mode de traitement du problème.

#### 7) Résoudre le problème

- Les méthodes : le cadre du "comme si", la méthode des "états désirés" les questions impertinentes.
- Les groupes de travail : animation via outils 4 P, 5 S, analyse de la valeur, matrices, jeux de rôles...
- Les groupes de problem-solving.
- La méthode des "catastrophes les mieux assumées".
- Se réinvestir rapidement après un problème difficile.

## Travaux pratiques

*Expérimentation des méthodes proposées.*

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix		7	25									
Bordeaux				9								
Bruxelles				9								
Genève				9								
Lille				9								
Luxembourg				9								
Lyon		7	25									
Nantes		21		9								
Paris		14		2								
Rennes		21		9								
Sophia-antipolis		7	25									
Strasbourg				9								
Toulouse				9								

Stage pratique  
3 jours

Prix 2010 :  
1690€ HT

Réf : XPG

## S'exprimer dans un groupe

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Gagner en assurance pour enrichir ses relations au travail. S'exprimer avec plus d'aisance dans les réunions et au sein de l'équipe.

1) [Deux attentes majeures se présentent au quotidien : oser dire - savoir dire®](#)

2) [Le programme s'articule autour de deux axes](#)

3) [Les moyens pour réussir oser dire - savoir dire®](#)

4) [Expression en groupe](#)

### Participants

Tous ceux qui souhaitent réduire leur appréhension lors de la prise de parole face à plusieurs personnes et ceux qui souhaitent augmenter leur habileté sociale. Cours en partenariat avec CSP.

### Pré-requis

Aucun.

### 1) Deux attentes majeures se présentent au quotidien : oser dire - savoir dire®

#### 2) Le programme s'articule autour de deux axes

- Donner les moyens techniques pour faciliter la prise de parole et la rendre efficace.
- La prise en compte des éléments " bloquants " et la mise en oeuvre des ressources enfouies permettant de les dépasser.

#### 3) Les moyens pour réussir oser dire - savoir dire®

- Renforcer sa confiance en soi et en autrui.
- Optimiser son image.
- Ancrer ses points forts, développer sa capacité à changer.
- S'investir davantage dans un groupe.
- Gagner en spontanéité.
- Oser dire des choses difficiles à entendre.
- Oser dire "non".
- Faire face à l'agressivité, au mécontentement.

#### 4) Expression en groupe

- Favoriser la compréhension des mécanismes humains dans un groupe de travail.
- Les moyens techniques d'expression : mettre en forme ce que l'on désire énoncer, savoir répondre aux objections et contradictions.

### Exercice

Des entraînements par des improvisations, des jeux de rôle, individuels ou collectifs, alterneront avec des échanges entre les participants et les apports du formateur. Le " feedback " vidéo permet une analyse approfondie de l'image de soi et des comportements. Les témoignages de réussite à l'issue de cette formation, sur le long terme, sont nombreux.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		25		15								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : GET

## Gérer son temps, niveau 1

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Ce stage vous permettra de maîtriser les différentes techniques de la gestion du temps. Il vous apportera une meilleure connaissance de votre relation au temps et vous apprendra à hiérarchiser vos priorités afin d'améliorer notablement l'efficacité de votre action.

[1\) Représentation du temps " la ligne du temps "](#)

[3\) Maîtriser le temps : les cinq principes majeurs](#)

[2\) Comment gérons-nous notre temps ?](#)

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Ce stage, très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles filmés avec restitution et analyse individualisée.

## 1) Représentation du temps " la ligne du temps "

- Réflexions préalables. Les gaspilleurs de temps. La relativité du temps. Le temps, une vision personnelle.
- La perception du temps. Quelle est votre vision du temps ? Comment utilisez-vous cette ressource ?
- Votre position face au temps. Associé. Dissocié.
- L'orientation par rapport au temps. Passé, Présent, Futur.
- La subordination au temps. Quelles sont les influences de votre gestion du temps ? Quelles en sont les conséquences ?

### Exercice

Mises en situation sur étude de cas.

## 2) Comment gérons-nous notre temps ?

- Les retraits. Isolement, réflexion, prise de recul.
- Les rituels. Automatismes, habitudes, comportements.
- Les passe-temps.
- L'activité productive.
- Jeux psychologiques. Le triangle dramatique. Sortir des jeux positivement.
- L'intimité.

### Exercice

Mises en situation sur entretien.

## 3) Maîtriser le temps : les cinq principes majeurs

- Prévoir, hiérarchiser, planifier. Gérer les tâches quotidiennes. Gérer les imprévus. Gérer les priorités.
- Chasser les " voleurs de temps ". Identifier les " bouffe-temps ". Apprendre à les gérer.
- Gérer sa communication. Adopter une communication efficace. Gérer les informations entrantes et sortantes. Assurer vos messages.
- Adopter votre stratégie de temps. Se protéger du stress. Trouver son rythme. Créer un environnement stimulant. Planifier, organiser, contrôler.
- Savoir prendre du recul. Prendre le temps de la réflexion. Analyser ses difficultés. Capitaliser sur vos actions.
- Changer sa relation au temps. Espace de la gestion du temps. Définir ses priorités. Gérer son temps.
- Les règles d'or de la gestion du temps. Planifier. Organiser. Déléguer. Contrôler.

### Exercice

Mises en pratique sur cas fictifs. Conception des actions de progrès.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix			9									
Bordeaux			9									
Bruxelles			9									
Genève			9									
Lille			9									
Luxembourg			9									
Lyon	9		9									
Nantes	16		18									
Paris	2 23	7	4	2								
Rennes			18									
Sophia-antipolis			9									
Strasbourg			9									
Toulouse			9									

### OBJECTIFS

L'information est essentielle au bon fonctionnement de l'entreprise. Dès lors, elle doit faire circuler un nombre important d'informations et de les rendre accessibles. Ce cours vous propose d'acquérir méthodes et outils pour traiter, partager et diffuser, en situation professionnelle l'information adaptée aux destinataires, d'apprendre à synthétiser efficacement à l'écrit et à l'oral, de lutter contre " l'infobésité " dans l'entreprise.

- 1) [Qu'est-ce que l'information ? Qu'est-ce qu'informer ? Enjeux et conditions de l'efficacité](#)
- 2) [Recueillir, sélectionner l'information pertinente, utile, en fonction d'une demande, d'un contexte et de destinataires spécifiques](#)
- 3) [Hiérarchiser et traiter l'information recueillie](#)
- 4) [L'exemple de la veille informationnelle : quelle méthode ?](#)

- 5) [Restituer l'information à l'écrit](#)
- 6) [Restituer l'information à l'oral](#)
- 7) [Diffuser et partager l'information avec les collègues, la hiérarchie](#)

### Participants

Toute personne souhaitant aller à l'essentiel pour gagner du temps et favoriser des échanges professionnels plus efficaces et la prise de décision.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Exercice

La méthode pédagogique est active et participative. Elle alterne l'apport de connaissances et les exercices appliqués

---

### 1) Qu'est-ce que l'information ? Qu'est-ce qu'informer ? Enjeux et conditions de l'efficacité

- Qu'est-ce qu'une information : distinguer informations et données.
- Cerner les attentes des destinataires.
- Pourquoi informer ? Pour quel(s) usages ?
- Gérer son temps et celui des autres comme une ressource rare.
- Que faire de l'information informelle (réseau, contacts, terrain) ?

#### Exercice

Questionnaire sur les pratiques d'information, repérer ses marges de progression, définir des besoins en information.

### 2) Recueillir, sélectionner l'information pertinente, utile, en fonction d'une demande, d'un contexte et de destinataires spécifiques

- Lire un article, un dossier, un rapport et détecter les informations clés.
- Ecouter activement un interlocuteur en entretien, un exposé, une conférence.
- Distinguer l'information essentielle/accessoire, prioritaire/non prioritaire, " périssable " /de fond, les faits/les opinions.
- Prendre des notes et reformuler.

#### Exercice

A partir d'un dossier constitué par le formateur sur un thème donné, pratiquer une lecture rapide, un repérage des documents clés, des informations clés et les organiser en vue d'une note de synthèse.

### 3) Hiérarchiser et traiter l'information recueillie

- Se poser les bonnes questions.
- Prendre en compte le contexte.
- Hiérarchiser l'information.
- Repérer l'essentiel à l'écrit comme à l'oral.
- Croiser ses sources d'information, regrouper l'information et la mettre en perspective.

#### Exercice

A partir d'un dossier constitué par le formateur sur un thème donné, pratiquer une lecture rapide, un repérage des documents clés, des informations clés et les organiser en vue d'une note de synthèse

### 4) L'exemple de la veille informationnelle : quelle méthode ?

- Quels axes, quelles priorités ?
- Recenser les sources d'information.
- Comment collecter l'information, avec quels moyens, quand ?
- Traiter et analyser l'information, lui donner de la valeur ajoutée.

#### Exercice

Définir les différents types de veille, le champ de la veille, utiliser une carte heuristique.

### 5) Restituer l'information à l'écrit

- Les critères d'un écrit de synthèse réussi.
- Les étapes clés.
- Organiser son écrit.
- Respecter les critères de lisibilité.
- Mettre la forme au service du fond.

## Exercice

Mises en application : écrire une note de synthèse.

### 6) Restituer l'information à l'oral

- Analyser la situation de communication et s'y préparer.
- Gérer son temps d'intervention.
- Organiser sa présentation.
- Adapter son langage et susciter l'intérêt.
- Faut-il utiliser Powerpoint ?

## Exercice

Restitution orale d'informations disparates.

### 7) Diffuser et partager l'information avec les collègues, la hiérarchie

- Quand recourir à l'écrit ? à l'oral ?
- Préparer et planifier.
- Diffuser l'information en respectant les règles et les usages.
- Diffuser l'information pertinente à la bonne personne, au bon moment, et sous la forme la plus appropriée.
- Mesurer la satisfaction des destinataires.
- Coopérer, instituer une culture de l'échange.

## Exercice

Mise en place d'un plan de diffusion de l'information.

---

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris	20		4	13								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : URI

## Utiliser vos ressources internes

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Cette formation vous permettra de vous familiariser avec les processus comportementaux, d'identifier vos points d'appui " facilitants ", et de réguler ainsi vos comportements bloquants afin d'optimiser l'utilisation de vos ressources internes dans votre vie professionnelle.

- 1) [Se connaître et identifier ses axes d'appui et ses axes de progrès](#)
- 2) [Comprendre et modifier ses processus réactionnels](#)
- 3) [Identifier ses motivateurs à l'action](#)
- 4) [Développer une vision positive](#)
- 5) [Gérer ses comportements évolutifs](#)
- 6) [Développer ses ressources internes](#)

### Participants

Ce stage s'adresse à tous les individus qui souhaitent développer leurs ressources internes : managers, collaborateurs.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Nombreux exercices et jeux de rôles filmés avec analyse individualisée.

---

## 1) Se connaître et identifier ses axes d'appui et ses axes de progrès

- Comprendre les composantes comportementales.
- Identifier le positionnement de ses dominances cérébraux.
- Optimiser ses ressources naturelles.
- Analyser et moduler ses ressources " bloquantes ".

### Travaux pratiques

Positionnement et analyse des caractéristiques individuelles. Identification des points d'appui et des axes de développement individuel.

## 2) Comprendre et modifier ses processus réactionnels

- Comprendre son cycle de maintenance face aux événements.
- Gérer ses réactions face aux changements.
- Minimiser ses comportements de défense.
- Identifier ses comportements de " survie ".
- Faire évoluer ses comportements pour optimiser sa "croissance".

### Travaux pratiques

Mises en situation : surmonter une situation délicate.

## 3) Identifier ses motivateurs à l'action

- Identifier ses préférences cérébrales.
- Reconnaître ses freins et ses facilitateurs aux changements.
- Optimiser son processus de " recherche d'équilibre ".

### Travaux pratiques

Mises en situation : revivre une situation complexe.

## 4) Développer une vision positive

- Apprendre à passer de la " survie " à la " croissance " en évitant les jeux psychologiques.
- Développer votre analyse systémique des événements.
- Gérer ses réactions émotionnelles et rationnelles.
- Contrôler ses réactions dites " primaires ".
- Positiver ses réactions dites " secondaires ".

### Travaux pratiques

Mises en situation : redéfinir son analyse et ses répercussions.

## 5) Gérer ses comportements évolutifs

- Identifier ses habitudes réactionnelles pour les " reprogrammer ".
- Comprendre le fonctionnement des traces neuronales.
- Apprendre à se reprogrammer à la réussite.
- Optimiser son processus d'évolution.

### Travaux pratiques

Mises en situation : définir son contrat d'évolution.

## 6) Développer ses ressources internes

- Définir ses axes d'évolution.
- Concrétiser les décisions en actions pragmatiques.
- Contrôler les actions et leurs résultats.
- Ancrer les nouveaux comportements adaptés.

## Travaux pratiques

Mises en situation : se repositionner face à un événement.

---

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris			9									

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : MMP

## Mind Mapping

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Egalement appelé carte heuristique ou vue d'hélicoptère, le Mind Mapping® favorise l'implication des collaborateurs, leur permet de travailler plus efficacement, et de gagner du temps en structurant visuellement idées et informations.

[1\) Les fondements de la carte mentale](#)

[2\) Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes](#)

[3\) Utiliser la carte mentale pour augmenter votre productivité](#)

### Participants

Toute personne désirant optimiser son organisation.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### 1) Les fondements de la carte mentale

- Les principes essentiels du fonctionnement cérébral.
- Exploiter l'ensemble du cerveau.
- La synergie entre le cortex droit et le cortex gauche.
- L'attitude mentale face à l'apprentissage.

#### Travaux pratiques

*Test de positionnement.*

### 2) Construire des cartes mentales efficaces et stimulantes

- Exploiter tout le potentiel de son cerveau : créativité, mémoire, structure, lecture, action.
- Intégrer les techniques d'élaboration de la carte mentale.
- Définir l'objectif de l'action.
- Préparer l'organisation de travail.

#### Travaux pratiques

*Jeux de rôle basés sur des cas professionnels.*

### 3) Utiliser la carte mentale pour augmenter votre productivité

- Gérer vos priorités avec la carte mentale.
- Définir les tâches.
- Médiatiser les actions.
- Ordonner les priorités.
- Animer des réunions avec la carte mentale.
- Médiatiser l'avancement.
- Formaliser les idées.
- Prendre la parole avec impact grâce à la carte mentale.
- Structurer son intervention.
- Etre précis et concis.
- Prendre des notes efficaces grâce à la carte mentale.
- Noter l'essentiel.
- Rester disponible pour écouter et intervenir.
- Gérer une décision avec la carte mentale.
- Rédiger rapidement et facilement un arbre de décision.
- Mobiliser sa mémoire sans effort.
- Construire un plan d'action mobilisateur.

#### Travaux pratiques

*Elaboration de cartes mentales.*

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		28		9								

## OBJECTIFS

Développer et utiliser sa mémoire pour mieux communiquer en réunion, en entretien, grâce à des techniques de mémorisation simples et applicables en entreprise dès la fin de la formation. - Comment se souvenir du nom de ses interlocuteurs. - Assouplir sa mémoire pour ne rien oublier dans son activité. - Faire des interventions ou mener des entretiens sans note. - Retenir des règles de communication et de relations humaines.

### [1\) Comment se rappeler les noms](#)

### [2\) Assouplir sa mémoire](#)

## Participants

Ce stage s'adresse à tous les responsables qui souhaitent assouplir et utiliser leur mémoire pour développer leur capacité de communication.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## Exercice

Ce stage très interactif s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et une mise en application immédiate des moyens de mémorisation.

## 1) Comment se rappeler les noms

### Pourquoi se souvenir du nom de ses interlocuteurs ?

- Eviter des situations embarrassantes.
- Montrer aux autres leur importance et satisfaire leur besoin de reconnaissance.
- Améliorer ses rapports avec les autres.
- Montrer sa différence et accroître sa popularité.

### Quatre étapes pour se souvenir du nom de ses interlocuteurs (IRAS)

- Première étape : IMPRESSION. Entendre clairement le nom, avoir une impression nette. Cinq moyens d'obtenir une impression claire et vivante du nom : se concentrer, faire répéter, faire épeler, écrire, utiliser sa volonté. Trois moyens d'obtenir une impression nette de la personne : observation du visage, de la taille (corpulence), du ton de la voix ?
- Deuxième étape : REPETITION. Huit moyens de se graver un nom : répétez le nom de votre interlocuteur, utiliser son nom dans la conversation, répéter mentalement, se forcer à se souvenir de plusieurs noms, se rappeler des noms avant de rencontrer, parler du nom de la personne, mentionner le nom en fin de conversation, visualiser.
- Troisième étape : ASSOCIATION. Former une association d'idées entre l'impression visuelle et une image que suggère le nom. Six moyens faciles, la méthode RAPINS. Rime : faire rimer le nom et le graver dans la mémoire. Aspect physique : association avec l'aspect physique de la personne. Profession : association avec la profession. Imagination : imaginer la personne en train de faire quelque chose qui rappelle son nom. Nom similaire : associer avec le nom d'une personne connue. Signification : associer avec la signification du nom.
- Quatrième étape : mise en application. Par l'animateur en début de stage, qui se souvient du nom de chaque participant dès qu'ils se sont présentés. Par les stagiaires qui se souviennent du nom de chacun, exercices avec leur nom et en changeant de nom.

## 2) Assouplir sa mémoire

- Pour se rappeler une série d'objets ou de travaux à réaliser, une liste de rendez-vous, les différents points d'un exposé ou d'une entrevue, ou se souvenir de règles à appliquer, deux techniques : méthode des crochets, méthode dite de l'empilage.

### Méthode des crochets de mémoire

- Exemple par l'intervenant (voir exercices pratiques).
- Découverte des vingt et un crochets de mémoire de la méthode.
- Association visuelle et gestuelle à partir des vingt et un crochets.
- Mise en application avec exercices pratiques.
- Utilisation de la méthode : mémorisation de règles de relations humaines pour améliorer ses rapports, mémorisation de règles pour bien parler en public.
- Applications concrètes en entreprise, rendez-vous, tâches à accomplir.

### Méthode de l'empilage

- Pour faire une intervention ou mener un entretien sans note.
- Présentation de la méthode à partir d'un exemple de quinze thèmes à développer.
- Visualiser les thèmes et leur empilage.

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix		28		2								
Lyon		28		2								
Nantes	30			9								
Paris		21		9								
Rennes	30			9								
Sophia-antipolis		28		2								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : LEC

## Renforcez votre capacité de lecture

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Développer ses capacités et ses compétences de lecture en abordant tout type de textes. Développer ses compétences en restitution et synthèse de l'information, à l'écrit et à l'oral. Apprendre à s'exprimer avec précision et concision, savoir argumenter.

1) Typologie

2) Techniques de lecture

3) Prise de notes

4) [Eléments de linguistique pour structurer le sens, la finesse et la vitesse de la lecture](#)

5) [Synthétiser et restituer](#)

### Participants

Toute personne cherchant à développer ses compétences en lecture et traitement de l'information écrite. Les participants doivent apporter des documents écrits longs, de communication interne ou externe ; ainsi que des revues, journaux, catalogues, livres.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Entraînements nombreux sur tous types de textes. Approches, analyses, lectures, synthèses, restitutions brèves, prises de notes, structuration de l'information, ébauches de plans. Expression orale et écrite. Le stage est conçu dans une forte interactivité des participants autour des textes et des moyens proposés. Il vise à développer réactivité et acuité face à l'écrit, voire créativité. Des textes sont fournis, d'autres devront être apportés. Bilans d'étape et final.

## 1) Typologie

### Test d'évaluation

- Entrer dans les genres : administratif, publicitaire, presse, littéraire...
- Types de discours : informatif, descriptif, explicatif, injonctif, argumentatif.
- Approcher les structures générales des genres et l'organisation des ensembles écrits.
- Construire des perspectives d'attente, saisir les enjeux.

### Travaux pratiques

Repérages dans les textes, isoler des unités écrites.

## 2) Techniques de lecture

- Adapter son type de lecture aux documents.
- Eléments de lecture rapide.
- Entrer dans les textes longs.
- Titrologie : extraire l'information de la " titraille ".
- Organisation interne des textes (introduction, conclusion, paragraphes, parties ou assimilables).

### Travaux pratiques

Analyses de documents.

## 3) Prise de notes

- Notes brèves : mémoire ou exploitation.
- Notes documentaires ou de préparation à une restitution.
- Noter pour écrire, réécrire ou intervenir à l'oral.
- Techniques de prises de notes (sur texte, sur feuille). Elaboration des " ensembles ". Ebaucher un plan.

### Travaux pratiques

Prises de notes à partir de documents parcourus ou lus.

## 4) Eléments de linguistique pour structurer le sens, la finesse et la vitesse de la lecture

- Marques de l'énonciation.
- Schéma de la communication selon Jakobson.
- Le signe : signifié et signifiant. Réseaux de sens en décryptage textuel.
- Structure du discours : mots clefs, référent, thème/propos, classes de mots, discours rapportés, points de vue.

### Travaux pratiques

Repérages dans les textes et le paratexte. Apports théoriques. Analyses.

## 5) Synthétiser et restituer

- Vers la prise de parole immédiate à partir d'un ensemble de textes peu travaillés.
- Ecrire des notes de synthèse brèves (< 100 mots) à partir de tous types de documents.
- Se préparer à l'élaboration d'une synthèse longue (approche).
- Rendre compte de tout ensemble écrit de façon organisée, brève et concise.

### Travaux pratiques

Rédaction de notes diverses. Entraînement à l'oral (vigueur, fermeté et rapidité). Préparation (seule) en vue d'une synthèse longue.

---

## Dates des prochaines sessions

<b>Centre / Mois</b>	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		28		9								

## OBJECTIFS

A l'issue de ce stage, les participants seront en mesure de se comporter comme des professionnels de l'accueil. Ils apprendront à valoriser l'image de la société et à répondre aux besoins de leurs interlocuteurs en pratiquant une écoute active, en questionnant et s'exprimant de façon efficace et courtoise.

[1\) Les particularités de l'accueil téléphonique](#)

[2\) Les techniques de prise en charge téléphonique](#)

[3\) Les règles et techniques de la communication appliquée à l'accueil physique](#)

[4\) La communication interpersonnelle \(la gestion des réclamations\)](#)

## Participants

Ce stage est destiné à tout collaborateur en contact avec le public et/ou utilisant le téléphone.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### 1) Les particularités de l'accueil téléphonique

- Inventaire des contraintes.
- Les conséquences de l'accueil téléphonique sur l'image de marque de la société.
- Un impératif : offrir une première image positive de soi, du service demandé, de sa société.

### 2) Les techniques de prise en charge téléphonique

- décrocher rapidement et accueillir.
- Réussir le premier contact.
- Soigner sa présentation : le ton, le débit, l'articulation, le rythme : chaleur, disponibilité et clarté de la communication.
- Poser les bonnes questions pour orienter l'appelant et répercuter le message.
- Pratiquer les techniques d'écoute active pour mettre en confiance et être certain d'avoir bien compris.
- Assurer la prise en charge complète de l'interlocuteur.

### 3) Les règles et techniques de la communication appliquée à l'accueil physique

- Les règles relatives à l'écoute et l'empathie.
- Les règles relatives à l'observation.
- Savoir questionner.
- Savoir reformuler.
- Les moyens corporels de l'expression : gestes, postures, regards, sourire.
- "Positiver" ses attitudes dans les moments délicats : cerner ses propres attitudes dans la relation interpersonnelle, les facteurs d'une bonne communication, chasser les expressions négatives et familières, acquérir des phrases réflexes de qualité.

## Accueillir : définition

- Comment se positionner ? Son rôle, ses missions.
- Les fonctions d'accueil dans la collectivité.

### 4) La communication interpersonnelle (la gestion des réclamations)

- La communication interpersonnelle : définition, techniques de base.
- La communication verbale, paraverbale et non verbale.
- L'impact des messages, l'image véhiculée par son comportement.
- Quelles sont les attitudes qui rendent la relation égalitaire ?
- Les effets de notre comportement sur les autres ou comment les autres nous voient.
- L'Assertivité : #l'affirmation de soi#.
- La relation de confiance et de respect mutuel, l'estime de soi.
- Désamorcer une situation difficile.
- La gestion du conflit.
- Questionnaire d'autodiagnostic.
- Les attitudes typiques face aux réactions des autres : passivité, fuite, attaque, agressivité, manipulation, insinuation...

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		14	18	2								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : ACT

## Optimiser votre accueil téléphonique

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Véhiculer une bonne image de marque en assurant un accueil professionnel de qualité, dans le respect maximal des intérêts de l'interlocuteur reçu et de la structure accueillante.

[1\) Comprendre les principes de la communication et de l'accueil](#)

[2\) Pratiquer les techniques adaptées](#)

[3\) Utiliser un langage efficace](#)

[4\) Accueillir dans une relation de qualité et de service](#)

### Participants

Tout collaborateur en relation avec une clientèle ou du public : salariés du secteur, membres d'associations, fonctionnaires...

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Exercices, auto-diagnostic, mises en situation, jeux de rôle avec enregistrements téléphoniques.

### 1) Comprendre les principes de la communication et de l'accueil

- Identifier les rôles de l'émetteur et récepteur : qui fait quoi et qui est responsable de quoi ?
- Hiérarchiser et maîtriser les trois médias de communication : le verbal, le para-verbal et non-verbal.
- Appréhender les spécificités du téléphone et l'importance du sourire.
- Comprendre le traitement automatique de l'information : la sélection, la distorsion et la généralisation.

#### Travaux pratiques

Exercices sur la voix.

### 2) Pratiquer les techniques adaptées

- L'écoute active.
- La reformulation.
- Le questionnement.

#### Travaux pratiques

Exercices sur l'écoute, les techniques de reformulation et les questions facilitantes. Débriefing collectif.

### 3) Utiliser un langage efficace

- Parler positif pour atteindre ses objectifs en bannissant les jargons, les formules de doute, les mots noirs ou catastrophes.
- Utiliser le présent et le futur pour donner de la force à votre discours.

#### Travaux pratiques

Exercices de remplacement des formules négatives par d'autres positives ; entraînement sur les formules d'accueil, d'orientation des interlocuteurs, de mises en attente.

### 4) Accueillir dans une relation de qualité et de service

- Avoir l'intention de faire son maximum pour répondre au mieux et le plus rapidement possible aux demandes.
- Comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs : SONCAS.
- Adopter les comportements adaptés à la demande et à la situation.
- Appréhender le principe de traitement des situations difficiles.

#### Travaux pratiques

Mise en situations téléphoniques sur la détection des motivations et la recherche de réponses adaptées. Débriefing collectif.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris			4									

## OBJECTIFS

Dans un contexte où les informations internes, externes, montantes ou descendantes foisonnent, il est indispensable d'augmenter son efficacité dans le traitement des données orales et écrites. Cette formation vous permettra d'acquérir des outils simples et opérationnels pour développer votre esprit de synthèse.

[1\) En quoi consiste l'esprit de synthèse ?](#)

[2\) Repérer les informations essentielles de supports écrits](#)

[3\) Traiter les informations orales](#)

[4\) Réaliser un exposé oral synthétique](#)

## Participants

Toute personne amenée à réaliser des synthèses à l'écrit comme à l'oral.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## Travaux pratiques

Exercices de rédaction d'une note de synthèse, de prise de notes, exposés individuels filmés. Utilisation de la vidéo et d'un ordinateur par participant.

### 1) En quoi consiste l'esprit de synthèse ?

- Evaluer son degré d'analyse et de synthèse à partir d'un questionnaire. Présentation des notions de cerveau droit-cerveau gauche.
- Organiser et hiérarchiser ses pensées : mettre en relation le contenu nécessaire par rapport à l'objectif à atteindre.
- Distinguer les données essentielles, secondaires et inutiles.
- Faire la différence entre les faits et les opinions et donner sa place à la notion d'argument.
- Adopter un langage et un style rapidement compréhensibles : faire des phrases simples, utiliser des mots concrets, énoncer rapidement son intention.

#### Travaux pratiques

Diagnostiquer son mode privilégié de fonctionnement. Débriefing collectif.

### 2) Repérer les informations essentielles de supports écrits

- Définir son objectif de lecture et de restitution : trouver une information précise, se faire une idée générale d'un sujet, entreprendre un travail de recherche détaillée.
- Maîtriser les techniques de survol et d'écrémage : utiliser le mode d'appréhension du texte par l'oeil.
- Repérer l'objectif majeur du texte et de la note à rédiger.
- Hiérarchiser l'intérêt des textes à partir de leur type et de leur structure.
- Produire des notes de synthèse facilement utilisables : suivre un plan simple, donner un titre attrayant, faire ressortir la problématique.

#### Travaux pratiques

Réalisation d'une note de synthèse après acquisition d'éléments de lecture active. Débriefing collectif.

### 3) Traiter les informations orales

- Mettre en place une écoute sélective : savoir se distancier par rapport aux discours prononcés.
- Savoir capter et réutiliser les mots-clés.
- Classer les informations fournies : élaborer un plan à partir de l'ordre du jour ou de l'introduction, avec réajustement en cours d'exposé si nécessaire.
- Utiliser la technique des cartes heuristiques.
- Améliorer sa prise de notes.

#### Travaux pratiques

Exercice de prise de notes en direct sur un sujet peu maîtrisé. Débriefing collectif.

### 4) Réaliser un exposé oral synthétique

- Organiser ses idées en plan.
- Elaborer un argumentaire logique et convaincant.
- Lister les mots-clés destinés à retenir l'attention des participants.
- Savoir rester orienté sur l'objectif de sa prise de parole.
- Répondre aux questions de manière brève et précise.

#### Travaux pratiques

Exposés individuels filmés et analyse en groupe avec présentation d'outils directement utilisables sur le terrain.

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris			29									

## OBJECTIFS

Ce stage très pratique vous permettra d'améliorer vos compétences en communication écrite afin d'être plus convaincant. Il vous montrera comment choisir les types de message les mieux adaptés, élaborer des plans pertinents et manier avec aisance les techniques de rédaction des documents quotidiens (lettres, courriels...).

- 1) [Communiquer, qu'est-ce que c'est ?](#)
- 2) [Savoir répondre à des questions clés](#)
- 3) [Structurer ses idées](#)
- 4) [Manier les écrits de base dans l'entreprise](#)

- 5) [Mieux maîtriser les écrits complexes](#)
- 6) [Donner du style à son message](#)
- 7) [Concevoir des projets convaincants](#)
- 8) [Découvrir l'utilité de la lecture rapide](#)

## Participants

Ce stage s'adresse à toute personne amenée à rédiger des documents tels que des lettres, courriers électroniques, rapports, comptes rendus et notes de synthèse en entreprise.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## Travaux pratiques

Entraînement à la rédaction de documents. Le "débriefting" est collectif et donne lieu à des conseils méthodologiques personnalisés. L'opportunité pour le stagiaire de construire sa propre boîte à outils facilement utilisables.

---

### 1) Communiquer, qu'est-ce que c'est ?

- Le schéma de la communication.
- Les spécificités de l'écrit.

#### Exercice

Présentation méthodologique et sensibilisation à une façon simple et productive d'aborder la communication.

### 2) Savoir répondre à des questions clés

- L'émetteur : quelle attitude adopter ? Quels savoir-faire maîtriser ? Quel contenu transmettre ?
- Le récepteur : quel est le type de lecteur ? Quelles sont ses fonctions et motivations ? Que sait-il ? Quelle action est-il prêt à engager ?
- Le cadre d'intervention : quel type d'écrit choisir ? Quelle est mon échéance ?
- Quels sont les moyens dont je dispose ?
- L'objectif de communication. Les intentions.

### 3) Structurer ses idées

- Elaborer un plan et un argumentaire sur objectif.
- Organiser ses idées avec les cartes heuristiques.
- Construire des paragraphes équilibrés.
- Rédiger une introduction et une conclusion convaincantes. Choisir les bons termes de liaison.

#### Exercice

Trier des informations et élaborer un plan.

### 4) Manier les écrits de base dans l'entreprise

- La lettre administrative, commerciale, de réclamation.
- Le courrier électronique. Construire le message. Les règles de politesse. Anticiper les conflits. Effectuer des relances appropriées.
- Associer le mail à d'autres outils : téléphone, face à face, courrier.

### 5) Mieux maîtriser les écrits complexes

- Compte rendu. Procès verbal. Note de synthèse.

## La page Web

- Adopter un style clair, bref et percutant.
- Les titres. Utiliser les accroches.
- Enrichir son registre de communication : parler chiffres, être concret, donner des exemples.
- Coordonner texte et visuels. Faire évoluer ses écrits.

### 6) Donner du style à son message

- Traduire ses idées et connaissances en langage clair.
- Les niveaux de langage : familier, neutre, formel.
- Donner de l'impact. Acquérir un style sobre et fluide.

#### Exercice

Exercices ludiques : manipulation de phrases et de textes.

### 7) Concevoir des projets convaincants

- Se positionner positivement.
- Définir et mettre en valeur ses atouts.
- Rédiger des titres percutants.
- Influencer par l'intégration de mots-clés.
- Anticiper et traiter les objections.

## 8) Découvrir l'utilité de la lecture rapide

- Elargir son champ de vision pour lire plus vite.
- Lien entre stratégie de lecture et gestion du temps.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Aix		7		9								
Bordeaux		7										
Bruxelles		7										
Genève		7										
Lille		7										
Luxembourg		7										
Lyon		7		9								
Nantes		14		16								
Paris	23	28	25	16								
Rennes		14		16								
Sophia-antipolis		7		9								
Strasbourg		14										
Toulouse		7										

## OBJECTIFS

Les équipes multiplient aujourd'hui les réunions : une bonne technique de prise de note s'avère essentielle pour gagner du temps et rendre compte des échanges et des décisions prises. Cette formation vous apprendra à structurer vos notes et à faire des synthèses efficaces et fidèles.

### [1\) Contexte général](#)

### [2\) Prendre des notes efficacement](#)

### [3\) Construire la structure du compte rendu](#)

### [4\) Présenter et rédiger le compte rendu](#)

## Participants

Ce stage s'adresse à toute personne amenée à rédiger des comptes rendus de réunions, entretiens et autres séances d'échanges.

## Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## Travaux pratiques

Ce cours, à l'approche pratique, s'appuie sur de multiples mises en situation. Les différentes étapes du processus sont illustrées par des exercices : prise de note en réunion, synthèse, production de compte-rendu. Construction de cartes heuristiques.

### 1) Contexte général

- Qu'est-ce que la prise de notes ?
- Quels sont les rôles du compte rendu ?
- Importance de bien rédiger des comptes rendus : pour vos lecteurs, pour vous, pour votre entreprise.
- Prendre des notes et écrire le compte rendu associé : identification de votre processus actuel.
- Sensibilisation à une méthode.

#### Travaux pratiques

Chacun identifie ce qu'il a à gagner à mieux rédiger des comptes rendus et réalise son plan de progression.

### 2) Prendre des notes efficacement

- Identifier votre objectif : informer, expliquer, intéresser.
- Comprendre l'intérêt de vos lecteurs, identifier quoi noter.
- Pratiquer l'écoute active et sélective.
- Filtrer l'information : messages essentiels et secondaires, éliminer le superflu.
- Cartes heuristiques en tant qu'outil principal pour la prise de note.
- Savoir-faire pour abréger. Se constituer un système personnel d'abréviations. Utiliser des signes et symboles logiques. Noter les relations logiques entre les informations.

#### Travaux pratiques

Simulation de réunions. Les participants prennent les notes associées et font une restitution au groupe. Une analyse collective montre ce qui a été bien réalisé et ce qu'il faut améliorer.

### 3) Construire la structure du compte rendu

- Choisir un plan en fonction de vos objectifs : plan chronologique, thématique ou analytique.
- Opter pour un plan thématique à partir des différents points de l'ordre du jour.
- Pour chaque point, classer, organiser les notes à partir de l'objectif affiché.
- Organiser les paragraphes.
- Ecrire un brouillon.

#### Travaux pratiques

Sur la base des informations recueillies dans l'exercice précédent, les participants réalisent le plan du compte rendu et font un premier brouillon.

### 4) Présenter et rédiger le compte rendu

- Présenter le compte rendu (objet, ordre du jour, présents, etc.).
- Rédiger les titres et sous-titres.
- Rédiger avec des phrases courtes et claires.
- Rédiger en s'adaptant aux lecteurs (niveau soutenu, informel ou courant).
- Synthèse : revoir la cohérence, la concision et la clarté.
- Proposer une mise en forme conforme aux lecteurs.

#### Travaux pratiques

Le brouillon élaboré est progressivement transformé en compte rendu final.

## Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris	30		25									

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : RIT

## Présenter des informations techniques

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Ce cours vous permettra de développer vos compétences dans la traduction d'éléments techniques à destination d'un public de non-spécialistes. Vous apprendrez ainsi à mettre la juste emphase sur les informations essentielles mais aussi à capter l'attention de vos interlocuteurs par des supports de présentation dynamiques.

1) Identifier les objectifs de communication

2) Adapter sa communication à ses interlocuteurs

3) Sélectionner et structurer les informations pertinentes

4) Concevoir des supports attractifs

### Participants

Ce stage s'adresse à toute personne amenée à transmettre des informations techniques écrites, assistantes, secrétaires.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

### Travaux pratiques

Cas pratiques suivi d'un # debriefing # collectif et de conseils méthodologiques personnalisés en fonction des exigences propres à chaque métier.

#### 1) Identifier les objectifs de communication

- Le schéma de la communication.
- Les spécificités de l'écrit.
- Les principaux enjeux de la communication d'informations techniques : présenter, promouvoir, persuader, négocier.

#### Travaux pratiques

Réflexion en sous-groupes sur les finalités de la communication technique écrite.

#### 2) Adapter sa communication à ses interlocuteurs

- L'émetteur : quelle attitude doit-il adopter ? Quels savoir-faire doit-il maîtriser ? Quel contenu technique doit-il transmettre ?
- Le récepteur : quelles sont les différentes typologies de destinataires ? Quelles sont leurs fonctions et motivations ? Quel est leur niveau de connaissance sur l'argument ? Comment communiquent-ils ?
- Le cadre d'intervention : quel type d'écrit choisir ? Quelle est mon échéance ?
- Quels sont les moyens dont je dispose ?
- L'objectif de communication et les intentions.

#### 3) Sélectionner et structurer les informations pertinentes

- L'élaboration d'un plan et d'un argumentaire sur objectif.
- Le classement des informations techniques essentielles à communiquer dans l'écrit.
- La construction de paragraphes équilibrés, le choix des bons termes de liaison.
- La rédaction d'une introduction et d'une conclusion convaincantes.
- L'adaptation du vocabulaire à la personne destinataire afin de mieux captiver son attention.

#### Travaux pratiques

Les participants devront à partir d'un texte long et technique sélectionner les informations pertinentes et les traduire pour un public professionnel ciblé.

#### 4) Concevoir des supports attractifs

- Les graphiques Excel : création, mise en forme des chiffres clés.
- Les graphiques et images Power Point : utilisation d'astuces visuelles. Utiliser des techniques pour " faire parler les chiffres ".
- La sélection des chiffres significatifs : en mettre moins pour en dire plus.
- Les techniques d'extrapolation : traduire des chiffres en exemples et éléments concrets.
- Valoriser l'information " métier ".
- Le recensement des principaux messages de l'information " métier ".
- La sélection des informations pertinentes pour une communication claire et compréhensible.

#### Travaux pratiques

Brainstorming sur les messages fondamentaux de l'information " métier " à faire passer. Construction d'une présentation écrite.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		7		2								

Stage pratique  
2 jours

Prix 2010 :  
1190€ HT

Réf : AGO

## Orthographe et grammaire, revoir les fondamentaux

[Les prochaines sessions](#)

### OBJECTIFS

Cette formation vous permettra de revoir le fonctionnement orthographique et grammatical du français pour rédiger plus vite, plus correctement et plus efficacement.

- 1) [Optimiser sa logique orthographique et grammaticale](#)
- 2) [Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase](#)
- 3) [Maîtriser l'orthographe d'usage](#)

- 4) [Choisir le verbe en action](#)
- 5) [Eviter les confusions et enrichir son vocabulaire](#)

### Participants

Toute personne qui souhaite améliorer ses capacités d'expression écrite.

### Pré-requis

Aucune connaissance particulière.

## 1) Optimiser sa logique orthographique et grammaticale

- Le nom. Repérage et étude des spécificités orthographiques. Maniement des sigles et acronymes.
- Le verbe : le cœur de la phrase.
- L'adjectif : épithète, attribut, en apposition.
- Le déterminant : un outil pour renforcer son style.
- L'adverbe : règles d'écriture, exceptions.
- Les prépositions : s'assurer d'utiliser le bon mot.
- Les conjonctions : utiliser judicieusement " que ", " quoi ", " mais ", " donc "...

### Travaux pratiques

Rédiger un texte comportant de nombreux pièges d'orthographe.

## 2) Repérer le mécanisme verbal et la forme de la phrase

- Indépendante : un seul groupe verbal.
- Principale : un groupe verbal complété par une autre proposition.
- Du bon usage des participes.
- Infinitive : un verbe peut être une phrase.
- Subordonnée : le complément d'un groupe verbal.
- Elliptique : les règles de construction.
- Négative : savoir construire des phrases négatives.
- Interrogative : outils pour questionner à l'écrit.
- Utilisation de la ponctuation par une meilleure compréhension du fonctionnement de la phrase.

### Travaux pratiques

Corriger la ponctuation d'une histoire écrite.

## 3) Maîtriser l'orthographe d'usage

- Les astuces pour bien écrire les mots usuels : commutations ; astuces mnémotechniques.
- L'orthographe des noms composés.
- Le pluriel des nombres.

## 4) Choisir le verbe en action

- L'accord du participe passé. COD avec le verbe " avoir ". Exceptions d'accord.
- La concordance des temps : Formes passées et conditionnelles. Usage du style indirect.
- L'indicatif ou le subjonctif.
- La voix active et passive.

### Exercice

Compléter la conjugaison des plusieurs verbes donnés.

## 5) Eviter les confusions et enrichir son vocabulaire

- Les confusions d'expression : éviter les pléonasmes et les barbarismes.
- Les erreurs fréquentes à corriger : Tout/tous. D'avantage/davantage. Quelque/quel que.
- Les moyens simples pour étoffer son vocabulaire de base : Recherches rapides dans les dictionnaires et glossaires en ligne. Automatismes de recours aux synonymes et paraphrases.
- La maîtrise des accents : aigu, grave, circonflexe, tréma.

### Exercice

Texte à compléter par des synonymes et des accents.

### Dates des prochaines sessions

Centre / Mois	Sep. 10	Oct 10	Nov 10	Dec 10	Jan. 11	Fév. 11	Mar. 11	Avr. 11	Mai 11	Juin 11	Juil. 11	Aoû. 11
Paris		7		2								