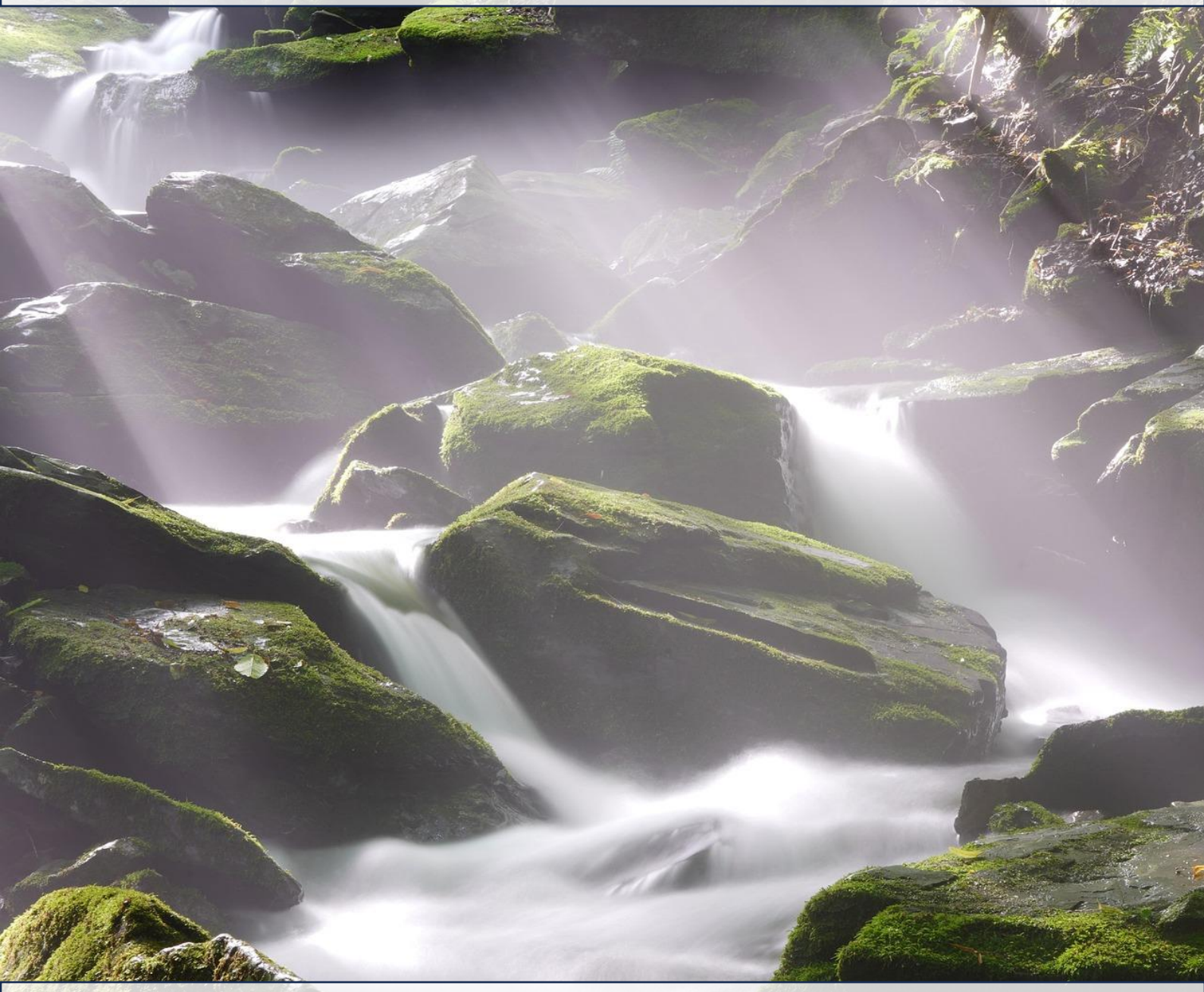
FORMATIONS INTÉGRANT LES PRINCIPES DE LA MÉTHODE EXILLANCE ®

Équilibre de l'exigence et de la bienveillance

MANAGEMENT - COMMUNICATION - RELATIONS HUMAINES - COMMERCE



CATALOGUE 2026

IMPULSION CONSULTING

Notre raison d'être

Par congruence avec nos valeurs, nous nous sommes dotés **d'une raison d'être extra-statutaire :**

« Changer la vie en mieux du plus grand nombre
en défendant, promouvant et transmettant des pratiques comportementales vertueuses »,

En effet, il était essentiel pour notre groupe d'**afficher clairement quel but nous poursuivons** à travers nos formations, nos accompagnements et nos différentes actions au-delà du simple transfert de compétences.

En sollicitant aujourd'hui l'un ou l'une des membres affiliés, vous accédez à bien plus qu'une prestation pédagogique.

Vous accédez à la possibilité d'agir directement sur vos managers de direction et par ricochet sur leurs subordonnés, sur vos encadrants et par ricochet sur leurs équipes, sur vos collaborateurs et par ricochet sur leurs collègues et parfois même sur leurs clients, usagers et fournisseurs.

Vous accédez à **des professionnels qualifiés, porteurs d'EXILLANCE,** qui poursuivent un but commun, peut-être le plus précieux, celui de **vous aider à changer la vie en mieux de vos équipes**.

Cette raison d'être se traduit en actes par des accompagnements, conférences, communications, formations, interventions, sensibilisations et ateliers axés principalement sur l'intérêt et la manière de prendre soin de soi et des autres afin de, collectivement et individuellement, vivre mieux durablement.

Ces actes à forte inspiration de BIENVEILLANCE intègrent aussi l'EXIGENCE, envers les autres et envers soi-même, qui permettent l'atteinte d'ambitions, la satisfaction de besoins ainsi que la production d'une influence positive.

Les actions d'Impulsion Consulting, assises sur des convictions fortes, visent essentiellement à accroître **l'équilibre, le respect, l'équité, le discernement, l'exemplarité, le courage, l'affirmation de soi, l'empathie, l'optimisme, la joie de vivre**, la congruence entre les actes et les paroles et aussi à diminuer l'égocentrisme, l'indifférence, l'agressivité, les émotions désagréables et le stress.

Influer positivement sur l'évolution des relations humaines, de la qualité et de l'espérance de vie est une volonté cardinale.

Impulsion Consulting souhaite conscientiser le plus grand nombre à l'intérêt fondamental de saisir le présent et de protéger l'avenir que ce soit sur des aspects personnels, professionnels, sociétaux ou environnementaux."

IMPULSION CONSULTING
DEVELOPPEURS DE PERFORMANCE COMPORTEMENTALE

PRESENTATION
« *du cabinet local* »

Nous contacter :

indicateurs de résultat 2023

Pour XXX stagiaires formés en 2023.

99 % **Taux de satisfaction**

99 % **Taux de réussite**

SOMMAIRE

Qui sommes-nous ? ..... page 05

Les Form'actions ..... page 14

Les Ateliers Flash ..... page 56

Les Programmes EXILLANCE ..... page 60

Les autres formations ..... page 71

1ère partie

Qui sommes nous

PRÉAMBULE

Bien choisir un programme de transfert de compétences n'est pas toujours chose facile. Désireux de vous faciliter la tâche, ce catalogue a été conçu à l'image des form'actions qu'il présente, de manière très opérationnelle. Réparties en cinq catégories identifiables par une couleur spécifique, les form'actions présentées indiquent les objectifs, le public concerné et la durée. Elles peuvent être choisies de manière unitaire ou être associées entre elles pour réaliser un parcours personnalisé.

Ces form'actions ont pour caractéristiques d'être :

INNOVANTES
Des vidéos de démonstration 100% réalistes sont utilisées, afin de visualiser les pratiques à privilégier et celles à éviter.

OPERATIONNELLES
Les contenus ont été élaborés par des praticiens du management sur la base de leurs expériences professionnelles. Ils reflètent la vraie vie du manager dans son quotidien professionnel.

INTERACTIVES
Les participants sont acteurs. Leurs attentes individuelles sont recueillies et prises en compte. Ils sont sollicités tout au long de la formation que ce soit via des ateliers, des mises en pratique, des témoignages, des commentaires,...

LEGITIMES
Les contenus sont enrichis de principes recueillis auprès de managers en réussite.

ACTUELLES
Des mises à jour sont effectuées une à deux fois par an en fonction de l'actualité, des nouvelles études disponibles et des expériences vécues ou partagées.

EXCLUSIVES
Les techniques managériales transmises font l'objet d'un copyright qui en garantit l'exclusivité.

DURABLES
Un livrable de formation électronique est remis au stagiaire afin de conserver une trace de son parcours. Un plan d'actions personnel est établi par chaque participant lors de la dernière heure de formation.

SUR-MESURE
Si votre besoin est très spécifique, il est tout à fait possible de concevoir un contenu pédagogique sur mesure et adapté à vos attentes. Dans tous les cas, une étude et un diagnostic préalables peuvent vous être proposés afin de vous permettre d'affiner votre choix final.

Toutes ces formations font l'objet d'une validation d'acquis et donnent lieu à la remise d'une attestation de stage individuelle.

Il est aussi possible de compléter chacune d'entre elles par de l'accompagnement individuel qui permettra de réellement capitaliser sur les acquis initiaux.

Nous vous souhaitons une bonne découverte

LES " + " DE NOS FORM'ACTIONS

Il est possible de concevoir un contenu pédagogique 100% sur-mesure et totalement adapté à vos attentes.

1

Elles sont 100% approuvées EXILLANCE®

Cela signifie qu'elles bénéficient de contenus, de méthodologies et de techniques basés sur l'équilibre de l'exigence et de la bienveillance au travail.
C'est cet équilibre dans les pratiques managériales qui permettra des résultats régulièrement dépassés et des relations durablement préservées.

2

Des mini-vidéos de 2 à 7 minutes 100% réalistes

Elles sont utilisées pour illustrer visuellement les pratiques à éviter et celles à privilégier.
Les séquences ont été conçues par des professionnels du management et de la formation et non pas par des comédiens professionnels. Elles ont été filmées en haute définition avec un angle de prise de vue à 180° et ont été réalisées sans aucune coupure et sans aucun texte récité.

3

Les méthodes sont 100% exclusives

Elles ne peuvent être transmises que par les membres affiliés Impulsion Consulting.

COMA : Conduite de réunion et d'entretien individuel • **FMR** : Fixation des objectifs
ICARE : Postures managériales • **PICTO** : Affirmation de soi • **RX5** : Gestion du trac
RIRES : Entretien de reconnaissance • **TRIPLE A** : Conduite du changement

4

Une triple garantie réussite

Acquisition
Pratiques et techniques transmises

Satisfaction
Animation - Pédagogie - Supports

Action
Assistance dans la mise en œuvre

5

Une plateforme digitale de blended-learning

Plusieurs outils d'évaluation sont disponibles online afin de préparer les séances de form'actions et de permettre un parcours d'intersession, dont le simulateur de management TOP'M 100®.

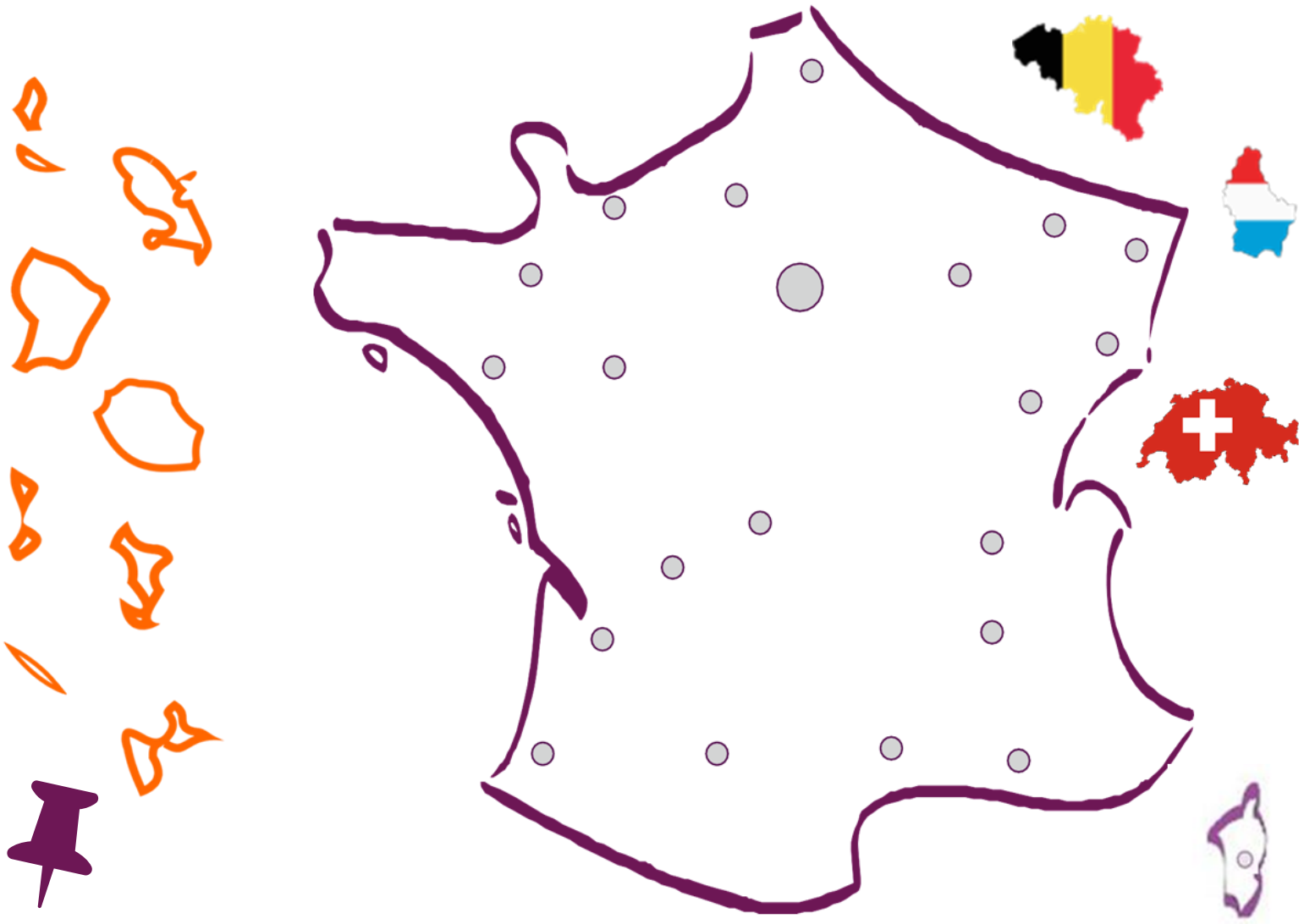
LES SOLUTIONS D'IMPULSION

100 % EXCLUSIVES

Des solutions d'accompagnement exclusivement dédiées aux dirigeants : coaching - training

Un service d'assistance par téléphone et par mail pour toutes les questions liées au management et aux relations humaines

UNE RÉELLE PROXIMITÉ



LOGO
CABINET LOCAL
QUALIOPI

Ville / département
du cabinet local

Membre certifié du groupe Impulsion Consulting

IMPULSION CONSULTING

DES OUTILS EXCLUSIFS

Pour ANALYSER
les PRÉFÉRENCES et les COMPÉTENCES
AVANT et APRÈS les form'actions

Avec une offre d'évaluations et de diagnostics

100% made in France, 100% digitaux

Conçue grâce
à une expertise opérationnelle
du management, du commerce,
de la communication
et des relations humaines

Respectant éthique professionnelle et confidentialité

DES OUTILS EXCLUSIFS

Pour Y VOIR CLAIR sur ce que vous ne POUVEZ PAS VOIR...

Pour y voir clair sur...	Public évalué	Durée moyenne	Individuel	Groupe
Préférences de style de management *(I.C.A.RE©)*	Managers	20 minutes	X	
Niveau d'assertivité *(affirmation de soi)*	Tout Public	20 minutes	X	X
Préférences en matière de *Géométrie Comportementale®:* Rationnel - Relationnel - Opérationnel	Tout Public	20 minutes	X	X
Niveau d'efficacité managériale *(TOP'M100®)*	Managers	60 minutes	X	
Compétences de communication inter-personnelle *(comprendre et se faire comprendre)*	Tout Public	20 minutes	X	
Niveau d'efficacité relationnelle *(empathie)*	Tout Public	15 minutes	X	
Ambiance - Météo interne	Tout Public	20 minutes	X	X
Compétences de vente	Commerciaux	20 minutes	X	
Compétences de négociation	Personnes devant négocier	20 minutes	X	

2ème partie

Les Form’actions

MODALITÉS

Pour QUI : Pas de PRÉREQUIS

Tout public

Personnes en situation de handicap : nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation.

Tarifs :

Devis sur demande après expression et analyse des besoins

A titre d'exemple : formation Intra – 12 participants – 1 journée
=> ***125€ TTC / personne***

Comment participer :

INTRA-ENTREPRISE : *Maximum* : 12 participants (pas de minimum)

Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers sont réalisés dans les locaux de l'entreprise.

INTER-ENTREPRISE : ***Minimum*** : 3 participants => ***Maximum*** : 12 participants

Selon calendrier disponible sur demande et ***sous réserve d'inscription 2 semaines*** avant le début de la session de formation. Les formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire.

NB : possibilité d'adapter les formations en distanciel : nous contacter

intra-entreprise uniquement : matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session.- Séquence de 2h consécutives par session – durée et contenu à adapter – Tarifs sur demande.

Durée : *(hors option et hors évaluation à réaliser avant la formation)*

- **Formations sur catalogue : 1 à 2 jours** *en présentiel*
- **Parcours « l'essentiel » : 3 jours** *en présentiel consécutifs ou non*
- **Formations sur mesure :** *à déterminer*

Les durées sont variables selon vos impératifs, le contenu sera alors adapté.

Contrôle et suivi :

- Feuille de présence
- Attestation de fin de stage

Modalités d'évaluation :

- Quiz en fin de cycle
- Mise en situation

Méthodes mobilisées :

- Présentations
- Exercices
- Ateliers de mise en situation
- Partage d'expérience

SOMMAIRE

Une gamme complète de form'actions pratiques réparties en 5 catégories

Essentiel

ESSENTIEL

Cette gamme est destinée aux nouveaux managers ou aux managers en poste désireux d'avoir une vision synthétique des fondamentaux du management d'équipe avec l'envie de visiter ou revisiter l'essentiel des techniques d'un encadrement efficace.

Spécifique

SPÉCIFIQUE

Cette gamme permet de proposer des formations de spécialisation sur une thématique spécifique. Celles- ci peuvent venir compléter une formation de la gamme «Essentiel» ou permettre de créer un parcours sur mesure en associant certaines d'entre elles.

Ludique

LUDIQUE

C'est la gamme de l'apprentissage par le jeu. Elle privilégie une forme d'animation ludique sans pour autant négliger le fond. Elle est particulièrement bien adaptée aux structures désireuses de construire ou reconstruire un esprit d'équipe.

Pratique

PRATIQUE

C'est la gamme absolue de l'opérationnalité. Elle est avant tout basée sur la pratique du management au quotidien. Elle peut venir compléter et conclure un parcours formation ou même se substituer à des formats plus classiques.

Commerce

COMMERCE

C'est la gamme à connotation commerciale. Elle a pour but d'aider les managers à développer les résultats et la performance de leur établissement ainsi que ceux devant réaliser un acte de vente ou de négociation en clientèle.

SOMMAIRE

Une gamme complète de form'actions pratiques réparties en 5 catégories

Essentiel

- L'essentiel du management
- Parcours managérial optimum
- Au cœur du management par l'image
- Manager sans lien hiérarchique
- Manager en tant que dirigeant
- Prendre son costume de manager
- Adapter son management aux modes de travail hybrides : présentiel et distanciel

Spécifique

- Animer et motiver son équipe
- Bien communiquer avec les mots et les gestes
- Conduire l'entretien professionnel
- Impulser et manager le changement
- Prendre la parole en public
- Réussir à gérer les situations difficiles
- Préparer, conduire et animer une réunion
- S'affirmer face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- Gérer son temps et son organisation de manager
- Optimiser sa relation aux autres avec la géométrie comportementale®
- Toutes les clés utiles à l'agent immobilier pour vendre et louer sans discrimination

Ludique

- Le voyage du management
- Full comportemental
- Les avocats du management

Pratique

- Ateliers de management opérationnel
- Trucs et astuces de l'encadrant

Commerce

- Manager avec succès sa force de vente
- Manager efficacement ses négociations
- Vendre avec la géométrie comportementale®
- Négocier avec la géométrie comportementale®
- Accompagner le développement des ventes additionnelles de son établissement

L'ESSENTIEL DU MANAGEMENT

Essentiel

Le management d'une équipe est aujourd'hui beaucoup plus une question d'hommes que de techniques. C'est en changeant les comportements des managers que les organisations amélioreront la performance de leurs équipes. Un bon manager doit impliquer, mobiliser, motiver ses équipes en s'appuyant sur une communication efficace. Il doit être capable de faire passer des messages et des décisions avec cohérence, en fédérant des profils très variés auxquels il doit s'adapter pour obtenir leur collaboration.

Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à adopter un comportement de cadre dès sa prise de fonction
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

Programme

Identifier les rôles et missions essentiels d'un encadrant

- La capacité et la légitimité à faire faire
- L'intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique FMR ©
- La quête d'une posture managériale efficiente

Connaître les principes d'une prise de fonction réussie

- La difficulté d'une nomination au sein de son ancienne équipe
- Les principaux pièges à éviter lors de la prise de fonction
- La loyauté et la solidarité managériale
- Le calendrier et les actions à mener pour réussir ses 30 premiers jours

Savoir prendre des décisions

- L'intérêt de ne pas tergiverser ou repousser toujours au lendemain
- Les critères à définir pour bien décider
- La grille de prise de décisions

Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les postures managériales ICARE ©

Réussir à motiver son équipe

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les sept échelons de la motivation au travail
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe
- Les trois éléments indispensables pour ne pas voir son équipe sombrer

EXILLANCE Approuvé

L'ESSENTIEL DU MANAGEMENT
(suite)

Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

Parvenir à s'affirmer

- Les 3 comportements à éviter absolument face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- La technique bienveillante pour recadrer ou exprimer un désaccord

Mettre en place son système d'animation managérial

- L'animation de l'équipe au quotidien
- Les briefings, réunions, entretiens individuels et tutorats
- L'entretien de délégation

Réussir à gérer les situations difficiles et les conflits

- Les stratégies de gestion des situations tendues
- Les modes de traitements adéquats
- La capacité à gérer les situations difficiles au sein de l'équipe

PARCOURS MANAGERIAL OPTIMUM

Essentiel

On ne naît pas manager, on le devient. C'est pour cette raison qu'un parcours de manager permet de développer la compétence et la performance managériales dans une logique constructive et progressive. Un processus par palier représente aujourd'hui l'une des meilleures formules pour capitaliser sur les acquis, les développer de manière solide et les maintenir dans le temps.

Ambitions

- Acquérir ou redécouvrir les notions clés d'un management efficace
- Développer les comportements et les techniques absolument incontournables pour réussir à bien manager au quotidien
- Se préparer réellement et concrètement à l'appui d'un plan d'action personnel

Programme

Maitriser l'essentiel d'un management efficace

- Être capable de faire faire
- Avoir le même niveau d'exigence pour soi et les autres
- Développer des comportements professionnels de manager
- Réussir sa prise de fonction et celle de ses collaborateurs
- Savoir fixer des objectifs : technique FMR ©
- Adopter des postures managériales pertinentes : technique ICARE©
- Savoir prendre des décisions

Bien communiquer avec les autres

- Identifier les différents pièges de communication
- Communiquer avec précision et authenticité, que ce soit en verbal ou en non verbal
- Apprivoiser son trac lors de ses prises de parole en public : technique RX5 ©
- Construire un message clair et structuré

Organiser son service et résoudre les problèmes

- Établir un diagnostic des activités à l'aide d'un TRT
- Identifier les compétences et la polyvalence de son équipe à l'aide d'un TCA
- Prendre du recul et afficher un prévisionnel
- Savoir identifier les causes des problèmes et les solutions pour les résoudre

Animer et faire vivre son équipe

- Connaître l'échelle et les leviers de motivation
- Savoir faire un entretien de reconnaissance : technique RIRES ©
- Etablir son système d'animation managériale
- Utiliser la délégation de manière opportune
- Animer ses réunions avec efficacité : technique COMA ©
- Dérouler un entretien individuel avec aisance

EXILLANCE Approuvé

PARCOURS MANAGERIAL OPTIMUM *(suite)*

S'affirmer dans son rôle et gérer les situations tendues

- Eviter les comportements inappropriés d'accommodation, d'agressivité ou de manipulation
- Développer un comportement de leader respecté et respectable
- Savoir critiquer sans reproche : technique PICTO ©
- Traiter les situations conflictuelles sans les éluder
- Disposer de plusieurs stratégies de résolution des conflits

Conduire les changements et mener les plans d'action

- Connaître les étapes indispensables au changement
- Réussir à gérer les différentes résistances
- Conduire un processus en 3 étapes : méthode TRIPLE A ©
- Concevoir et conduire un plan d'action

Gérer son temps et son organisation de manager

- Connaître les 10 grands principes d'une bonne gestion du temps
- Définir ses priorités, différencier l'urgent de l'important
- Optimiser l'usage de l'agenda et de la liste de taches
- Résister à la pression des mails et du téléphone
- Se protéger et ne pas céder aux activités chronophages

S'entraîner et se préparer à la mise en œuvre

- Écrire son plan d'action personnel
- Réfléchir aux pièges et difficultés de mise en œuvre
- Simuler des situations diverses du futur quotidien
- Préparer son courrier d'engagement

AU CŒUR DU MANAGEMENT PAR L'IMAGE

Essentiel

L'apprentissage des techniques de management est difficile. C'est pour cette raison que pouvoir comparer en détail, image par image, les pratiques à éviter et celles à privilégier est primordial pour réussir à adopter de nouveaux comportements. Grâce à des vidéos de management réalisées sans coupure, sans montage, sans recours à un texte et filmées à 180 degrés avec des professionnels du management et non pas des acteurs professionnels, cette formation est ultra-opérationnelle et hyper-visuelle.

Ambitions

- Réussir sa prise de fonction
- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Développer des techniques de communication pertinentes
- Savoir s'affirmer et faire preuve de leadership face à son équipe
- Conduire efficacement un entretien de reconnaissance

Programme

Introduction

Vidéo : Les 7 erreurs du management

Connaître les principes d'une prise de fonction réussie

- La difficulté d'une nomination au sein de son ancienne équipe
- Les principaux pièges à éviter lors de la prise de fonction
- La loyauté et la solidarité managériales
- Le calendrier et les actions à mener pour réussir ses 30 premiers jours

Vidéos prise de fonction improvisée ET prise de fonction préparée

Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante naturelle
- Les postures managériales ICARE ©

Vidéos :

- *Style de management IMPOSANT*
- *Style de management CONVAINCANT*
- *Style de management ASSOCIANT*
- *Style de management RESPONSABILISANT*
- *Erreurs de style de management : IMPOSANT au lieu de RESPONSABILISANT et RESPONSABILISANT au lieu d'IMPOSANT*

Communiquer efficacement en ouvrant et structurant ses entretiens

- La différence entre un entretien et une conversation
- Les différents types de question
- Débuter en entretien avec la technique COMA ©

Vidéos :

- *Entretien non structuré avec des questions fermées*
- *Entretien structuré avec des questions ouvertes*

AU CŒUR DU MANAGEMENT PAR L'IMAGE *(suite)*

Développer son assertivité et son leadership

- Les 3 comportements à absolument éviter face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs et à sa hiérarchie
- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord

Vidéos :

- *Comportement de fuite*
- *Comportement d'attaque*
- *Comportement de manipulation*
- *Comportement affirmé dans une situation facile*
- *Comportement affirmé dans une situation difficile*

Professionnaliser sa manière de donner de la reconnaissance

- Pourquoi la reconnaissance est-elle aussi importante ?
- Les pièges à éviter
- La technique de reconnaissance RIRES ©

Vidéos :

- *Entretien de reconnaissance raté*
- *Entretien de reconnaissance réussi*

MANAGER SANS LIEN HIERARCHIQUE

Essentiel

Une des situations les plus difficiles en matière de management est celle où l'on se trouve dans la position de devoir manager une équipe qui n'est pas la sienne. Et cela arrive plus souvent qu'on ne l'imagine : lorsque l'on est chef de projet, lorsque l'on prend des responsabilités transversales, lorsque l'on se voit confier un rôle fonctionnel ou tout simplement lorsque l'on doit remplacer quelques temps un manager sans en avoir le statut. Comment agir au mieux ? Quelles erreurs éviter ? Quelles bonnes attitudes adopter ? Comment gérer les personnalités les plus difficiles ? Autant de questions légitimes qui nécessitent des réponses permettant de réussir quel que soit le contexte.

Ambitions

- Être capable d'identifier les différents managements
- Savoir faire preuve de leadership face à une équipe qui n'est pas la sienne
- Réussir à communiquer efficacement
- Savoir s'adapter rapidement
- Être à même d'exprimer ses insatisfactions face à des nouveaux interlocuteurs

Programme

Savoir accepter son rôle auprès du commanditaire

- L'acceptation sans réserve
- L'acceptation sous conditions
- Le refus

Savoir identifier les différences entre management fonctionnel et management hiérarchique

- La différence entre responsabilité et statut
- Les erreurs à éviter et les pratiques à privilégier

Appréhender les fondamentaux du management

- La finalité du management
- La fixation des objectifs et des délais
- La maturité collaborative et les 4 postures managériales
- Les préférences de communication

Réussir à mettre en place un système d'animation collaboratif

- L'information du N+1 du contributeur au projet
- La prise de contact individuelle avec le contributeur
- Les réunions collectives et les entretiens individuels

Savoir exprimer ses satisfactions et ses insatisfactions

- Reconnaître la performance, les réussites et les bons comportements avec la technique R.I.R.E.S ©
- Gérer les échecs, les retards et les mauvais comportements avec la technique P.I.C.T.O ©
- Savoir gérer les situations de blocage

Savoir mettre fin à la période transitoire

- Remercier les acteurs
- Organiser une réunion conclusive
- Se tourner vers l'avenir

EXILLANCE Approuvé

MANAGER EN TANT QUE DIRIGEANT

Essentiel

Diriger une entreprise est une mission chaque jour plus complexe. Assurer à la fois le développement, la bonne gestion de son organisation et le management de ses collaborateurs nécessite de nombreux talents. Un des moyens les plus efficaces d'y parvenir pour un dirigeant est de réussir à conduire l'ensemble de ses collaborateurs à la meilleure performance possible, ce qui passe nécessairement par des techniques et des comportements indispensables.

Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à décider efficacement, s'habituer à déléguer
- Développer des techniques de communication managériale pertinentes
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

Programme

Identifier les rôles et missions essentiels d'un dirigeant

- La légitimité à faire faire
- La capacité à bien s'entourer en recrutant efficacement
- Le degré d'exigence vis-à-vis des autres et de soi même
- La vision et la fixation des objectifs avec la technique F.M.R. ©
- Les compétences et comportements clés

Savoir prendre des décisions

- L'intérêt de ne plus ni tergiverser ni procrastiner
- Les critères à définir pour prendre des décisions raisonnées et assumées
- La grille de prise de décisions

Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différent en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les styles de management I.C.A.R.E ©

Réussir à motiver

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les sept échelons de la motivation au travail
- Les actions à éviter et celles à privilégier pour mobiliser son équipe
- Les trois éléments indispensables pour ne pas voir son équipe sombrer

Bien communiquer avec les mots et les gestes

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques et psychologiques
- Le questionnement professionnel du manager
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

Savoir faire preuve de leadership

- Les 3 comportements à proscrire face aux autres
- Le comportement affirmé face à ses collaborateurs

Savoir mettre en place un système d'animation managériale et déléguer

- L'animation de l'équipe au quotidien
- Les briefings, réunions, entretiens individuels et tutorats
- L'entretien de délégation

EXILLANCE Approuvé

PRENDRE SON COSTUME DE MANAGER

Essentiel

Manager une équipe est un acte difficile. C'est la raison pour laquelle la prise de fonction doit être la plus efficace possible. Ceci est encore plus vrai lorsque l'encadrant doit, du jour au lendemain, manager ses anciens collègues. Prendre ses marques le plus vite possible, marquer son territoire et mettre sa touche personnelle sont des actions absolument essentielles pour le nouveau promu ou nommé. Comme dans d'autres domaines bien connus, les 100 premiers jours seront déterminants.

Ambitions

- Savoir préparer sa prise de fonction dès sa nomination connue
- Réussir sa prise de poste le jour J
- Franchir le cap avec autant de douceur que de fermeté
- Savoir manager ses anciens collègues
- Organiser l'animation de sa nouvelle équipe
- Prendre sa place de leader

Programme

Devenir encadrant : une étape clé dans la vie professionnelle

- Ce qui va changer et ce qui ne va pas changer
- Les nouveaux attendus liés à la nouvelle fonction
- L'intégration dans la pyramide du management

Passer de collègue à responsable

- La préparation de son arrivée
- Les erreurs à ne pas commettre le jour J
- Le choix du tutoiement ou du vouvoiement

Réussir ses 100 premiers jours

- Prendre les bonnes premières décisions
- Le diagnostic de démarrage

Adopter les bonnes postures managériales

- L'adoption d'un management adapté à chaque membre de son équipe
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style au-delà de sa prédominante
- Les styles de management ICARE ©

Mettre en place son système d'animation managériale

- Les modalités et fréquence de rencontre des collaborateurs
- La feuille de route et le suivi des objectifs
- Le développement des compétences de l'équipe

Prendre les bons réflexes de communication

- Savoir poser les bonnes questions
- Adopter les bonnes postures physiques
- Gérer sa gestuelle de manager

EXILLANCE Approuvé

PRENDRE SON COSTUME DE MANAGER *(SUITE)*

Adopter un comportement de leader

- Ne pas tomber dans l'accommodation, ne pas prendre la grosse tête, ne pas manœuvrer avec ses anciens collègues
- Être ferme sur le fond et doux sur la forme
- Savoir mêler exigence et reconnaissance

Situations particulières traitées

- Prise de parole devant l'équipe le jour J
- Gestion d'un collaborateur se disant plus compétent que vous techniquement
- Gestion d'un collaborateur jaloux qui avait postulé pour ce poste
- Gestion d'un ancien collègue qui trouve que vous avez changé par rapport à avant

ADAPTER SON MANAGEMENT AUX MODES DE TRAVAIL HYBRIDES ET AUX DIFFERENCES GENERATIONNELLES

Essentiel

Face à l'augmentation du télétravail de manière durable, il est désormais essentiel que tout encadrant intègre dans sa démarche managériale un fonctionnement mixant approche présentielle et distancielle. Ce mode de management doit aussi prendre en compte les différences générationnelles. En effet, dans un contexte où les préférences individuelles, le changement des habitudes et les contraintes technologiques sont largement présents, les risques de sous-performance et de réactions émotionnelles inadaptées sont accentués.

Ambitions

- Réussir à maintenir le même niveau d'efficacité managériale en distanciel qu'en présentiel
- Savoir s'adapter aux préférences des différentes générations sans pour autant minorer son niveau d'exigence

Programme

Appréhender les impacts des modes de travail hybrides sur son management

- Identifier les bénéfices et les risques de ces modes de travail hybrides sur les équipes
- Identifier les différences générationnelles et leurs conséquences afin d'ajuster ses comportements de manager
- Adapter son management à chaque membre de l'équipe avec la méthode ICARE ©

Piloter et animer toutes les générations en modes de travail hybrides

- Maintenir la motivation et la performance des équipes avec la méthode FMR ©
- Etudier et mettre en place un système d'animation managériale adapté aux situations, aux personnes et aux localisations
- Savoir faire confiance sans oublier la prudence

Communiquer et s'approprier les outils spécifiques aux modes de travail hybrides

- Prendre l'initiative de la communication
- Etre attentif aux signes non verbaux
- Passer de la visio « entre amis » à la visio-animation pro avec la méthode COMA ©
- Les forums électroniques
- Les outils partagés : applications digitales

Savoir gérer les réussites et les situations difficiles à distance

- Savoir donner de la reconnaissance et de la considération à distance avec la méthode RIRES ©
- Réussir à gérer les situations difficiles avec la méthode PICTO ©

EXILLANCE Approuvé

ANIMER ET MOTIVER SON ÉQUIPE

Faire vivre son équipe, voilà l'un des rôles essentiels du manager. Tâche au demeurant délicate tant les sources de démotivation sont nombreuses. En réalité, l'enjeu réside dans l'impératif de maintenir son équipe au meilleur de sa motivation, de lui insuffler ce supplément d'âme qui va lui permettre de donner le meilleur d'elle-même au service des objectifs fixés. Un projet ambitieux mais réaliste lorsque l'on maîtrise un certain nombre de règles.

Spécifique

Ambitions

- Connaître les leviers de motivation de ses collaborateurs
- Réussir à mettre en œuvre un système d'animation managériale pertinent
- Savoir animer une réunion motivante
- Maîtriser la conduite d'entretiens individuels porteurs de sens et de progrès

Programme

Réussir à motiver ses collaborateurs

- La différence entre la satisfaction et la motivation
- Les 7 degrés de l'échelle de motivation au travail
- Les principaux facteurs de motivation et de démotivation de l'équipe
- Les 3 éléments indispensables pour avoir une équipe qui ne renonce jamais
- Savoir donner de la reconnaissance avec la méthode RIRES©

Mettre en place son système d'animation managériale

- Le briefing rapide
- La réunion d'équipe
- L'entretien individuel
- Le tutorat
- La délégation

Connaître les éléments essentiels d'une réunion efficace

- L'objectif et le séquencement
- Le lancement avec la technique COMA ©
- L'usage pertinent des diaporamas
- L'animation et la conclusion qui poussent à l'action

Connaître les fondements d'un entretien efficace

- La différence entre un entretien et une discussion
- Les divers types d'entretien
- Un exercice d'écoute avant tout
- Une occasion de faire preuve de courage

Situations particulières traitées

- Recevoir un collaborateur démotivé par ses résultats afin de le remettre en selle
- Recevoir un collaborateur pour réagir à une faute commise le matin
- Recevoir une collaboratrice pour la féliciter de son travail particulièrement réussi

BIEN COMMUNIQUER AVEC LES MOTS ET AVEC LES GESTES

Dans un monde ultra-connecté où le mot communication a perdu beaucoup de sa substance, les constats sont sans appel. Nous communiquons réellement de moins en moins et de moins en moins bien. Il est donc essentiel de remettre la communication interpersonnelle au centre de nos préoccupations. Se faire comprendre et comprendre les autres, tel est l'enjeu. Et comme les mots n'expriment qu'une petite partie de ce que nous ressentons vraiment, il sera incontournable d'étudier les messages non verbaux que nos interlocuteurs transmettent et que nous transmettons nous-mêmes.

Spécifique

Ambitions

- Savoir déjouer les principaux pièges de communication
- Réussir à maîtriser les techniques de communication efficientes
- Déceler les signes non verbaux chez ses interlocuteurs
- Parvenir à contrôler subtilement ses réactions face aux autres

Programme

Maîtriser les enjeux de la communication

- La définition de la communication
- Comprendre et se faire comprendre
- Le processus de la communication

Connaître les pièges de communication

- La définition de la communication : de l'écoute à la compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis

Bien communiquer avec les mots

- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les techniques essentielles : prise de notes, questionnement, qualification, reformulation et mixage des modes de communication
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

Bien communiquer avec les gestes

- Le poids de la communication au-delà des paroles
- Les indices significatifs de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix, la gestuelle et le positionnement dans l'espace
- L'adaptation à son interlocuteur pour être le plus en phase possible

CONDUIRE EFFICACEMENT LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS

Au-delà de son caractère désormais obligatoire, l'entretien professionnel est un acte essentiel de communication et de management. Se déroulant au moins une fois tous les deux ans, il va être déterminant pour l'avenir du salarié mais aussi pour celui de l'entreprise. Mais il n'est pas le seul entretien à conduire : évaluation annuelle, expression d'une satisfaction ou d'une insatisfaction,... Il n'y aura donc aucune place pour l'improvisation lors de ces différents moments forts de la vie professionnelle. Méthodes, préparation, capacités à questionner, comprendre, formaliser seront les éléments indispensables pour réussir.

Ambitions

- Profiter d'un contexte obligatoire pour créer des opportunités
- Savoir se préparer et savoir inviter son salarié à le faire
- Conduire un entretien structuré
- Développer un questionnement et une écoute efficaces
- Réussir à formaliser un compte-rendu fidèle à la réalité

Programme

Connaître le contexte particulier lié à l'entretien professionnel

- Les règles essentielles à connaître
- Un scénario à 4 gagnants : le salarié, le manager, l'employeur et le client

Savoir préparer les différents entretiens

- Entretiens d'évaluation, périodique, de reconnaissance, de recadrage
- L'avenir et les besoins de l'entreprise
- Faciliter la préparation du salarié (support fourni)
- Se préparer (support fourni)

Savoir les conduire, les animer et les conclure

- Un lancement structuré avec la technique COMA ©
- La technique RIRES © pour donner de la reconnaissance
- La technique PICTO © pour exprimer une insatisfaction
- Les questions adaptées, la qualification et la reformulation
- Le cadre de référence
- La prise de note sur le guide d'entretien (support fourni)

Savoir choisir et mettre en œuvre

- Les différents choix et les orientations possibles
- L'adéquation ou non des souhaits du salarié avec les besoins de l'entreprise
- Les actions à conduire et leur mise en œuvre
- La rédaction et la signature du compte-rendu (support fourni)

Supports fournis

- Une fiche de préparation pour le salarié
- Une fiche de préparation pour le manager conduisant l'entretien
- Une fiche de conduite d'entretien
- Une fiche de compte rendu

EXILLANCE Approuvé

Spécifique

IMPULSER ET MANAGER LE CHANGEMENT

Tout manager a, un jour ou l'autre, à conduire un processus de changement au sein de son unité. Pour résoudre un problème, obéir à une nouvelle contrainte réglementaire ou tout simplement gagner en efficacité, l'encadrant va devoir gérer la transition permettant à son équipe de passer progressivement d'une situation initiale à une situation cible. Ce contexte spécifique va donc l'obliger à faire preuve de techniques et comportements particuliers s'il veut réussir cette phase d'adaptation.

Spécifique

Ambitions

- Comprendre pourquoi changer est difficile
- Connaître les grandes étapes du processus du changement
- Réussir à manager chacun de ses collaborateurs avec efficacité lors de cette transition
- Adopter des techniques et des comportements opérationnels pertinents

Programme

Connaître les grandes étapes du changement

- Les principales raisons de la nécessité de changer
- La difficulté de modifier ses habitudes
- Passer d'une situation initiale à une situation cible
- Les 3 étapes fondamentales : doute, déclic et action

Savoir manager l'équipe pendant le processus

- Les 4 profils de collaborateurs face au changement
- L'investissement le mieux approprié du manager
- Les postures managériales adéquates à adopter

Maîtriser les techniques de gestion du changement

- Les différentes étapes d'action du manager
- La technique du Triple A © : adhésion, appropriation et adaptation

Réussir à agir efficacement tout au long du processus

- Le piège du retour en arrière
- La technique RIRES © pour reconnaître les efforts et succès
- Le dispositif global pour accompagner l'adaptation

Situations particulières traitées

- Animation d'une réunion de présentation du changement
- Réception d'un collaborateur remettant en cause le projet
- Rencontre d'un membre de l'équipe commençant à réussir

EXILLANCE Approuvé

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Prendre la parole en public est un instant particulier pour le manager. Émotions, trac, trous de mémoire, bafouillements sont autant de facteurs qui risquent de le paralyser et de l'empêcher de donner le meilleur de lui-même. Connaître les trucs et astuces des bons orateurs, journalistes, acteurs, hommes politiques est un atout indéniable au moment de se lancer. Que ce soit lors d'une réunion structurée, d'une allocution improvisée ou d'un discours particulier, l'image donnée par le manager sera plus ou moins bonne suivant les techniques auxquelles il aura recours. Attention danger !

Ambitions

- Savoir apprivoiser son trac
- Mettre son corps au service de son langage
- Élaborer un message synthétique
- Prononcer ses discours et ses allocutions avec aisance
- S'approprier les principes de l'improvisation
- Optimiser sa conduite de réunion

Programme

Réussir à gérer son trac

- La technique RX5 ©
- Les grands principes d'une prise de parole qui démarre bien

Savoir prononcer un discours écrit

- Les techniques de ponctuation
- La lecture en trois temps
- La gestion du pupitre et du micro

Être capable d'élaborer un discours clair

- Les trois modes possibles de structuration d'une pensée
- L'utilisation efficace des fiches
- Les parasites de l'orateur

Réussir à improviser

- Vraie et fausse improvisation
- Les réflexes pour rebondir avec naturel
- L'équilibre magique : souffle, stabilité, conviction et fluidité

Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication par-delà les paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

Animer efficacement les réunions

- L'objectif et le séquencement
- Le lancement grâce à la technique COMA ©
- L'animation pertinente mixant prise de parole et écoute

EXILLANCE Approuvé

Spécifique

PRÉPARER, CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION

Même si cela peut sembler facile quand on regarde un bon animateur faire, réussir à bien animer une réunion est une vraie performance. La preuve en est que beaucoup trop de collaborateurs témoignent s'ennuyer en réunion, en profiter pour faire autre chose voire même s'endormir. Pour faire partie de ces bons animateurs, il sera donc nécessaire de travailler plusieurs formes de talents : l'anticipation et la planification, la formalisation, le questionnement, la gestion des prises de parole et des différentes personnalités, le respect du timing...et tout cela ne s'invente pas.

Spécifique

Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'une animation performante
- Réussir à lancer, dérouler et conclure ses interventions
- Savoir bien préparer en amont
- Développer des techniques de communication pertinentes
- Savoir gérer les comportements et les réactions d'un groupe

Programme

Décider de l'intérêt d'organiser une réunion

- Les coûts et la fatigue engendrés par une réunion en salle
- Les moyens alternatifs

Connaître les différents types et formats de réunion

- Les réunions habituelles : briefing, réunions d'équipe
- Les réunions occasionnelles : réunion de lancement, de projet, de bilan, de résolution de problème
- Les réunions de type formation : réunion de progrès, de développement des compétences

Bien définir l'objectif

- La nécessité de définir obligatoirement un objectif
- La technique pour bien le formaliser

Préparer efficacement ses réunions

- L'établissement d'un séquencement prévisionnel
- La configuration de la salle de réunion
- La prise en compte du biorythme pour choisir les bons horaires
- Le document de convocation
- La check liste préparatoire pour être certain de ne rien oublier

Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement du groupe : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

EXILLANCE Approuvé

PRÉPARER, CONDUIRE ET ANIMER UNE RÉUNION *(suite)*

Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication au-delà du choix des mots
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

Animer judicieusement

- Les 4 grands profils d'animateur : la girouette, le rouleau compresseur, le spectateur et l'efficace
- Le lancement réussi via la technique du COMA ©
- Les techniques fondamentales d'une animation réussie
- L'usage des diaporamas : présentation judicieuse de textes et de chiffres

Être capable de gérer le groupe

- Les 5 grands profils de participants : le romancier, le bavard, le réservé, l'interrupteur et l'efficace
- Les techniques de reprise de parole et de reprise de contrôle
- La gestion des retards, du bruit et de la contradiction

Savoir conclure

- Un vrai temps pour définir les actions à conduire et les suites à donner
- Le compte-rendu : un support de sortie qui prépare la prochaine entrée

RÉUSSIR À GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS

Les situations tendues avec leurs collaborateurs ou avec leur hiérarchie sont rarement la tasse de thé des managers et pourtant il est bien nécessaire de savoir gérer ce genre de choses. L'idéal est bien évidemment de chercher à faire en sorte que les conflits n'arrivent jamais grâce à un management très performant. Mais lorsque le conflit survient, le manager doit être prêt et savoir, aussi bien en termes de tactique qu'en terme de comportement, comment il doit s'y prendre.

Spécifique

Ambitions

- Connaître les principaux types de conflits et leurs origines
- Être en mesure de développer un management préventif
- Adopter une communication managériale efficace
- Savoir choisir une stratégie pour sortir de la confrontation par le haut
- Réussir à faire preuve de courage

Programme

Connaître les différents types de conflits

- La différence entre un conflit et un désaccord
- Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts

Adopter un management préventif

- Les facteurs déclencheurs de conflits
- Les actions du manager empêchant la naissance du conflit

Identifier les stratégies possibles face au conflit

- La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocages
- Les 5 grandes options possibles
- La question de l'intervention systématique

Mettre en œuvre les clés de la résolution

- La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme et dire les choses
- L'écoute maitrisée et le questionnement pertinent
- La capacité à s'extraire de son cadre de référence et à faire se rappro- cher l'autre du sien
- La recherche d'une compréhension mutuelle

Adopter une communication au service de la régulation

- La technique des 3 V : visuel, vocal et verbal
- Les grands principes de communication non verbale

S'affirmer avec tact et fermeté

- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions

EXILLANCE Approuvé

S'AFFIRMER FACE À SES COLLABORATEURS ET À SA HIÉRARCHIE

Une des difficultés principales des managers en poste est d'avoir un management équilibré. Face à son équipe et à sa hiérarchie, un manager a besoin d'être compréhensif sans être trop accommodant, d'être ferme sans être agressif, d'être un bon négociateur sans être manipulateur. Compte tenu des multiples situations rencontrées dans son quotidien, il a besoin de points de repère comportementaux et de techniques simples, faciles à mettre en œuvre. Ceci lui permettra de se positionner comme un vrai leader, respectueux et respecté.

Spécifique

Ambitions

- Connaître les principes essentiels d'un comportement assertif
- Réussir à développer un leadership naturel
- Savoir adopter un style ferme sur le fond mais doux sur la forme
- Oser recadrer ses collaborateurs
- Réussir à dire ce qu'il est nécessaire de dire à sa hiérarchie

Programme

Connaître les rôles et missions essentiels d'un encadrant

- La capacité à faire faire
- L'intérêt de faire grandir son équipe
- La fixation des objectifs avec la technique FMR ©
- La quête d'une posture managériale équilibrée

Adopter les bons styles de management

- L'adoption d'un management différencié en fonction des personnes
- Les quatre grands profils sur l'échelle de maturité collaborative
- Le choix d'un style qui va au-delà de sa prédominante
- Les postures managériales ICARE ©

Bien communiquer avec les mots

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement professionnel du manager : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

Bien communiquer avec les gestes

- L'importance de la communication au-delà des paroles
- Les 5 indices de communication non verbale : l'image, le regard, la manière de dire les choses, la voix et la gestuelle

Identifier les principaux comportements à éviter

- La fuite et l'accommodation
- L'attaque et l'agressivité
- La manipulation et le louvoiement

Réussir à exprimer son assertivité

- La signification et le comportement requis
- Les pièges à déjouer et les astuces de communication du manager affirmé
- La technique PICTO © pour recadrer ou exprimer un désaccord
- La gestion de ses émotions

EXILLANCE Approuvé

GÉRER SON TEMPS ET SON ORGANISATION DE MANAGER

La course après le temps est devenue aujourd'hui un lieu commun dans le monde du management et plus globalement dans celui du travail en général. Mais dans ce rythme effréné, muni de multiples outils technologiques, le manager ne doit jamais perdre de vue que la gestion du temps est avant tout une affaire de comportement et de bon sens. Lever le nez du guidon, identifier où se situe réellement sa valeur ajoutée, adopter une bonne discipline entre son agenda et sa liste de tâches, penser un peu plus souvent à soi et savoir dire non, bien investir plutôt que dépenser inutilement. Avec quelques décisions simples et faciles à mettre en œuvre, la vie au bureau ne sera plus la même.

Spécifique

Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'une bonne organisation
- Réussir à gérer ses priorités, différencier l'urgence de l'importance
- Savoir trier, classer, planifier, déléguer et anticiper
- Mieux communiquer, mieux manager
- Organiser ses tâches, ses rendez- vous et la lecture de ses mails

Programme

Réussir à gérer ses priorités

- Savoir identifier ses actions à réelle valeur ajoutée
- Distinguer l'urgence de l'importance
- Être lucide sur ses principaux objectifs

Savoir dire non aux chronophages

- Ne pas subir les sollicitations des autres
- Établir des codes et des signes clairs de disponibilité
- Développer un comportement assertif face aux voleurs de temps

Adopter une gestion structurée de son agenda

- Les rendez-vous avec les autres et ceux avec soi-même
- La capacité à arbitrer quand nécessaire
- La gestion des tâches, projets et missions
- Les micro-tâches du quotidien

Adopter les styles de management opportuns pour gagner du temps

- La nécessité de manager différemment chaque collaborateur
- Savoir déléguer efficacement

Bien communiquer pour optimiser les contacts avec les autres

- La définition de la communication : différence entre écoute et compréhension
- Les pièges physiologiques de communication : à l'oral, à l'écrit, en visuel
- Les pièges psychologiques de communication : le cadre de référence, les inférences, les raccourcis
- Le questionnement : questions ouvertes, fermées, qualificatives et alternatives
- Les Top principes essentiels d'un bon communicant

EXILLANCE Approuvé

GÉRER SON TEMPS ET SON ORGANISATION DE MANAGER *(suite)*

Établir un système d'animation managériale pertinent

- Choisir ses types et fréquences de rencontres avec ses collaborateurs
- Investir et non perdre du temps en face à face
- Conduire des réunions performantes

Bien se connaître pour être plus efficace

- Savoir identifier ses périodes optimales d'efficacité personnelle dans la journée
- Bien se conditionner la veille pour mieux démarrer le lendemain
- Refuser la procrastination
- Optimiser le temps passé dans les moyens de transport

Ne pas être esclave de ses mails et de son téléphone

- Définir des règles simples et s'y tenir
- Habituer ses collaborateurs à respecter ses propres zones protégées
- Éduquer son équipe à rédiger les titres de mail de manière explicite
- Mettre son téléphone à son service et non l'inverse

Spécifique

OPTIMISER SA RELATION AUX AUTRES AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE ®

Chacun est différent. Chacun a des préférences relationnelles différentes. Lors des échanges avec les équipes, lors des recrutements ou lors des constitutions de groupes devant travailler ensemble, il est particulièrement important de prendre en compte ses différences. Mais pour cela, faut-il encore être à même de les identifier puis de les analyser afin d'optimiser la communication et l'efficacité collaborative future. Impulsion Consulting a créé la Géométrie Comportementale®. Basée sur seulement trois formes géométriques de base, le carré, le rond et le triangle, cette technique contemporaine est adaptée à toutes les structures et permet d'améliorer significativement l'efficacité relationnelle des organisations.

Spécifique

Ambitions

- Etre capable d'identifier ses propres préférences relationnelles
- Savoir distinguer celles des autres
- Réussir à adapter ses modalités de communication, de management et d'assertivité
- Réussir ses recrutements
- Etre à même d'optimiser la constitution de groupes projet

Programme

Réussir à identifier ses propres préférences relationnelles

- Auto-évaluation individuelle de ses préférences de communication en amont du séminaire
- Auto-évaluation individuelle de ses préférences de style de management en en amont du séminaire

Appréhender les fondamentaux de la Géométrie Comportementale®

- Les géotypes : carré, rond et triangle
- Les autres géotypes et leurs caractéristiques

Savoir distinguer les préférences relationnelles de son équipe

- Les différentes observables

Être à même de développer une réelle harmonie comportementale

- Comment se comporter avec un géo-type carré, rond ou triangle ?
- La maturité collaborative
- L'adaptation de son style de management avec la méthode I.C.A.R.E ©

Mieux s'affirmer avec la Géométrie Comportementale

- Savoir exprimer son insatisfaction avec la technique P.I.C.T.O ©
- L'adaptation quasi-chirurgicale de son assertivité face aux différents géo-types

Optimiser ses recrutements et la constitution des groupes projet

- Le recrutement sous un autre angle que celui de la compétence
- L'adéquation des profils entre eux
- La complémentarité des géo-types

EXILLANCE Approuvé

TOUTES LES CLÉS UTILES À L'AGENT IMMOBILIER POUR VENDRE ET LOUER SANS DISCRIMINATION

Formation conforme au dernier décret 2020-1259 du 14 octobre 2020

Inégalités, discriminations, propos racistes et sexistes….nous retrouvons fréquemment ces termes dans le langage courant ou dans les comportements que ce soit dans le cadre personnel ou professionnel. La thématique de la non discrimination est une formation obligatoire dans le domaine de l'immobilier instituée par le décret du 14 octobre 2020 à effectuer tous les trois ans. Elle a pour objectif de faire diminuer la discrimination à l'accès logement.
Les professionnels de l'immobilier jouant un rôle d'intermédiaire très important dans ce cadre, ils sont donc en première ligne pour agir contre les discriminations au logement. Toutefois, cela suppose d'avoir une certaine connaissance des textes légaux, de la notion de discrimination et des comportements à adopter lorsqu'ils rencontrent une telle situation.

Spécifique

Ambitions

- Connaître le cadre règlementaire et les risques encourus
- Réussir à adopter les bons comportements face à une demande discriminatoire
- Optimiser sa relation aux autres
- Trouver les bons arguments, gérer les objections et s'affirmer

Programme

Connaître le cadre règlementaire et les risques encourus

- Différence entre discrimination et diversité
- Quizz pour identifier les critères de discrimination
- Risques encourus
- Environnement professionnel & code de déontologie

Le rôle de la communication dans la discrimination

- Stéréotypes et préjugés au quotidien (cadre de référence)
- Arbre décisionnel
- Communication verbale et questionnement
- Communication non verbale

Optimiser sa relation aux autres avec la Géométrie Comportementale®

- Appréhender les fondamentaux
- Savoir distinguer les préférences relationnelles de mes interlocuteurs (propriétaires, locataires, collègues…)
- Etre à même de développer une réelle harmonie comportementale

S'affirmer efficacement face à une demande discriminatoire

- Identifier les comportements inopportuns
- Savoir réaffirmer son engagement à prévenir toute discrimination
- Réagir et répondre avec assurance aux objections, savoir refuser la commande
- Appliquer la technique PICTO ©

EXILLANCE Approuvé

LE VOYAGE DU MANAGEMENT

Comment faire découvrir ou faire redécouvrir les principales techniques de management sans lasser ? Comment ressouder des équipes qui s'éloignent les unes des autres ? La ludopédagogie peut être la solution. Apprendre par le jeu, développer la solidarité, insuffler un réel esprit d'équipe : voici les ambitions de cette formation où un dé à jouer, des quiz, des jokers permettront aux équipes constituées de concourir pour la victoire finale. La forme au service et non pas au détriment du fond pour mieux appréhender les éléments clés du management opérationnel.

Ludique

Ambitions

- Acquérir les notions essentielles d'un management efficace
- Réussir à adopter un comportement de cadre dès sa prise de fonction
- Développer des techniques de communication managériale pertinente
- Savoir s'affirmer, mobiliser et animer son équipe

Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Quiz portant sur 12 questions de management avec des parties collectives, en duo et en individuel
- Développement de chaque thématique de manière interactive
- Apports théoriques de techniques opérationnelles
- Points et classement final

Programme

Adopter les bons styles managériaux

- Les 4 postures managériales

Réussir sa prise de fonction

- Préparer la sienne comme celle de ses collaborateurs

Savoir motiver

- Les 3 principaux leviers pour dynamiser ses équipes

Savoir décider

- La grille de prise de décision, les critères principaux et secondaires

Être à même de bien comprendre les autres

- Les différents types de question pour comprendre les autres, le cadre de référence et les a priori

Bien communiquer avec les gestes

- Les indices clés du schéma corporel

Savoir animer son équipe

- Les actes collectifs et individuels

Réussir à s'affirmer

- La technique PICTO ©

Maîtriser le lancement de réunion

- La technique COMA © pour réussir le lancement de réunion

Savoir gérer les situations tendues

- Savoir agir rapidement

Fixer des objectifs

- La technique FMR ©

Identifier les comportements relationnels clés du manager

- Le courage, l'exigence, la compréhension, l'optimisme,...

FULL COMPORTEMENTAL

Comment faire découvrir ou faire redécouvrir les comportements clés que doit adopter tout encadrant ? Comment ressouder des équipes qui s'éloignent les unes des autres? La ludopédagogie peut être la solution. Apprendre par le jeu, développer la solidarité, insuffler un réel esprit d'équipe : voici les ambitions de cette formation où des quiz, des jokers, des espions permettront aux équipes constituées de concourir pour la victoire finale. La forme au service et non pas au détriment du fond pour mieux appréhender les comportements indispensables au manager moderne.

Ambitions

- Appréhender les 10 comportements fondamentaux du manager
- Savoir identifier la valeur ajoutée de ses comportements vertueux
- Analyser le risque de ne pas les adopter
- Réussir à se les approprier pour les mettre en œuvre le plus souvent possible

Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Quiz portant sur 10 questions de management avec des parties collectives, en duo et en individuel
- Développement de chaque thématique de manière interactive
- Apports théoriques de techniques opérationnelles
- Points et classement final

Programme

Devenir un manager courageux

- Qui a de l'assurance en ses capacités, en lui-même, assume ses décisions et ses erreurs éventuelles, et sait faire des choix difficiles

Savoir être un bon communicant

- Qui envoie des messages clairs et convaincants et est à l'aise dans ses prises de parole

Adopter un comportement exemplaire

- Qui s'applique à lui-même ce qu'il demande aux autres d'appliquer

Devenir un manager affirmé

- Qui sait se contrôler et gérer ses émotions, sait dire ce qui lui convient ou pas, est à l'aise dans le face à face

Être plus souvent compréhensif

- Qui capte les points de vue et les sentiments des autres, éprouve un réel intérêt pour leurs soucis

Développer ses qualités de négociateur

- Qui sait donner et demander des contreparties, réussit à résoudre les conflits

Savoir être facilement adaptable

- Qui fait preuve de souplesse devant les changements

Devenir réellement fiable

- Qui dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit, est honnête, constant et cohérent dans ses attitudes, inspire confiance

Savoir être suffisamment exigeant

- Qui est attentif aux résultats de son équipe et aux attitudes adoptées, sait contrôler et mettre les autres dans l'effort

Réussir à rester optimiste

- Qui poursuit les objectifs avec ténacité malgré les obstacles et les déconvenues, voit plutôt le bon côté des choses que le mauvais

Ludique

LES AVOCATS DU MANAGEMENT

Comment travailler simultanément la prise de décision et la prise de parole en public ? Comment développer ses capacités d'adaptation, d'affirmation de soi, de conduite du changement et de motivation d'équipe en peu de temps ? C'est ce que cette formation propose de faire. Tantôt dans le rôle de l'accusation, tantôt dans celui de la défense et même à d'autres moment dans celui du Jury qui va devoir rendre son verdict, les participants sont immergés dans le monde de la machine judiciaire version managériale. Du très sérieux mais aussi des sourires pour apprendre tout en s'amusant.

Ambitions

- Savoir prendre des décisions managériales opportunes
- Réussir à adapter son mode de management
- Savoir s'affirmer et conduire le changement
- Réussir à motiver son équipe
- Réussir ses prises de parole

Ludique

Modalités d'animation

- Constitution de plusieurs groupes
- Études de cas pratiques
- Recherche de questionnement et d'arguments
- Prises de parole et prise de décisions dans des situations changeantes

Programme

Savoir identifier quelle posture managériale adopter

- L'échelle de maturité collaborative
- L'adaptation de son style de management avec la technique I.C.A.RE ©

Réussir à motiver ses équipes

- Savoir faire la différence entre satisfaction et motivation
- Les 7 échelons de la motivation au travail
- Quoi privilégier pour mobiliser ses collaborateurs

Savoir s'affirmer face aux autres

- Être à même d'identifier les comportements inopportuns
- Réussir à exprimer ses insatisfactions avec autant de fermeté que de tact grâce à la méthode P.I.C.T.O ©

Appréhender les bases de la conduite du changement

- Le processus global du changement
- Les 3 étapes fondamentales du processus
- La gestion efficace d'une changement avec la méthode TRIPLE A©
- Les pièges à éviter

Savoir prendre les bonnes décisions

- Apprécier le doute comme une réelle modalité de raisonnement
- Savoir utiliser un tableau de prise de décision

Maitriser sa prise de parole en public

- Réussir à conduire un questionnement ouvert, fermé et qualifié
- Savoir développer des arguments

EXILLANCE Approuvé

ATELIERS DE MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

A l'instar d'un sportif ou d'un acteur, le manager doit s'entraîner et répéter pour s'approprier les techniques et comportements efficaces qui feront de lui quelqu'un de crédible et de respecté.

Ambitions

- S'entraîner à la pratique du management sur des cas concrets
  (styles de management, affirmation de soi, communication, gestion des conflits…)

Programme

Défini en direct et individuellement avec chaque participant en fonction des besoins, des urgences, des souhaits au cours de la première heure de travail.

Quelques exemples d'ateliers :

- Comment faire comprendre à son N+1 que ses réunions sont trop longues et sans intérêt ?
- Comment réagir face à un membre de l'équipe qui critique facilement ses collègues ?
- Que demander de faire à un collaborateur en échec permanent ?
- Comment demander à un jeune stagiaire d'adopter une tenue vestimentaire adéquate ?
- Comment agir face à la démotivation d'un collaborateur proche du départ en retraite ?
- Quoi dire à un collègue manquant ouvertement de politesse ?

Pratique

LES TRUCS ET ASTUCES DE L'ENCADRANT

Lorsque des besoins de formation différents émergent au sein d'un même groupe et que les disponibilités des uns et des autres sont réduites, il est toujours compliqué de développer les compétences de manière adaptée et personnalisée. L'idéal serait de pouvoir piocher, picorer, choisir parmi plusieurs catégories de formation. C'est l'originalité des Trucs & Astuces de l'encadrant : proposer le choix parmi 4 grandes thématiques et près de 40 besoins répertoriés. C'est ce que l'on appelle une formation à la carte.

Ambitions

- Réussir à animer son équipe
- Perfectionner sa communication
- Développer son leadership et son assertivité
- Savoir gérer son temps et son organisation

Programme

- **Liberté de choix parmi l'intégralité de la carte**
- **6 choix possibles pour la journée**

Catégorie 1 : Animation d'équipe

- Comment manager deux collaborateurs très différents ?
- Comment déléguer sans perdre la maitrise de la situation ?
- Comment définir un objectif individuel pertinent ?
- Comment piloter efficacement les objectifs collectifs et individuels?
- Comment éviter le piège du copinage ?
- Comment ne pas rater son arrivée dans sa nouvelle équipe ?
- Comment contrôler sans fliquer et obtenir sans agresser ?
- Comment ne pas devenir un service d'assistance ou une hotline ?
- Comment aider et accompagner un collaborateur en difficulté ?

Catégorie 2 : Communication

- Comment surmonter son trac lors d'une intervention en public ?
- Comment faire s'exprimer un interlocuteur réservé ?
- Comment éviter les problèmes d'incompréhension avec un collaborateur ?
- Comment préserver la motivation de son équipe ?
- Comment redonner la banane et la pêche à mon collaborateur?
- Comment savoir si mon interlocuteur est gêné par la discussion que j'ai avec lui, s'il m'est déloyal, s'il me ment ?
- Comment gérer un retardataire, un bavard ou un perturbateur en réunion?
- Comment sortir de son cadre de référence afin d'éviter les a priori?

Pratique

LES TRUCS ET ASTUCES DE L'ENCADRANT *(suite)*

Catégorie 3 : Leadership et affirmation de soi

- Comment gérer un conflit entre deux collaborateurs sans avoir vu ce qui s'était passé ?
- Quoi faire, quoi dire en cas de retard régulier d'un membre de l'équipe ?
- Comment exiger sans passer pour un chefaillon ?
- Comment traiter un problème d'odeur corporelle (tabac, sueur) chez un collaborateur ?
- Comment agir en cas de refus de port d'équipement de sécurité ? Comment dire non à son chef ?
- Comment faire face à une critique d'un de ses collaborateurs ?
- Quoi faire en cas de désaccord avec une décision prise par le N+1 ?
- Comment réagir face à une collaboratrice qui ne dit pas bonjour en arrivant ?

Catégorie 4 : Organisation et efficacité personnelles

- Comment ne pas subir la loi d'un agenda saturé ?
- Comment décider de ce qui est vraiment prioritaire quand tout semble l'être ?
- Comment faire avec les mails dans un monde ultra-connecté ?
- Comment accompagner efficacement les réformes, les changements auprès de ses équipes ?
- Comment prendre la bonne décision avec des hésitations entre plusieurs options ?
- Comment finir sa réunion à l'heure ?
- Comment désencombrer durablement son espace de travail physique et virtuel ?
- Comment évaluer la répartition des activités et la polyvalence de ses collaborateurs ?
- Comment aborder un problème à résoudre ?

MANAGER AVEC SUCCÈS SA FORCE DE VENTE

Une équipe commerciale n'est pas tout à fait une équipe comme les autres. Balançant régulièrement entre euphorie et baisse de moral, les vendeurs doivent être managés avec un soin tout particulier. Pour atteindre les objectifs fixés, les résultats doivent être particulièrement bien suivis tout comme l'activité, tant en matière de rendez-vous que de prospection physique et téléphonique. Responsable commercial, un métier de management à part entière, complexe, avec de réelles particularités à connaître et à maitriser.

Ambitions

- Appréhender les particularités du management commercial
- Savoir fixer les objectifs commerciaux avec pertinence
- Réussir son pilotage commercial à l'aide de tableaux de bord
- Animer avec efficacité en collectif et en individuel

Programme

Connaître les particularités du management de commerciaux

- L'euphorie ou la baisse de moral
- La pression des objectifs et de la rémunération
- Un besoin accru de reconnaissance

Identifier les caractéristiques de la mission du directeur commercial

- Un rôle de leader et d'entraineur
- Une fonction où l'exemplarité côtoie l'exigence
- Un savant dosage de confiance et de contrôle
- Les 10 comportements vertueux

Adopter des postures managériales et une communication adaptés

- L'échelle de maturité collaborative
- Les 4 postures managériales I.C.A.RE ©
- Les principes clés d'une communication efficace

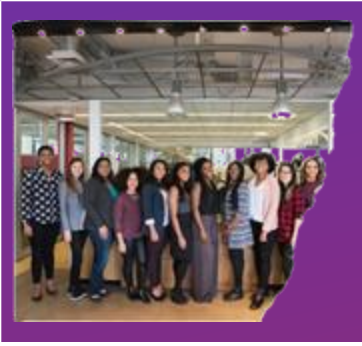
Savoir motiver sa force de vente

- La différence entre satisfaction et motivation
- Les grands leviers sur lesquels s'appuyer pour motiver
- L'entretien spécifique de reconnaissance : technique R.I.R.E.S ©

Bien fixer les objectifs

- Bien fixer des objectifs : technique F.M.R ©
- Les objectifs collectifs et individuels
- Les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Les objectifs de production et d'activité

EXILLANCE Approuvé



MANAGER AVEC SUCCÈS SA FORCE DE VENTE *(suite)*

Réussir à piloter les résultats

- Les tableaux de bord de suivi : résultats et activité
- Le suivi de la prospection physique et téléphonique
- Les ratios de proposition et de concrétisation
- Les leviers de l'efficacité commerciale individuelle
- Le choix d'indicateurs pertinents

Mettre en place un système d'animation managériale pertinent

- Le briefing rapide
- La réunion d'équipe
- L'entretien individuel d'activité
- Le tutorat suivi du débriefing

MANAGER EFFICACEMENT SES NÉGOCIATIONS

La négociation est devenue un incontournable dans le quotidien du manager. Que ce soit avec un fournisseur, un dient, un délégué du personnel, un collaborateur voire un hiérarchique, les situations de négociation sont multiples. Souvent réduite à un principe exclusivement commercial, la négociation est même quelquefois confondue avec la vente. Non seulement la négociation n'est pas nécessairement liée aux affaires ou à des aspects tarifaires, mais elle est surtout bien distincte de l'entretien de vente. C'est pourquoi elle s'apprend et se travaille. On ne nait pas négociateur, on le devient.

Ambitions

- Savoir préparer une négociation
- Maitriser les principes de communication indispensables
- Identifier son profil naturel de négociateur
- Choisir la stratégie la mieux adaptée
- Connaître les tactiques possibles et savoir contrer et anticiper celles des autres

Programme

Identifier précisément ce qu'est la négociation

- La définition de la négociation
- Ses différences fondamentales avec la vente
- Les situations courantes de négociation

Intégrer les aspects stratégiques

- Les six pouvoirs possibles du négociateur
- La perception des autres sur les cartes que l'on a en main
- La détermination de la zone d'accord possible

Percevoir les enjeux liés à la communication

- Les pièges : inférences et malentendus
- Les modes de questionnement les plus opportuns
- La maitrise de sa communication non verbale et le décryptage de celle des autres

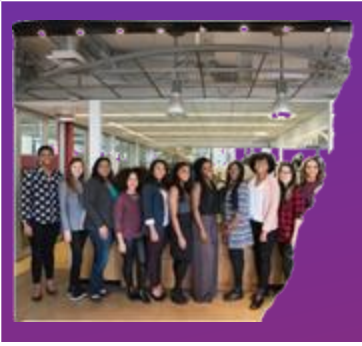
Savoir préparer ses négociations

- S'informer et établir des propositions claires
- Les trois scénarii envisageables
- Les concessions et les contreparties possibles
- Bien connaître son profil personnel de négociateur

Connaître les règles d'or et les tactiques

- Les 10 règles pour réussir sa négociation
- Les 10 tactiques possibles
- Les réponses face à ces tactiques si notre interlocuteur les utilise

EXILLANCE Approuvé



VENDRE AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE ®

Comprendre - Convaincre - Concrétiser

*Le souhait de toute entreprise est de s'appuyer sur des équipes de vente capables de créer des relations durables avec ses clients tout en atteignant voire dépassant ses objectifs. Vendre grâce à la géométrie comportementale® propose une approche très opérationnelle et facile à mettre en œuvre, basée sur 3 phases : **comprendre** le client, **convaincre** de l'achat et **concrétiser** la vente. Les commerciaux entrent alors dans une relation de confiance avec leurs clients. Une form'action complète avec des évaluations de compétences commerciales individuelles et des ateliers de mise en situation.*

Ambitions

- Appréhender les principes de la Géométrie Comportementale®
- Intégrer les principes de maturité acquisitive
- Conduire un processus de vente basé sur 3 phases :

  comprendre, convaincre, concrétiser

Programme

Introduction à la Géométrie Comportementale

- La définition
- Son utilisation pour mieux vendre

Initiation à la maturité acquisitive

- Les conditions à réunir
- Le niveau d'attente et de confiance du client

Comprendre son client

- La présentation, la prise en main de l'entretien et l'empathie
- L'écueil à éviter : les a priori et les préjugés
- Les modes de questionnement les plus opportuns
- La reformulation et la qualification pour vérifier la bonne compréhension

Convaincre son client

- L'élaboration d'une proposition adaptée
- La présentation la plus claire et attractive de l'offre
- Le traitement des objections avec la méthode A. P. I.
- Le développement de sa force de persuasion
- La proposition d'offres additionnelles utiles

Concrétiser la vente pour une relation durable

- Les signaux révélateurs et décisifs
- Les émotions accélératrices d'achat
- Le bon moment pour tendre la main et prendre celle de son interlocuteur
- Les bonnes formules de conclusion

EXILLANCE Approuvé

NÉGOCIER AVEC LA GÉOMÉTRIE COMPORTEMENTALE ®

Définir - Défendre - Déjouer

La négociation est parfois nécessaire pour parvenir à la conclusion d'une vente. Comment rendre cet exercice efficace en maintenant des relations durables avec ses interlocuteurs ?
*« Négocier avec la Géométrie Comportementale® » propose de prendre en compte les préférences comportementales de chacun. Son approche très opérationnelle, mise en œuvre facilement, se décline en trois étapes : **définir** sa stratégie, **défendre** son offre et **déjouer** les tactiques. Le transfert de compétences est optimisé avec des évaluations individuelles et des ateliers de mise en situation.*

Ambitions

- Appréhender les principes de la Géométrie Comportementale ®
- Intégrer les principes de maturité négociative
- Conduire un processus de négociation basée sur 3 phases :

définir sa stratégie, défendre son offre, déjouer les tactiques

Programme

Introduction à la Géométrie Comportementale®

- La définition
- Son utilisation pour mieux négocier

Initiation à la maturité négociative

- Les conditions à réunir
- La définition de la capacité et de la volonté de négocier

Définir sa stratégie

- La préparation de 3 scenarii envisageables
- Les concessions et les contreparties à envisager
- L'identification de ses cartes en main parmi 6 atouts majeurs

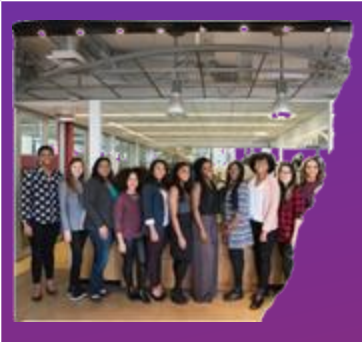
Défendre son offre

- L'affirmation de soi avec l'assertivité
- La maîtrise et le décodage du langage corporel
- Les 10 règles d'or de la négociation

Déjouer les tactiques

- L'état d'esprit des parties-prenantes
- Les 10 tactiques à repérer avec la Géométrie Comportementale ®
- Les réponses défensives à opposer
- L'engagement : oser le demander

EXILLANCE Approuvé



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES VENTES ADDITIONNELLES DE SON ÉTABLISSEMENT

Lors d'une prise de commande ou au cours d'un service client, le souhait de tout responsable commercial est que son équipe développe des ventes additionnelles ou packagées. Pour pouvoir les réaliser, les collaborateurs au contact du public doivent passer d'une position subie à une position active. Ils doivent suggérer, proposer, inciter les clients à compléter leurs demandes initiales avec des produits ou des services complémentaires synonymes de chiffre d'affaire supplémentaire mais aussi d'une satisfaction et d'une fidélité plus forte. Le rôle du manager est dès lors fondamental pour impulser à son équipe la culture commerciale indispensable à la réussite de son projet mais aussi pour suivre et accompagner les objectifs et les actions des acteurs concernés.

Ambitions

- Instaurer une culture de la vente additionnelle au sein des équipes
- Identifier les éléments à objectiver Animer en collectif et en individuel les acteurs concernés sur leurs résultats et sur leurs activités
- Réussir à faire progresser chacun en fonction de son potentiel personnel

Programme

Identifier les niveaux existants :

- Les différences de compétences entre les différents membres de l'équipe
- Les niveaux de vente actuels sur les produits et services complémentaires

Définir et partager les objectifs :

- Les caractéristiques d'un objectif collectif et d'un objectif individuel
- La technique F.M.R ©
- Le choix des produits et services prioritaires à proposer
- Le partage et la validation avec les membres de l'équipe

Parvenir à développer la technique commerciale

- Comment créer un climat propice à la vente
- Comment convaincre de l'intérêt des ventes additionnelles
- Comment conseiller les clients et leur faire des suggestions
- Comment détecter leurs besoins non exprimés

Mettre en œuvre sur le terrain

- Comment observer les pratiques mises en œuvre
- Comment écouter et noter les éléments importants
- Comment collecter les résultats de vente et d'activité

Savoir suivre les réalisations

- Formaliser un tableau de suivi des objectifs
- Prendre en compte le collectif autant que l'individuel
- Intégrer les niveaux de départ
- Analyser les résultats

Réussir à animer l'équipe

- Définir un système d'animation managériale adapté à son établissement
- Communiquer les résultats collectifs en réunion d'équipe
- Communiquer les résultats individuels en entretien individuel

Être capable d'exprimer ses satisfactions ou ses insatisfactions

- Savoir exprimer son insatisfaction et définir des actions correctrices
- Savoir féliciter ses collaborateurs

EXILLANCE Approuvé

Pour aller plus loin

Plus VITE, Plus FORT

PROGRAMMES ABSOLUT

Évaluation du niveau d'opérationnalité individuel d'entrée

Form'action en salle

Ateliers collectifs d'analyse de pratique

Training individuel

Évaluation du niveau d'opérationnalité individuel de sortie

En BLENDED-LEARNING

Évaluation individuelle des préférences de :

- Communication avec les autres
- Leadership
- Styles de management

Les programmes ABSOLUT sont des form'actions qui intègrent toutes les étapes du transfert de compétences et sont accessibles avec toutes les offres du catalogue.

AUTO-EVALUATIONS INDIVIDUELLES

ATELIERS D'ANALYSE DE PRATIQUES

TRAINING INDIVIDUEL

3ème partie

Ateliers Flash

ATELIERS FLASH

Les Ateliers Flash d'Impulsion Consulting sont des ateliers opérationnels permettant de traiter des situations compliquées

Recueil
des situations en lien
avec la thématique choisie

Réflexion commune
autour de la manière
d'aborder le sujet

Apport technique
+
Mise en œuvre
active avec entraînement
(simulation)

Liberté
de choix
des thématiques

Efficacité
maximum
6/8 personnes
par groupe

Optimisation
du temps
en format
de 3 heures

ATELIERS FLASH

Les situations indiquées ci-dessous sont données à titre d'exemples

Réussir à fixer des objectifs comportementaux

- Politesse et respect
- Aide et solidarité
- Ecoute et empathie
- Accueil et sourire

Réussir à dire des choses qui ne font pas plaisir

- Refus d'attribution d'un véhicule de service
- Arrêt d'une période d'essai
- Réponse négative à une demande de revalorisation salariale
- Enoncé d'une insatisfaction

Réussir à réagir de manière adaptée à l'agressivité d'un interlocuteur mécontent

- Client n'ayant pas reçu sa proposition commerciale ou son remboursement financier
- Partenaire n'ayant pas reçu les éléments de communication attendus ou n'ayant pas été prévenu d'un changement de règle

ATELIERS FLASH

Les situations indiquées ci-dessous sont données à titre d'exemples

Réussir à prendre la bonne décision d'action dans une situation insatisfaisante

- Collaborateur ne relançant pas les devis réalisés ou ne relaçant pas les impayés clients
- Fournisseur n'expédiant pas les pièces nécessaires au dépannage
- Comptable commettant des erreurs

Réussir à réveiller la conscience professionnelle de son équipe

- Equipe ne finalisant pas les dossiers en fin de journée
- Ouvriers perdant du temps inutile en trajet
- Salariés refusant de faire des heures supplémentaires en période de suractivité
- Agent bâclant un dossier administratif

Réussir à ....

À vous de compléter

pour personnaliser

votre atelier

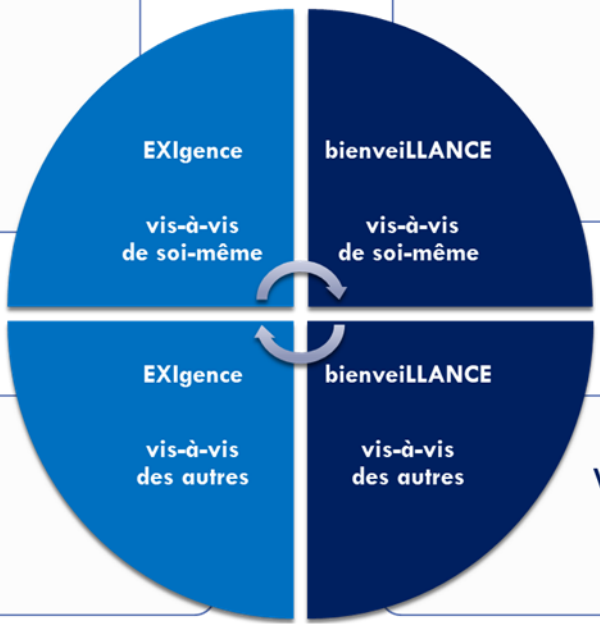
4ème partie

Programmes EXILLANCE

LA BOUSSOLE EXILLANCE ET SES EFFETS VERTUEUX

ÊTRE EXEMPLAIRE
- *S'appliquer à soi-même ce que l'on demande aux autres*

PRENDRE SOIN DE SOI
- *Exprimer ses émotions et gérer son stress*



FORMULER DES DEMANDES
- *Exprimer ses attentes et ses besoins*

VOULOIR LE BIEN DES AUTRES
- *Être positif et compréhensif*

La boussole EXILLANCE ®

Les effets bénéfiques

- **Amélioration durable de la productivité**
  grâce à un pilotage mieux maîtrisé des activités et des résultats
- **Baisse du présentéisme passif, de l'absentéisme et du turn-over**
  ainsi que des coûts qu'ils engendrent
- **Développement de la lucidité, des niveaux d'empathie et de compréhension**
  grâce à une prise de conscience de l'impact de ces comportements sur les autres
- **Amélioration de l'ambiance de travail et de la qualité de vie professionnelle**
  en raison d'une plus grande sérénité pour l'ensemble des collaborateurs
- **Diminution des facteurs de risques psycho-sociaux**
  au sein de la structure
- **Augmentation du niveau d'implication et d'engagement**
  par le sens, l'équité et la reconnaissance donnés
- **Evolution de la légitimité et de la performance managériales**
  en faveur d'un leadership assumé et d'une communication assurée
- **Valorisation de l'image de la structure et développement de sa marque employeur**
  auprès des clients, des usagers, des fournisseurs, du personnel et des instances représentatives

Le Management Exillant ®

www.exillance.org

Programme basé sur 7 clés essentielles pour allier performance opérationnelle et performance relationnelle

Ne peut être délivré que par un membre certifié du pôle d'expertise EXILLANCE ®

Ambition

S'approprier les principes et les techniques d'un management Exillant ® permettant d'obtenir simultanément des résultats ambitieux et une réelle qualité de vie au travail

Objectif

Réussir à développer un management équilibré d'exigence et de bienveillance auprès de ses équipes

Clé n°1 - Comprendre les vertus de l'exigence by EXILLANCE ®

- *Définir clairement l'exigence by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la notion de réciprocité de l'exigence : celle vis-à-vis des autres et celle vis-à-vis de soi-même*
- *Utiliser le filtre de l'exigence comme outil facilitateur*
- *Identifier les risques d'une faiblesse ou d'un excès d'exigence*
- *S'approprier les premiers éléments de langage pour l'exprimer*
- *Adopter les 2 gestes associés pour exprimer l'exigence*

Clé n°2 - Comprendre les vertus de la bienveillance by EXILLANCE ®

- *Définir clairement la bienveillance by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la notion de réciprocité de la bienveillance : celle vis-à-vis des autres et celle vis-à-vis de soi-même*
- *Utiliser le filtre de la bienveillance comme outil facilitateur*
- *Identifier les risques d'une faiblesse ou d'un excès de bienveillance*
- *S'approprier les premiers éléments de langage pour l'exprimer*
- *Adopter les 2 gestes associés pour exprimer la bienveillance*

Clé n°3 - Apprécier la notion d'équilibre managérial

- *Définir l'équilibre managérial by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la triple notion d'équilibre : celui de l'exigence et de la bienveillance, celui vis-à-vis des autres et de soi-même et celui à l'intérieur de l'exigence et de la bienveillance elles-mêmes*
- *Intégrer la boussole EXILLANCE ® avec ses 4 facettes pour prendre ses décisions managériales et définir aisément les comportements à adopter*

<u>Clé n°4</u> - La bienveillance vis-à-vis de soi-même : Savoir prendre soin de soi, maintenir son niveau de forme physique et mentale

- *Vivre mieux et plus longtemps grâce au nombre bleu « 30750 » ©*
- *Savoir relativiser et s'accorder le droit à l'erreur*
- *Diminuer son stress, son anxiété et mieux gérer le quotidien avec la pratique respiratoire de cohérence cardiaque*
- *Recourir au numéro d'urgence émotionnelle « 61 » en cas de besoin*
- *Savoir protéger son agenda, distinguer l'urgent de l'important, prioriser et déléguer*

<u>Clé n°5</u> - L'exigence vis-à-vis de soi-même : Savoir s'appliquer à soi-même ce que l'on attend des autres

- *Identifier la différence entre l'exemplarité et la perfection*
- *Mettre en cohérence ses comportements et ses demandes*
- *Chercher à avoir un égo équilibré, savoir faire preuve d'humilité et présenter ses excuses quand nécessaire*
- *Savoir garder son calme et son sang-froid face aux émotions désagréables : colère, peur et tristesse*
- *Se mettre en résonance managériale avec ses collaborateurs grâce à la technique I.C.A.RE © et l'appréciation de leur maturité collaborative*

<u>Clé n°6</u> - L'exigence vis-à-vis des autres : Savoir exprimer ses besoins avec assertivité face aux collègues et à la hiérarchie

- *Identifier les 3 comportements inappropriés : accommodation, agressivité, manipulation*
- *Développer son assertivité comme solution relationnelle*
- *Adopter la technique P.I.C.T.O © pour exprimer ses besoins et ses insatisfactions en étant ferme sur le fond et doux sur la forme*
- *Savoir fixer des objectifs facilement avec la technique F.M.R ©*
- *Savoir piloter avec un système d'animation managérial efficient : briefing, réunion, entretien individuel, tutorat*

<u>Clé n°7</u> - La bienveillance vis-à-vis des autres : Savoir prendre soin des autres, développer son empathie, son positivisme et son intelligence émotionnelle

- *Accueillir avec soin ses nouveaux collaborateurs et faciliter leur prise de fonction*
- *Développer son élégance relationnelle, éviter les reproches et les formules blessantes*
- *Se forcer à voir et dire ce qui va bien avant ce qui ne va pas, appliquer le ratio du 2,90 pour 1*
- *Revaloriser les basiques respectueux et courtois : bonjour, merci, s'il te plait, pardon, au revoir, sourire, regard,...*
- *Développer son empathie cognitive et émotionnelle*
- *Savoir donner de la reconnaissance avec la technique R.I.R.E.S ©*

LES RELATIONS EXILLANTES ®

www.exillance.org

Programme basé sur 7 clés essentielles pour allier performance opérationnelle et performance relationnelle

Ne peut être délivré que par un membre certifié du pôle d'expertise EXILLANCE ®

Ambition

S'approprier les principes et les techniques des Relations Exillantes ® qui permettent d'obtenir simultanément des résultats ambitieux et une réelle qualité de vie au travail.

Objectif

Réussir à développer des comportements équilibrés d'exigence et de bienveillance envers ses collègues, sa hiérarchie, ses contacts externes et soi-même.

Clé n°1 - Comprendre les vertus de l'exigence by EXILLANCE ®

- *Définir clairement l'exigence by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la notion de réciprocité de l'exigence : celle vis-à-vis des autres et celle vis-à-vis de soi-même*
- *Identifier les risques d'une faiblesse ou d'un excès d'exigence*
- *S'approprier les premiers éléments de langage pour l'exprimer*
- *Adopter les 2 gestes associés pour exprimer l'exigence*

Clé n°2 - Comprendre les vertus de la bienveillance by EXILLANCE ®

- *Définir clairement la bienveillance by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la notion de réciprocité de la bienveillance : celle vis-à-vis des autres et celle vis-à-vis de soi-même*
- *Identifier les risques d'une faiblesse ou d'un excès de bienveillance*
- *S'approprier les premiers éléments de langage pour l'exprimer*
- *Adopter les 2 gestes associés pour exprimer la bienveillance*

Clé n°3 - Apprécier la notion d'équilibre managérial

- *Définir l'équilibre managérial by EXILLANCE ®*
- *Appréhender la triple notion d'équilibre : celui de l'exigence et de la bienveillance, celui vis-à-vis des autres et de soi-même et celui à l'intérieur de l'exigence et de la bienveillance elles-mêmes*
- *Intégrer la boussole EXILLANCE ® avec ses 4 facettes pour prendre ses décisions managériales et définir aisément les comportements à adopter*

<u>Clé n°4</u> - La bienveillance vis-à-vis de soi-même : Savoir prendre soin de soi, maintenir son niveau de forme physique et mentale

- *Vivre mieux et plus longtemps grâce au nombre bleu « 30750 » ©*
- *Savoir relativiser et s'accorder le droit à l'erreur*
- *Diminuer son stress, son anxiété et mieux gérer le quotidien avec la pratique respiratoire de cohérence cardiaque*
- *Recourir au numéro d'urgence émotionnelle « 61 » en cas de besoin*

<u>Clé n°5</u> - L'exigence vis-à-vis de soi-même : Savoir s'appliquer à soi-même ce que l'on attend des autres

- *Identifier la différence entre l'exemplarité et la perfection*
- *Mettre en cohérence ses comportements et ses demandes*
- *Chercher à avoir un égo équilibré, savoir faire preuve d'humilité et présenter ses excuses quand nécessaire*
- *Savoir garder son calme et son sang-froid face aux émotions désagréables : colère, peur et tristesse*

<u>Clé n°6</u> - L'exigence vis-à-vis des autres : Savoir exprimer ses besoins avec assertivité face aux collègues et à la hiérarchie

- *Identifier les 3 comportements inappropriés : accommodation, agressivité, manipulation*
- *Développer son assertivité comme solution relationnelle*
- *Adopter la technique P.I.C.T.O © pour exprimer ses besoins et ses insatisfactions en étant ferme sur le fond et doux sur la forme*
- *Adopter la technique I.C.E © pour exprimer ses besoins et ses insatisfactions en étant ferme sur le fond et doux sur la forme*

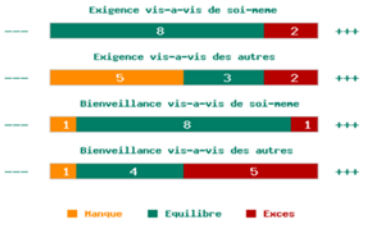
<u>Clé n°7</u> - La bienveillance vis-à-vis des autres : Savoir prendre soin des autres, développer son empathie, son positivisme et son intelligence émotionnelle

- *Accueillir avec soin ses nouveaux collègues et faciliter leur prise de fonction*
- *Eviter les aprioris et les jugements de valeur*
- *Développer son élégance relationnelle, éviter les reproches et les formules blessantes*
- *Se forcer à voir et à dire ce qui va bien avant ce qui ne va pas, appliquer le ratio minimum du 2,90 pour 1*
- *Sacraliser les basiques respectueux et courtois : bonjour, merci, s'il te plait, pardon, au revoir, sourire, regard,...*
- *Développer son empathie et son intérêt pour les autres*
- *Profiter de l'incroyable double bénéfice de la gratitude*

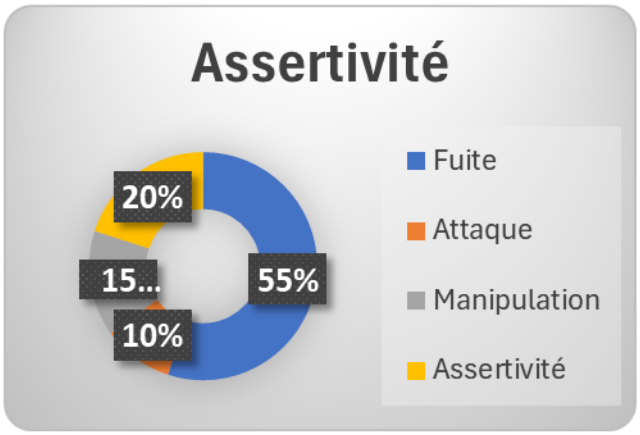
Des options pour optimiser l'efficacité individuelle

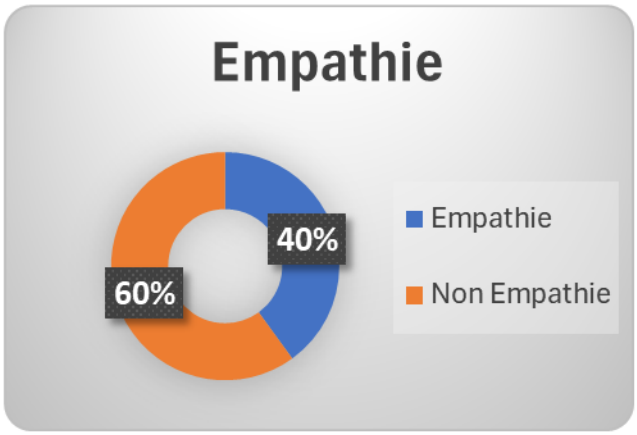
Évaluation de l'équilibre Exigence - Bienveillance

- **Identifier son niveau d'équilibre** sur :
  - l'exigence vis-à-vis de soi-même et des autres
  - la bienveillance vis-à-vis de soi-même et des autres
- **Identifier les manques et les excès**



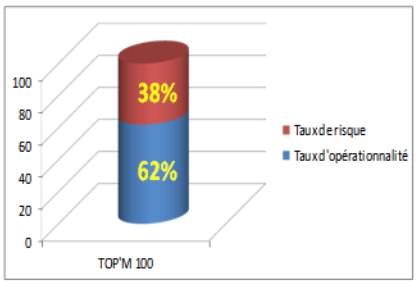
Évaluation de l'équilibre Assertivité - Empathie

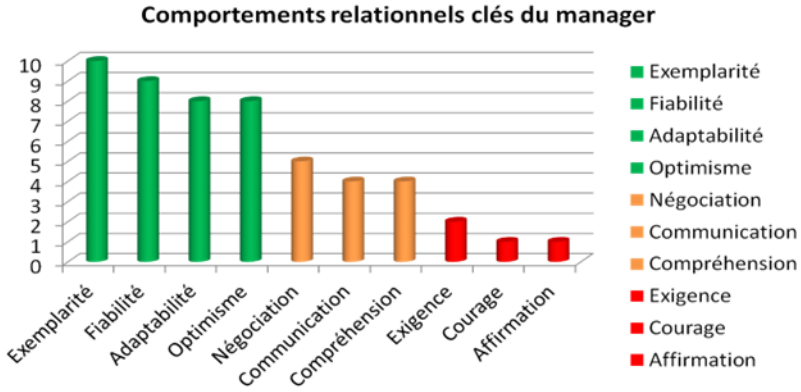




Évaluation de l'équilibre sur 10 comportements essentiels issus de l'intelligence émotionnelle

Mesure du taux d'opérationnalité





OPTIONS D'OPTIMISATION COLLECTIVES GRÂCE AUX ACTIONS COMPLÉMENTAIRES

Ateliers d'analyse de pratiques individuels ou collectifs

- Témoignage et partage d'expériences permettant l'analyse des comportements et réactions pour renforcer les bonnes pratiques et développer les bons réflexes
- Par ½ journée, sur la base de la boussole Exillance ®, chaque participant aura l'occasion de proposer, analyser et identifier les solutions concernant des situations rencontrées dans son activité quotidienne

Conception d'une charte Exillance ®

- Création d'une charte comportementale ou managériale sur une journée
- Composition d'un groupe de travail (managers et/ou collaborateurs) pour établir un écrit solennel synthétisant les valeurs qui reflètent l'identité de l'entreprise, sa vision et sa marque employeur, tout en combinant les valeurs d'Exigence et de Bienveillance

Mise en place de Bienveilleurs

- Un Bienveilleur (H/F) est une personne qui va veiller à la mise en œuvre pérenne de la démarche, en agissant sur les autres de manière active et directe (en acte, en parole, en remontée, en alerte, ...)
- Form'action spécifique sur le rôle des Bienveilleurs
- Suivi collectif des Bienveilleurs 3 à 4 fois par an

Renforcement de la cohésion d'équipe ®

- 1/2 journée ou journée destinée à développer l'esprit de collaboration sur la base des principes d'Exillance ®
- Renforcer la coopération et améliorer l'ambiance de travail entre les membres d'une équipe, d'un service, d'un département et/ou d'un comité de direction par le biais d'expériences ludiques et de valeurs partagées
- Opportunité de se questionner sur ses fonctionnements et de forger une identité propre à sa structure comme gage de performance

3 LABELS POUR AFFIRMER VOTRE ENGAGEMENT

À votre rythme, en fonction de vos besoins et de l'organisation de votre structure

- Pour pérenniser votre engagement
- Pour développer votre marque employeur

- Pour renforcer la cohésion d'équipe
- Pour développer l'identité de votre structure

Label OR

EXILLANCE

100 % des **managers**
ET des **collaborateurs** suivent la démarche complète
Form'actions, charte managériale et ateliers d'analyse de pratiques

Label ARGENT

EXILLANCE

50% des **managers**
ET
50% des **collaborateurs** suivent les form'actions

Label BRONZE

EXILLANCE

50% des **managers**
OU
50% des **collaborateurs** suivent les form'actions

Quel que soit l'engagement pris par votre structure, le label est attribué dès le début de la démarche. Il peut être remis lors d'une cérémonie officielle en cours ou fin de de démarche à votre libre choix.

DES EXCLUSIVITÉS UNIQUES EN FRANCE

EXILLANCE Ambassadeur

- ***Un décor de formation spécifique***
  - Plusieurs Roll-up de différentes tailles pour créer une ambiance propre à Exillance® et objets cadeaux offerts à chaque participant.
- ***Remise d'un livret individuel de mise en œuvre***
  - Support personnel de suivi et d'appropriation des éléments clés de la form'action avec définition de ses objectifs de progrès prioritaires.
- ***Elaboration d'un égo-contrat***
  - Engagement individuel pour influer le passage à l'action et permettre une mise en œuvre efficace des pratiques d'Exillance®.
- ***Intégration de la méthode 30 750 © pour vivre mieux et plus longtemps***
  - Incluant l'apprentissage de la pratique de la cohérence cardiaque, l'enseignement des bonnes pratiques concernant l'activité physique et le sommeil et remise d'outils mobilisables à tout moment et en tous lieux.
- ***Méthodologie d'apprentissage basée également sur la gestuelle***
  - Association d'un geste simple à retenir correspondant aux 4 étapes de la boussole Exillance® pour ancrer les principes et marquer les esprits.
- ***Utilisation de vidéos de management***
  - Visualisation de séquences de 3 à 5 minutes illustrant les pratiques à privilégier et celles à éviter. Les vidéos sont réalisées sans comédiens professionnels, sans texte récité, sans montage ni coupure et filmées à 180°en haute définition.
- ***Remise du livre Exillance : exigence et bienveillance, le cocktail gagnant***
  - Approfondissement de la mise en œuvre des principes Exillance® avec la possibilité d'ajouter un mot de la Direction ou des Managers.

Les modalités

Pour qui ?

Tout public SANS PRÉREQUIS

- Dirigeants, managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux et futurs managers
- Tout collaborateur
- Toute personne souhaitant appréhender les relations interpersonnelles selon les principes d'Exillance ®

Personnes en situation de handicap : Nous contacter pour étudier ensemble les possibilités d'adaptation

Comment participer ?

➲ **INTRA-ENTREPRISE :** 2 participants **minimum et** 10 participants **maximum**

Délai 1 mois avant le début de la prestation afin de définir ensemble : dates, inscription des participants et définition des objectifs personnalisés. Formations et ateliers réalisés dans les locaux de l'entreprise ou dans une salle louée pour l'occasion.

➲ **INTER-ENTREPRISE** : 3 participants **minimum** et 10 participants **maximum**

Selon calendrier disponible sur demande et ***sous réserve d'inscription 2 semaines*** avant le début de la session de formation. Formations et les ateliers sont réalisés dans les locaux du prestataire ou dans un espace loué pour cette occasion.

Possibilité d'adapter les form'actions en distanciel

Intra-entreprise uniquement *: Matériel et connexion à charge des participants. Lien de connexion envoyé 24h minimum avant chaque session. Séquence de 2h consécutives par session - Durée et contenu à adapter - Tarifs sur demande*

Durée des form'actions : *(hors option et hors évaluation à réaliser avant ou au cours de la form'action)*

- ➲ **Le Management Exillant ® : 4 jours (2*2 jours) soit 28H** *en présentiel*
- ➲ **Les Relations Exillantes ® : 2 jours soit 14H** *en présentiel, consécutifs ou non*
- ➲ **Form'actions sur mesure :** *à déterminer*

Tarifs : Devis sur demande après expression et analyse des besoins

A titre d'exemple : Form'action en Intra – 10 participants – une journée ***=> 190 € HT / personne***
Evaluation individuelle digitale ***=> À partir de 90€ HT / personne***

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire de validation des acquis
- Mise en situation

Contrôle et suivi :

- Feuille de présence
- Livret de mise en œuvre
- Remise d'un certificat de réalisation

Méthodes mobilisées :

- Présentations interactives
- Visionnage et analyse de vidéos de management
- Ateliers de réflexion
- Ateliers de mise en situation
- Partage d'expériences
- Jeux collectifs participatifs

5ème partie

Autres formations

TITRE

texte

Ambitions

Paragraphe

- Points
- Points
- Points

Programme

Paragraphe

- Points
- Points
- P
- oints

Partie du catalogue réservée aux form'actions spécifiques des cabinets locaux

TITRE

texte

Ambitions

Paragraphe

- Points
- Points
- Points

Programme

Paragraphe

- Points
- Points
- Points

Partie du catalogue réservée aux form'actions spécifiques des cabinets locaux

Pour partager et bien comprendre vos projets

Pour vous conseiller sur la formule la mieux adaptée

Pour vous accompagner dans la mise en œuvre

À votre écoute

Nous contacter :

Membre certifié du groupe Impulsion Consulting

Catalogue réalisé par Impulsion Consulting ® - Tous droits réservés
100% des méthodes et outils sont approuvés «EXILLANCE» ® - www.exillance.org