

# Formation professionnelle

I N S T I T U T   D E S   E T U D E S   T E R T I A I R E S

---

# Conduite de réunion

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Préparer et animer une réunion d'une manière efficace

Gérer les dynamiques de groupe

Maîtriser les techniques d'animation de réunion

Pratiquer l'écoute active et l'empathie

Prendre la parole en réunion en impliquant son auditoire

Travaux pratiques

**Test d'auto-évaluation. Etudes de cas. Mise en pratique des comportements adaptés sur des jeux de rôles filmés.**

Préparer une réunion - Avant la réunion

Identifier les divers types de réunions : information, résolution de problèmes, prise de décisions.

Programmer, planifier.

Clarifier l'objectif, l'ordre du jour, les priorités.

Choisir les participants, le lieu, le rapporteur.

Gérer la logistique.

Utiliser des supports visuels : quelques conseils.

Travaux pratiques

Identifier les questions à se poser pour se préparer.

Communiquer en groupe - Pendant la réunion

Connaître les règles de base de la communication et de la dynamique de groupe.

Gérer le positionnement. Acter sa place.

L'empathie. La capacité d'identification.

L'écoute active, les attitudes facilitatrices.

Les contaminations comportementales.

L'auto-confirmation des croyances.

Prendre la parole et conduire une réunion

# Conduite de réunion

Coordonner la posture, le regard, la gestuelle.

Harmoniser verbal et non verbal.

Savoir s'affirmer : ancrer sa parole, inscrire son message, impliquer son auditoire, convaincre.

L'utilisation de la voix. Le timbre, le ton, le rythme.

Gérer le stress. Réguler ses rythmes internes.

Le trac : une stimulation à adapter aux situations.

Travaux pratiques : Jeux ludiques autour des outils de communication et de prise de parole.

Animer une réunion

La réunion restreinte, la grande réunion.

Réaliser les quatre phases de la réunion : contracter, collecter, construire, synthétiser.

Les fonctions de l'animateur : faciliter, réguler, accompagner la production.

Maîtriser les techniques d'animation: le tour de table, les sous-groupes, le brainstorming, le débat, les synthèses.

Gérer le temps, maîtriser les dérives.

Intégrer les divers types de participants "difficiles".

Résoudre les situations délicates, empêcher la création de clans, désamorcer les règlements de compte.

La vidéoconférence, la conférence téléphonique.

Travaux pratiques

Jeux de rôles filmés de divers types de réunions. Identification des difficultés rencontrées. Concrétisation des solutions.

Diversification des possibilités selon le style de chacun.

Conclure et s'évaluer - Fin de réunion

Soigner les dix dernières minutes.

Rédiger et diffuser le compte rendu.

Elaborer un plan d'action.

# leadership

## **Objectifs pédagogiques**

Repérer son style de leadership dominant

Connaître les leviers de motivation individuels et communs

Construire sa vision et savoir la faire partager

Donner des signes de reconnaissance individuels

Développer son assertivité et son écoute

Exercices pour mieux se connaître, analyser son style de leadership et évaluer son niveau d'assertivité. Retours d'expériences.

## **Exercer un leadership efficace**

Comprendre les caractéristiques du leadership. Leadership et management.

Savoir identifier les quatre principaux styles de leadership. Repérer son style dominant.

Appréhender le pouvoir d'influence du leader.

Distinguer pouvoir, puissance et autorité.

Augmenter sa capacité d'attention et d'observation.

Comprendre les caractéristiques d'une équipe performante. Identifier les stades de développement de son équipe.

Evaluer le savoir-faire et la motivation de chaque collaborateur.

Fixer des plans d'action.

# leadership

## Exercice

Questionnaire d'auto-évaluation, analyse et interprétation. Jeux de rôles permettant d'analyser et de prendre des décisions sur les styles de leadership appropriés. Débriefing en groupe.

### Les pratiques d'un leadership mobilisateur

Relever les défis, créer le changement, innover.

Connaître les leviers de motivation pour progresser, responsabiliser ses collaborateurs.

Elaborer sa propre vision et comprendre comment la faire partager efficacement.

Développer un leadership basé sur des valeurs, des intérêts communs.

Communiquer pour mobiliser son équipe.

Instaurer un climat de confiance. Définir des objectifs de coopération.

Montrer la voie, diriger par l'exemple.

Encourager. Reconnaître les contributions individuelles. Célébrer la réussite.

## Exercice

Questionnaire d'auto-évaluation, analyse et interprétation, échanges d'expériences, élaboration d'un plan d'action.

### S'affirmer dans son rôle de leadership

Comprendre les trois modes de comportements : fuite, agressivité, manipulation.

Développer son assertivité : savoir demander, refuser, exprimer son point de vue, donner un feed-back

constructif.

Se positionner face aux critiques. Faire face aux tensions et aux peurs de son équipe.

Développer sa capacité d'écoute active. Savoir questionner, reformuler.

Utiliser le non-verbal : le regard, l'attitude, la voix, la gestuelle.

Développer son charisme. Véhiculer une image positive.

# Management opérationnel

## LES STYLES DE MANAGEMENT

Reconnaître et différencier les différents styles de management

Rester dans la zone efficace de chaque style de management

Savoir adapter le style de management à la situation : le management contextuel

## SUSCITER ET ENTRETENIR LA MOTIVATION

Comprendre le phénomène de la motivation

Agir sur les leviers de motivation adéquats

Mettre en place des délégations motivantes pour le collaborateur

## DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE MANAGÉRIALE

### MAÎTRISER LES TECHNIQUES MANAGÉRIALES

Développer des comportements efficaces

Orienter l'action individuelle et collective

Mobiliser les énergies individuelles et collectives

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES SITUATIONNELLES

Comprendre la réalité en tant que système

Agir sur ses marges de manoeuvre et ses leviers d'intervention

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

Mettre en place un système d'information-communication avec son équipe

Préparer et animer une réunion d'équipe

Gérer les situations délicates

Gérer les relations avec son manager

# Management opérationnel

## LES COMPÉTENCES SITUATIONNELLES DU MANAGER

Les principes de base de l'analyse systémique / Analyser une situation ou un conflit grâce à la grille de lecture systémique  
Gérer efficacement toutes les situations managériales

## LES COMPÉTENCES RELATIONNELLES DU MANAGER

Communiquer, informer : mettre au point le dispositif adéquat  
Communiquer avec cohérence en prenant appui sur les besoins de l'équipe  
Préparer et animer avec succès sa réunion d'équipe  
Mener un entretien individuel efficace  
Gérer des situations relationnelles délicates

## LES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES DU MANAGER

Analyser les mécanismes émotionnels  
Identifier et gérer ses émotions  
Gérer efficacement des situations émotionnellement délicates

## LES STYLES DE MANAGEMENT

Reconnaître et différencier les différents styles de management  
Rester dans la zone efficace de chaque style de management  
Savoir adapter le style de management à la situation : le management contextuel

# Management opérationnel

## SUSCITER ET ENTRETENIR LA MOTIVATION

Comprendre le phénomène de la motivation

Agir sur les leviers de motivation adéquats

Mettre en place des délégations motivantes pour le collaborateur

## DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE MANAGÉRIALE

### MAÎTRISER LES TECHNIQUES MANAGÉRIALES

Développer des comportements efficaces

Orienter l'action individuelle et collective

Mobiliser les énergies individuelles et collectives

### DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES SITUATIONNELLES

Comprendre la réalité en tant que système

Agir sur ses marges de manoeuvre et ses leviers d'intervention

### DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

Mettre en place un système d'information-communication avec son équipe

Préparer et animer une réunion d'équipe

Gérer les situations délicates

Gérer les relations avec son manager

### DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES ÉMOTIONNELLES

Gérer ses émotions

Gérer son stress

# Gestion de conflit

La gestion de conflits

Comprendre les fonctions et les mécanismes d un conflit pour les identifier les gérer et les prévenir.

Objectifs visés

La gestion de conflits

Comprendre les fonctions et les mécanismes d un conflit pour les identifier les gérer et les prévenir.

1. Qu'est ce qu'un conflit ?

Les identifier / Les comprendre

Qu'est ce qui provoque un conflit ?

2. La typologie des conflits

Les origines individuelles / Les origines collectives

Les origines organisationnelles

3. Gérer les conflits / La démarche / Choisir une stratégie / Négocier

4. Prévenir les conflits : prévoir et anticiper

Négociations / Groupes de paroles

# Schéma stratégique

- Comprendre et connaître la stratégie
- Le concept
- Diagnostic
- Définition des objectifs et prise de décision
- Validation des objectifs collectives et adhésion
- Mise en œuvre et choix tactiques
- Contrôle permanent
- Les facteurs émotionnels et aléatoires
- Les références historiques et quelques grands stratèges
- Études de situations et exemples historiques

# Techniques d'accueil

- **Les conditions d'un accueil réussi**

Donner une première bonne impression

Identifier la qualité de service attendue au téléphone et en face à face

Diagnostiquer sa propre qualité de service

Poser les bases d'un nouveau contrat « qualité »

- **L'accueil au téléphone**

Communiquer efficacement à chaque étape

Se présenter

Adopter une écoute active et questionner

Reformuler pour valider

Renseigner ou réorienter

Savoir conclure et prendre congé

Gérer la relation téléphonique entrante et sortante

Adopter une attitude positive

Choisir un ton et un rythme adaptés

Travailler son langage

Préparer et suivre ses propres appels téléphoniques

# TECHNIQUES D'ACCEUIL

- **L'accueil en face à face**

Etre attentif aux comportements non-verbaux

Avoir un « look » adapté

Se mettre en phase avec son interlocuteur

Respecter une distance de communication appropriée

Détecter les signes avant-coureurs pour prévenir les conflits

Traiter la demande

Ecouter en valorisant

Expliquer pour informer

Maîtriser le temps

Recadrer un entretien en restant courtois

Rassurer et s'assurer qu'on a été compris

Conclure et raccompagner un visiteur

- **Les situations difficiles**

Faire face à des situations délicates

Canaliser les bavards, rassurer les inquiets

Maîtriser l'agressivité, l'impatience, l'impolitesse...

Concilier accueil téléphonique et physique

Rester toujours constructif

# Techniques de vente

Qu'apprend-on les 20 premières secondes d'un échange ?

Comment percer les motivations de son interlocuteur ?

Comment obtenir une validation positive ?

## **Se préparer efficacement à l'entretien de vente**

Définir des objectifs quantifiés, réalistes et ambitieux.

Préparer un argumentaire percutant.

Boîte à outils : questions à se poser, check-list de préparation.

## **Séduire dès les premières minutes de l'entretien**

Maîtriser les impacts de sa communication non verbale et générer une appréciation positive.

Atelier collectif : comment débiter ?

Cerner son client en 3 min : les profils couleurs.

Créer un climat de confiance et d'échange.

Entraînement : simulations filmées.

.

# Techniques de vente

## **Mener un entretien gagnant**

Découvrir 110 % des besoins et motivations du client.

Pratiquer l'écoute active.

Argumenter par les bénéfices clients.

Boîte à outils : écoute active, « Les Échelons des Besoins du Client ».

Pratiquer les questionnements méthodiques.

Prendre la posture de vendeur conseil.

Sortir des schémas conventionnels / Oser annoncer et défendre son prix / Atelier collectif : comment rebondir sur les objections client ?

Boîte à outils : méthode TOP de traitement des objections.

Entraînements : simulations en trio-training.

## **Conclure la vente et envisager l'après-vente**

Détecter les signaux d'achat.

Boîte à outils : techniques de closing.

Organiser le reporting et le suivi client.

Utiliser les outils de suivi client.

# MÉTHODES

- Exposés, études de cas, analyses de vidéo, exercices.

Chaque participant aura l'occasion de mettre en pratique les techniques à travers des simulations de plannings à gérer

- Formation théorique et entraînement à la communication
- Tests d'aptitudes avant et après le séminaire
- Mise en situations très diverses
  - Utilisation des techniques du théâtre
  - Caméscopes, sketches, jeux de rôles schématisés

# Communication

- OBJECTIFS:
  - ⦿ Améliorer son expression et sa communication en contexte professionnel
  - ⦿ Mieux maîtriser les outils de la communication
  - ⦿ Les techniques d'expressions verbales et corporelles
  - ⦿ Préparer les objectifs de sa communication et anticiper les impacts

# Les bases de la communication

1. Le mot, le verbe, les origines de la communication
2. Le non verbal, les attitudes, la communication non verbale
3. Émetteurs, récepteurs, les filtres
4. Être à l'aise en toutes circonstances
5. Exprimer ses idées avec clarté et les imposer avec aisance
6. Savoir que l'on est entendu et compris
7. Auto-évaluer son oral
8. Mieux connaître son image: Faire le point sur les défauts et qualités dans la maîtrise de l'oral
9. Savoir écouter pour savoir parler: L'écoute active -volonté de comprendre
10. SAVOIR PARLER EN PUBLIC :
11. LA COMMUNICATON EFFICACE
12. Improvisations
13. Quelques « TRUCS » qui permettent de maîtriser des situations difficiles

# Gestion du temps

## Objectifs pédagogiques

Mettre en place des méthodes améliorant son efficacité en dépassant ses freins  
Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités de sa fonction  
Maîtriser l'impact de ses interlocuteurs dans son organisation quotidienne  
Préserver son équilibre pour être plus productif en se préservant du stress

Diagnostiquez l'organisation de votre travail et de vos priorités  
Comprendre la représentation du temps "la ligne du temps"  
Réflexion : qu'est-ce que le temps ; le temps, une vision personnelle ?  
La perception du temps. Comment utilisons-nous cette ressource ?  
Votre position face au temps. Associée. Dissociée.  
L'orientation par rapport au temps. Passé, Présent, Futur.  
La subordination au temps. Les influences et les conséquences de votre gestion du temps.

Exercice d'analyse du temps passé par semaine sur différentes activités. Mise en situation sur la subordination au temps.  
Débriefing et analyse de votre rapport au temps.

# Gestion du temps

Identifier comment l'individu gère son temps

La structure du temps par l'analyse transactionnelle. Les rituels, automatismes. Le retrait. Les passe-temps.

Les jeux psychologiques et le triangle dramatique.

Les méthodes pour sortir des jeux positivement. Les messages contraignants : les drivers. Les intentions personnelles.

Exercice

Mise en situation filmée : éviter de tomber dans un rôle de victime sur un scénario prescrit à l'avance et/ou mise en situation vidéo, création et ancrage d'une intention personnelle.

Connaître les principes majeurs de la maîtrise du temps

Connaître les grandes tendances.

Apprendre à les gérer les voleurs de temps.

Gérer les imprévus. Gérer les interruptions.

Savoir dire non. Gérer sa communication.

Optimiser les réunions, déléguer, les temps partagés.

Exercice

Mise en situation avec vidéo : la gestion des imprévus et savoir dire non. Débriefing du groupe et de l'intervenant.

Prioriser ses tâches

Mettre en place des objectifs SMART.

Avoir du recul pour définir l'important.

Prendre le temps de la réflexion pour déterminer les urgences.

Utiliser la matrice d'Eisenhower simple.

Utiliser l'outil "checklist structurée": tâches, priorités, échéances et durée.

Exercice

Utilisation de la matrice d'Eisenhower pour catégoriser ses tâches selon leur degré d'urgence et d'importance. Mise en situation en utilisant la checklist simplifiée de la semaine dernière.

Planifier et définir sa stratégie temps

Connaître les règles d'or : gérer les tâches quotidiennes et les priorités.

Déléguer et contrôler.

Trouver son rythme et se protéger du stress.

Maintenir son énergie : conseils pratiques.

Créer un environnement stimulant. Planifier, organiser, contrôler.

Analyser ses difficultés. Capitaliser sur vos actions.

# L'art de déléguer

- ⦿ Prendre du recul par rapport aux activités du quotidien (accompagner le changement)
- ⦿ Déceler les capacités de ses collaborateurs et les amener à progresser (optimiser les compétences)
- ⦿ Déléguer sous contrôle
- ⦿ Faire le lien avec les outils de gestion des ressources humaines (définition de fonction, grille de compétences, capitalisation des savoir-faire ...) pour disposer la bonne compétence au bon moment au bon endroit

1. INFORMATIONS GENERALES
2. DELEGUER AVEC SUCCES
3. MOTIVER SON EQUIPE
4. LES CAUSES
5. LES EFFETS
6. ETRE PERFORMANT ET FAIRE EN SORTE QUE LES AUTRES LE SOIENT
7. LIBERER DU TEMPS POUR MENER A BIEN SES OBJECTIFS
8. ETABLIR LE SCENARIO
9. LE DIAGNOSTIC
10. LES 7 REGLES D'OR

# Contact

IET Monaco – centre de formations depuis plus de 30 ans en Principauté

[f.baranowski@iet.mc](mailto:f.baranowski@iet.mc)

+377 92 05 25 25

1 av. des castelans

9800 Monaco