



# COMMUNICATION ET DEVELOPPEMENT DE LA PERSONNE

## S'affirmer dans son contexte professionnel

Développer la confiance en soi	24
S'entraîner à mieux communiquer	24
Cultiver l'art de la diplomatie	25
Gérer les comportements et les situations difficiles	25
Gérer le stress, les tensions et les émotions	25

## Connaissance de soi et des autres pour travailler en équipe

Mieux communiquer avec la PNL	26
Développer ses ressources avec la PNL	26
Analyse transactionnelle et dynamique du changement	27
Analyse transactionnelle et dynamique du changement - perfectionnement	27

## Efficacité professionnelle

Mobilisez votre équipe projet	28
Négociez au quotidien	28
Gestion du temps	28
Prendre la parole en public	29
<b>NOUVEAU</b> Créativité : ressource pour vous-même et l'entreprise	29
Dynamisez votre mémoire	29

## Communication écrite

Dynamisez vos écrits professionnels	30
Prendre des notes et rédiger des comptes rendus	30
Maîtriser la lecture rapide	30
Rédiger et transmettre une information en interne	31
<b>NOUVEAU</b> Rédiger des mails efficaces	31

## Spécialisation pour les assistant(e)s

Optimiser l'accueil dans l'entreprise	32
L'assistante : interface des équipes de travail	33
Développer la collaboration avec votre manager	33
Gestion du temps de l'assistant(e)	33
Stages de communication écrite	30/31

## Après la vie professionnelle

Préparer son départ à la retraite	34
-----------------------------------	----

## Renforcer son efficacité personnelle

### L'efficacité des formations en développement personnel repose sur 5 étapes :

- La prise de conscience de son propre fonctionnement
- L'acquisition de connaissances
- L'expérimentation de nouveaux comportements
- La transposition des acquis dans le contexte professionnel
- L'ancrage dans le temps de ces nouveaux acquis.

Les formations collectives répondent aux étapes 1, 2 et 3. L'accompagnement individuel et les journées de suivi à distance sont devenus des compléments nécessaires et très efficaces pour atteindre les étapes 4 et 5.

Nous proposons une journée de suivi à distance en collectif pour renforcer l'efficacité de nos formations, en option deux demi-journées de coaching individuel.

## Développer la confiance en soi

### Public

Tout public.

### Objectif

- Recadrer l'image et l'estime de soi (points positifs et pistes d'amélioration)
- S'exprimer volontairement, plus souvent
- Être plus à l'aise et s'affirmer dans ses relations professionnelles.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

### Les +

Un accompagnement individuel peut être envisagé afin de conforter les changements personnels.

Réf : 307

Durée : 3 jours

Calendrier Rouen : 25/09, 2 et 19/10/2009 - 1er, 8 et 15/12/2009 - 22, 23 et 31/03/2010 - 17, 18 et 25/06/2010

Calendrier Dieppe : 8, 15 et 29/03/2010

Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Identifier les comportements les plus fréquents dans les relations de communication

- Réaliser son autodiagnostic

#### Comprendre les bénéfices et les risques de chaque attitude

- Définir : passivité, agressivité, manipulation
- Repérer les caractéristiques de l'attitude "assertive"

#### Apprendre à maîtriser ses réactions physiques et émotionnelles

- Respirer, se détendre, se relaxer

#### Placer sa voix et son corps dans l'espace Développer une image de soi plus réaliste et constructive

- Prendre conscience des situations dans lesquelles la "confiance en soi" existe
- Repérer les "zones" à développer et les "zones" à risque

#### Oser s'exprimer sans se culpabiliser ou se "sur-justifier"

- Donner son avis, demander un service, dire "Non", recevoir une critique

#### S'entraîner à la discussion

- En face-à-face et en groupe

#### Méthode pédagogique

De nombreuses mises en situations sont proposées, progressivement, à partir des problématiques issues du quotidien des participants. Avec l'accord des participants la vidéo peut être utilisée pour prendre du recul et mieux percevoir l'image que l'on projette aux autres. Le groupe est volontairement limité à 8 personnes pour faciliter le travail sur soi.

## S'entraîner à mieux communiquer

### Public

Tout public.

### Objectif

- Développer une attitude d'écoute active en situation de face-à-face et en groupe
- Identifier les styles dominants des personnalités
- S'adapter à ces dominantes pour argumenter.

**Prérequis :** être assez à l'aise pour s'exprimer à l'oral ou, si besoin, avoir suivi au préalable la formation "Développer la confiance en soi".

Réf : 308

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 12 et 13/10/2009 - 27 et 28/05/2010

Tarif : 650 euros HT

### Programme

#### Identifier les différents modes de Communication : les "dominantes de personnalité"

- Faire le test de découverte

#### S'adapter aux styles de personnalités pour faire passer ses messages

- Rappeler les composantes de la communication
- Être au clair avec ses objectifs
- Rechercher des formulations adaptées pour demander, informer, exiger, refuser, critiquer
- Savoir écouter pour apporter des réponses adéquates

- Appréhender les différentes sortes d'écoute ("miroir" "relance") et leurs apports
- Comprendre ce qu'est "l'écoute active"
- S'entraîner à écouter dans différentes situations

#### Utiliser la reformulation pour lever les incompréhensions

#### Explorer Voix, Regard, Gestuelle et positionnement dans l'espace

#### S'entraîner à développer sa capacité à convaincre

- Identifier son interlocuteur, ses préoccupations, son cadre de références
- Rechercher les arguments adaptés
- Etablir un dialogue efficace, influencer sans agressivité

#### Développer ses capacités de synthèse à l'oral Elaborer un plan de formation

#### Méthode pédagogique

Alternance d'apports théoriques, d'échanges d'expériences et d'exercices d'application. Avec l'accord des participants la vidéo peut être utilisée pour filmer puis visionner les jeux de rôles et permettre à chaque participant de s'auto analyser et de se perfectionner.

## Cultiver l'art de la diplomatie

### Public

Tout public.

### Objectif

- Maîtriser ses émotions
- Acquérir une meilleure maîtrise des outils et techniques de la communication
- Développer et renforcer ses compétences relationnelles
- Identifier les situations et mettre en œuvre les comportements les plus adaptés.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 326

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 2 et 3/11/2009 - 21 et 22/06/2010

Tarif : 650 euros HT

### Programme

#### Etre diplomate

- Cerner les avantages et les limites de cette attitude dans le contexte professionnel

#### Préserver les relations

- Savoir exprimer son avis et ses ressentis sans blesser l'interlocuteur

#### Apprendre à accueillir et gérer les critiques et à les formuler de manière constructive

- Savoir exprimer des critiques positives et négatives

- Rechercher l'équilibre en fonction des dominantes de personnalité de ses interlocuteurs

#### Négocier un délai

#### Savoir dire "Non" sans "casser" la relation

#### Refuser une demande et proposer des solutions de remplacement

#### Chercher à résoudre les conflits avec tact et efficacité

- Repérer les signaux indiquant la genèse d'un

#### conflit

- Identifier les conduites inefficaces

#### S'entraîner à mettre en œuvre ces nouvelles stratégies

#### Elaborer un plan de progrès

#### Méthode pédagogique

Pédagogie interactive permettant les échanges d'expériences entre participants. Avec l'accord des participants les mises en situations peuvent être filmées et visionnées pour débriefing en groupe. Auto-évaluation et recherche des axes d'amélioration.

## Gérer les comportements et les situations difficiles

### Public

Tout public.

### Objectif

- Développer des capacités pour assumer son rôle et la fonction d'accueil ou toute situation de coopération
- Comprendre les mécanismes mis en jeu dans l'agressivité et la violence
- Gérer les comportements difficiles
- Gérer ses émotions afin d'adopter des comportements professionnels appropriés
- Mieux gérer les situations stressantes et se protéger des pressions.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 324

Durée : 4 jours

Calendrier Rouen : 23, 24/09 - 20 et 23/10/2009 - 18,

19, 25 et 29/03/2010

Tarif : 1 120 euros HT

### Programme

- Identifier et évaluer les signes précurseurs, les comportements observables liés à une personnalité sous stress

- Identifier les résistances et les mécanismes de défense (celle des autres et les siennes) et instaurer une relation d'écoute et de compréhension pour communiquer

- Optimiser ses ressources personnelles : apprivoiser ses émotions

- Savoir cadrer une relation en donnant ses limites personnelles et professionnelles

- Développer la confiance en soi et l'assertivité

- Prendre du recul pour analyser les situations difficiles vécues : identifier les facteurs de vio-

lence dans les interactions entre les personnes

- Prendre conscience de l'impact de ses propres réactions : celles qui vont favoriser une relation constructive avec son interlocuteur et celles qui entretiennent et renforcent les problèmes de communication

- Acquérir des outils d'accueil basés sur les mécanismes fondamentaux de la connaissance de soi et des autres et établir une relation de coopération avec son interlocuteur

- Elaborer un contrat de progrès

#### Méthode pédagogique

Entraînements pratiques.

## Gérer le stress, les tensions et les émotions

### Public

Tout public.

### Objectif

- Recadrer ses objectifs personnels et professionnels
- Acquérir de nouveaux comportements pour mieux maîtriser ses émotions
- Développer une attitude constructive pour gérer les débordements.

**Prérequis :** être sensibilisé à l'importance de l'investissement personnel dans ce stage.

Réf : 334

Durée : 3 jours

Calendrier Rouen : 26, 27/11 et 15/12/2009 - 6, 7 et

31/05/2010

Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Définir le stress et ses mécanismes

- Stress aidant, stress gênant

#### Les causes premières de tension en milieu professionnel

- Déclencheurs
- Auto-observation, auto-évaluation
- Identifier ses propres réactions

#### S'adapter de façon constructive

- Relativiser
  - . prendre conscience de son potentiel
  - . développer une attitude mentale positive
  - . prendre conscience de nos pensées stressantes
  - . prendre conscience de nos exigences
- Se ménager
  - . maîtriser des techniques pour évacuer les

#### tensions

- . pratiquer la pause minute
- . prendre soin de soi
- . renforcer son positif

#### Agir sur son environnement

- Eviter les débordements
- S'affirmer pour moins stresser
- Programmer son temps
- Utiliser au mieux son énergie

#### Comment mieux vivre au quotidien ?

- Recadrer ses priorités, ses objectifs
- Programme d'entraînement de gestion du stress personnalisé

#### Utiliser les techniques de relaxation et de sophrologie au quotidien

## Mieux communiquer avec la PNL

### Public

Toute personne amenée à maîtriser son comportement et sa communication avec les autres pour une meilleure efficacité professionnelle.

### Objectif

- Utiliser des techniques de communication avancées verbales et non-verbales afin de s'adapter à toutes les situations professionnelles
- Acquérir des savoir-faire et développer des savoir-être pour créer une relation de confiance et de coopération avec son interlocuteur
- Se fixer des objectifs réalistes, réalisables et motivants
- Définir ses priorités pour une meilleure efficacité professionnelle

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 312  
Durée : 4 jours  
Calendrier Rouen : 21, 22/10, 9 et 10/11/2009  
Tarif : 1120 euros HT

### Programme

#### Comprendre les principes de base de la PNL

#### Se connaître et comprendre les autres

#### Savoir créer des relations de coopération et de confiance dans son contexte professionnel

#### Par le biais des outils propres à la PNL

- Utiliser tous les systèmes de perception de l'information - VAKOG
- S'appuyer sur le système de représentation de l'autre
- Soigner l'expression verbale
- Synchroniser ses mouvements
- Adapter sa communication à l'interlocuteur et au contexte

#### Utiliser les techniques de questionnement et de clarification pour faire progresser le dialogue

- Entraînements pratiques

#### Parler un langage de précision avec le méta-Modèle

#### Apprendre à se fixer un objectif bien structuré

#### Définir et gérer les priorités

#### Elaborer un plan de progrès

#### Méthode pédagogique

Chaque concept fait l'objet d'exercices pratiques et de mises en situations

## Développer ses ressources avec la PNL

### Public

Cadre et dirigeant, commercial, formateur, consultant...

### Objectif

- Comprendre et gérer le stress, les émotions, ses ressources personnelles
- Identifier les problèmes et les analyser objectivement
- Utiliser des techniques de ressourcement dans son contexte professionnel
- Avoir une perspective positive et un positionnement en conformité pour sa vie personnelle et professionnelle.

**Prérequis :** avoir suivi la formation "Mieux communiquer avec la PNL".

Réf : 333  
Durée : 4 jours  
Calendrier Rouen : 28, 29/01, 4 et 5/02/2010  
Tarif : 1120 euros HT

### Programme

#### Approfondir le modèle de la PNL

- Etre à l'aise avec les différents concepts de la PNL
- Reconnaître chaque étape dans l'application d'un modèle en PNL
- Qu'est-ce que c'est un recadrage ?

#### Utiliser un modèle pour clarifier une situation

- Connaître la différence entre symptômes et causes
- Reconnaître les conséquences
- Savoir mettre en place les moyens pour résoudre la situation ("le modèle S.C.O.R.E.")

#### Gérer ses états internes

- Repérer :
- associé/dissocié
  - la courbe émotionnelle
  - l'ancrage : les ancres positives et négatives

#### Maîtriser les protocoles de changement pour plus d'efficacité professionnelle

- Pour installer des ressources dans des situations précises
- Pour neutraliser les émotions désagréables
- Pour modifier une réaction émotionnelle négative répétitive
- Pour prendre de la distance, du recul par rapport à des sensations, sentiments, émotions difficiles

#### Méthode pédagogique

Les concepts et modèles exposés feront l'objet d'exercices pratiques qui mettent en évidence la spécificité et l'efficacité de la PNL dans le domaine professionnel.

## Analyse transactionnelle et dynamique du changement

### Public

Toute personne souhaitant faire le point sur ses ressources personnelles et acquérir des outils de communication efficaces.

### Objectif

Ce stage est une introduction aux différents concepts et outils de l'analyse transactionnelle

- Mieux se connaître pour développer ses ressources personnelles
- Analyser la représentation de soi-même et des autres et son influence sur la qualité des relations
- Mettre en place un processus en accord avec son identité personnelle accompagné par les outils de l'analyse transactionnelle
- Résoudre des problèmes au quotidien.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique

**Les + :** en option, nous vous proposons un accompagnement et un renforcement individuel.

Réf : 399  
Durée : 4 jours  
Calendrier Rouen : 20, 27/11, 11 et 18/12/2009 - 28/05 - 4, 14 et 21/06/2010  
Tarif : 1120 euros HT

### Programme

#### Identifier la représentation de la personnalité

##### Un modèle de représentation de la personnalité : les 3 états du moi (parent, adulte, enfant)

- Comprendre comment illusions et préjugés "contaminent" notre perception de la réalité
- Connaître nos indicateurs personnels d'états du moi pour les repérer ultérieurement
- Construire son égogramme
- S'entraîner à utiliser les différents états du moi

#### Comprendre les mécanismes de la communication entre les personnes

##### Maîtriser les relations interpersonnelles et découvrir les signes de reconnaissance

##### Prendre conscience de la manière dont nous structurons notre temps

- Repérer notre mode de structuration du temps au travail
- Comprendre les signes de reconnaissance que nous en attendons
- Analyser les possibilités de changement

#### Améliorer nos relations avec les autres : le type de rapports entretenus avec l'entourage professionnel

- Identifier le mécanisme des demandes symbiotiques
- Comprendre le processus parfois mis en place pour nous empêcher de résoudre un problème
- Repérer nos méconnaissances pour avancer dans la résolution d'un problème
- Evaluer nos positions de vie : leur influence dans une dynamique de résolution de problèmes

#### Développer des comportements positifs et plus efficaces

##### Les jeux psychologiques en entreprise

- S'entraîner à repérer les rôles Persécuteurs, Sauveurs ou Victimes et les changements de rôles
- Distinguer la relation d'aide et de jeu
- Apprendre à ne pas se laisser entraîner dans ces jeux ou à en sortir

#### Elaborer son contrat de progrès

## Analyse transactionnelle et dynamique du changement - perfectionnement

### Public

Toute personne ayant suivi le module 1.

### Objectif

- Faire le point sur les concepts et outils étudiés dans le premier module : retour d'expérience

- S'entraîner à utiliser les différentes grilles pour sortir d'une relation conflictuelle ou dommageable
- S'approprier de nouveaux outils : tableau des méconnaissances, circuit des sentiments parasites.

**Prérequis :** avoir suivi le module 1.

Réf : 330  
Durée : 2 jours  
Calendrier Rouen : 15 et 22 janvier 2010  
Tarif : 630 euros HT

### Programme

#### Comprendre comment les injonctions de notre "Parent", les sentiments exprimés par notre Enfant et la réflexion de l'Adulte définissent notre comportement

#### Utiliser les concepts et outils étudiés dans le premier module pour définir clairement en termes concrets, précis et imagés des situations qui nous paraissent bloquées, et être acteur du changement

#### Analyser des situations d'entreprise et comprendre les mécanismes en cause

- Les demandes symbiotiques
- Les méconnaissances

- Comprendre le mécanisme des méconnaissances (les trois zones de méconnaissance, soi, les autres, la situation) pour les diminuer ou les supprimer, afin de pouvoir agir et résoudre les problèmes avec réalisme

- Les messages négatifs, les remplacer par des messages positifs pour mieux gérer son énergie personnelle

- Les séquences d'un jeu, apprendre à les repérer pour éviter ou arrêter un jeu

## Mobilisez votre équipe projet

**Public**

Responsable ou collaborateur amené à conduire une équipe projet. Chef de projet débutant ou expérimenté qui souhaite mieux appréhender les aspects humains et développer le travail d'équipe.

**Objectif**

- Utiliser des méthodes adaptées au contexte et aux objectifs du projet - Réussir les réunions dans le cadre de l'avancement du projet - Anticiper les risques et rendre compte efficacement au moment opportun - Mieux comprendre le fonctionnement d'un groupe - Ajuster son rôle de chef de projet - Mobiliser l'équipe autour des projets.

**Prérequis :** avoir suivi une formation sur la méthodologie de gestion de projet.

Réf : 331

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 26 et 27/11/2009

Tarif : 650 euros HT

**Programme****Rappel des fondamentaux de la conduite de projet**

- Initialisation
- Lancement
- Organisation
- Planification et suivi
- Communication
- Clôture

**Synthèse : les conditions de réussite****Bien vendre son projet****Développer son argumentation****L'animation de l'équipe au quotidien**

- Mobiliser les membres du projet et maintenir la motivation sur la durée

- Conduire ses réunions
  - . le rôle de l'animateur
  - . avant, pendant, après
  - . les relations interpersonnelles
  - . la résolution de problème
- Adapter son style de management
- Gérer les conflits
- Le leadership du chef de projet

**Suivre l'avancement du projet**

- Utiliser les tableaux de bord
- Maîtriser l'évolution du projet
- Recadrer, corriger les écarts

**Synthèse : conseils pratiques sur le management non hiérarchique**

## Négociez au quotidien

**Public**

Toute personne amenée à participer à des négociations dans le cadre de ses relations professionnelles (clients internes et externes).

**Objectif**

- Connaître les étapes d'une négociation efficace - Comprendre les intérêts de ses interlocuteurs et exprimer ses propres intérêts dans une négociation - Identifier les comportements efficaces en situation de négociation - Maîtriser les techniques dans une relation "gagnant/gagnant" - Oser et accepter la confrontation - Argumenter et convaincre.

**Prérequis :** avoir acquis les fondamentaux de la communication.

Réf : 329

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 19 et 26/10/2009

Tarif : 630 euros HT

**Programme****Qu'est-ce que négocier ?**

- Elaborer une définition en commun
- Repérer les différentes situations de négociation
- Négocier en amont pour bâtir le changement
- Comprendre les facteurs de pouvoir dans la négociation

**Les étapes dans la négociation**

- Préparer, gérer la conduite et analyser
- La phase préparatoire : connaître le dossier, les acteurs, mettre au point une stratégie
- Conduire la négociation face à un groupe, face à un interlocuteur
- Conclure la négociation
- Analyser pour progresser et assurer le suivi

**Gérer les négociations difficiles**

- Comment s'en sortir ?

**Elaboration d'un plan de progrès individualisé****Méthode pédagogique**

Démarche interactive alternant des apports théoriques et des exercices pratiques à partir des situations des participants. Travail sur les points forts/points à améliorer des participants : au terme de la 1ère journée, les participants seront invités à rédiger un journal de bord relatant ce que la journée de travail a appris tant sur le champ de la négociation que sur un plan plus personnel

## Gestion du temps

**Public**

Toute personne ayant le pouvoir d'agir sur son organisation personnelle et n'ayant pas d'équipe à manager.

**Objectif**

- Mieux utiliser son temps - Mettre en place une organisation favorisant un meilleur fonctionnement - Maîtriser les risques de débordements et les sources de stress.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

**Les +**

Un accompagnement individuel peut être proposé pour adapter les nouveaux acquis au poste.

Réf : 354

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 1er et 2/10/2009 - 29 et 30/03/2010

Tarif : 650 euros HT

**Programme****Appréhender son poste de travail : ses tâches et ses missions**

- Se recentrer sur sa mission
- Faire l'état des lieux des habitudes et des réflexes
- Prévoir les conséquences pour soi et pour les autres
- Repérer les changements souhaités

**Planifier les tâches**

- Apprendre à dire "non"
- Mettre la motivation au cœur de la décision
- Repérer l'urgence et l'importance
- Planifier, motiver, contrôler
- Adopter la stratégie d'objectif
- Créer des outils d'évaluation

**Mettre en place l'environnement logistique et matériel**

- Utiliser le téléphone de façon rationnelle et maîtrisée

- Gérer efficacement les messages électroniques
- Organiser l'espace de travail
- Gérer l'agenda
- Classer

**Gérer les changements et les imprévus**

- Comment réagir à l'imprévu ?
- Repérer les attitudes et comportements face à la nouveauté
- Gérer le temps : clé de la crédibilité
- Maîtriser la communication efficace pour mieux gérer son temps

**Méthode pédagogique**

Autodiagnostic, outils et méthodes de gestion du temps.

## Prendre la parole en public

### Public

Toute personne devant ou souhaitant s'exprimer oralement dans un débat ou face à un groupe.

### Objectif

- Mobiliser ses ressources personnelles et émotionnelles avant une prise de parole
- Savoir présenter une intervention orale structurée
- Ajuster son discours au public et aux circonstances
- Développer une argumentation
- Savoir gérer les questions de l'auditoire.

**Prérequis :** avoir une maîtrise suffisante de l'expression orale (vocabulaire et syntaxe notamment). Minimum d'aptitude à s'investir dans un travail de groupe.

Réf : 336

Durée : 3 jours

Calendrier Rouen : 2, 3 et 24/11/2009 - 3, 4 et 10/05/2010

Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Préparer une intervention

- Connaître le sujet - Préciser le but à atteindre
- Définir l'objectif - S'appuyer sur les ressources existantes - S'adapter au public et aux circonstances

#### Oser intervenir et démystifier la prise de parole

- Faire le point sur les émotions éprouvées pour pouvoir les dépasser - Savoir mobiliser ses idées - Soigner son "look" pour augmenter la confiance en soi - Apprendre à respirer, se détendre - Travailler son "VRP" (voix, regard, posture) - Savoir utiliser l'espace (si besoin est)
- Exprimer son opinion - Argumenter - Détecter rapidement ses alliés - Débattre et répondre aux questions et à la contradiction

#### Intervenir de façon efficace et convaincante

- Différencier Faits, Opinions et Recommandations avant de les exprimer

- Savoir construire et utiliser une arborescence pour parler devant un groupe de manière fluide, naturelle, structurée sans perdre le fil de ses idées

#### Prendre la parole en binôme

- Faire jouer la complémentarité plutôt que la ressemblance
- Répartir les rôles
- Eviter les 5 erreurs

#### Méthode pédagogique

Tous les concepts, outils théoriques et pratiques seront abordés à partir de mises en situations, jeux de rôles et autodiagnostic. Chaque participant aura l'opportunité de s'entraîner concrètement devant le groupe sur un thème de son choix. Ces prestations sont suivies d'analyses et de conseils personnalisés.

## Créativité : ressource pour vous-même et l'entreprise

**NOUVEAU**

### Public

Tout public.

### Objectif

- Améliorer la capacité à créer en équipe et gagner du temps
- Découvrir de véritables opportunités autour de soi
- Acquérir des méthodologies pragmatiques pour développer l'imagination
- Développer l'innovation au service de l'entreprise
- Apporter à toutes problématiques des solutions innovantes et réalistes
- Vendre une idée.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 339

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 11 et 12/03/2010

Tarif : 650 euros HT

### Programme

#### Sortir de son cadre "Out of the box"

- S'exercer à la capacité d'ouverture d'esprit et d'observation
- Comprendre les différents chemins de la créativité
- Ouvrir ses facultés créatrices

#### Comprendre les attitudes différentes de chacun

- Identifier son fonctionnement et celui de chaque collaborateur
- Savoir constituer des groupes diversifiés pour mieux créer
- Comprendre le fonctionnement intellectuel de la créativité

#### Travailler le concret

- Définir et travailler les focus sur lesquels nous voulons créer

- Utiliser les méthodes de créativité de la pensée latérale
- Appliquer d'autres méthodes tel que l'analogie, la métaphore, les matrices de découverte...
- Restituer les idées et accueillir le rebond intelligent

#### Osez sa créativité

- Apprendre à vendre une idée
- Savoir classer les idées pour aller plus loin
- Préparer une action
- Suivre l'action et la parfaire

**Les participants doivent apporter leurs souhaits de réalisations concrètes**

## Dynamisez votre mémoire

### Public

Tout public.

### Objectif

- Acquérir une démarche volontariste et active pour optimiser sa mémoire
- Connaître le fonctionnement de sa mémoire pour mieux l'utiliser (points forts, points faibles, préférence mnésiques...).

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 344

Durée : 3 jours

Calendrier Rouen : 3, 4 et 5/05/2010

Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Sensibiliser au fonctionnement de la mémoire

- Discuter en groupe et faire le bilan sur les idées reçues en matière de mémorisation
- Repérer la spécialisation des zones du cerveau
- Etablir le rapport entre : neurones, synapses et idées reçues

#### Connaître les 3 E : exposition - enregistrement - évocation

- Optimiser son sens de l'observation et sa concentration
- Traiter l'information pour pouvoir la retenir et la restituer
- Réactiver pour mémoriser à long terme

#### Développer l'hygiène de la mémoire

- Comprendre l'influence positive ou négative

de l'alimentation, des médicaments, du sommeil, du stress, des drogues...

- Solliciter sa mémoire pour la conserver

#### Pratiquer la "gymnastique" mnésique et cognitive

- Pratiquer des exercices d'attention et de concentration (activité perceptive)
- S'entraîner au raisonnement logique
- S'organiser dans l'espace (activité visio-spatiale)
- Visualiser les images mentales
- Associer les idées (mémoire immédiate, mémoire différée)
- Pratiquer une activité verbale et de structuration

#### Méthode pédagogique

Formation ludique principalement axée sur l'entraînement et la pratique.

## Dynamisez vos écrits professionnels

### Public

Toute personne amenée à rédiger des lettres, courriers, notes de service.

### Objectif

- Rédiger des textes professionnels en tenant compte de la cible et de l'objectif - Rédiger de façon à être lu, compris et retenu - Faire passer des messages, en utilisant le style à bon escient (convivialité, fermeté, neutralité...) - Vaincre le syndrome de la page blanche.

**Prérequis :** expression écrite maîtrisée. Pour faire le bon choix, il est fortement recommandé de prendre un conseil téléphonique auprès de l'assistante avant toute inscription.

Réf : 390  
Durée : 3 jours  
Calendrier Rouen : 19, 21 et 22/10/2009 - 29, 30/03 et 1er/04/2010  
Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Rechercher et classer les idées

- S'auto-questionner et solliciter les conseils méthodologiques pour déterminer ses objectifs avant de démarrer
- Analyser son public
- Choisir le ton

#### Structurer les idées

- Construire le plan : pourquoi, comment ?
- Adapter les types de plan en fonction du type d'écrit (note interne, compte rendu de réunion, rapport, courrier...)

#### Appréhender les outils de la lisibilité

- Ecrire pour être lu, compris et retenu
- Connaître et respecter les trois niveaux de lisibilité

- Construire des phrases concises et claires
- Adapter son style au destinataire et à l'enjeu
- Nuancer le ton

#### Maîtriser les caractéristiques, le plan, le style des écrits professionnels suivants :

- le compte rendu de réunion
- le rapport
- le courrier
- la note interne

#### Méthode pédagogique

Alternance d'apports didactiques, de partage d'expérience, de travail en binôme, et en sous-groupe. Chacun des écrits professionnels précités fera l'objet d'une rédaction individuelle suivie d'une analyse et de conseils personnalisés.

## Prendre des notes et rédiger des comptes rendus

### Public

Toute personne ayant la responsabilité de prendre en notes une réunion et d'en rédiger le compte rendu.

### Objectif

- Se poser les bonnes questions pour sélectionner l'essentiel lors de la prise de notes  
- Rédiger des rapports et des comptes rendus professionnels de façon efficace  
- Ecrire pour être lu, compris et retenu.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 384  
Durée : 4 jours  
Calendrier Rouen : 26, 27, 30/11 et 1er/12/2009 - 27, 28/05, 1er et 3/06/2010  
Tarif : 1120 euros HT

### Programme

#### Prendre des notes

- Appréhender les difficultés et la méthodologie
- Définir l'essentiel (critères de sélection)
- Différencier faits/opinions/recommandations
- Utiliser des abréviations et idéogrammes
- Maîtriser les trois techniques de prise de notes

#### Rédiger un compte rendu et un rapport

- Identifier les différents types de comptes rendus
- Différencier compte rendu, PV et rapport
- Élaborer le plan
- Ordonner les idées
- Connaître les trois niveaux de lisibilité :
  - . présentation
  - . structuration
  - . style

#### Méthode pédagogique

Cette formation privilégie fortement la pratique.

#### Entraînement à :

- la prise de notes à l'aide d'enregistrements sur des sujets d'actualité et/ou sur des thèmes élaborés avec le groupe
- la rédaction du compte rendu avec simulation de déroulement de réunion
- la rédaction d'un rapport d'après une étude de cas

**La partie "prise de notes" s'inscrit dans une démarche de stratégie et d'organisation. En aucun cas il ne s'agit d'une méthode de sténo ou d'écriture abrégée : il est fortement recommandé de prendre un conseil téléphonique auprès de l'assistante avant toute inscription.**

## Maîtriser la lecture rapide

### Public

Toute personne amenée à lire une masse compilatoire d'informations et à mémoriser les points essentiels.

### Objectif

- Diagnostiquer ses capacités actuelles de lecteur  
- Doubler sa vitesse de lecture en maintenant intacte sa capacité de sélection, de concentration et de compréhension  
- Accroître la mémorisation des idées fortes d'un texte et la qualité de leur restitution.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 338  
Durée : 3 jours  
Calendrier Rouen : 21, 28/01 et 25/02/2010  
Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Test préalable de vitesse servant de base de comparaison

#### Lire : des habitudes, des aptitudes

- Les pratiques actuelles et les difficultés rencontrées
- Sensibilisation à la lecture active, ce qu'elle apporte et ce qu'elle ne permet pas
- Fonctionnement de l'œil, champ visuel
- Maîtrise du regard, bilan personnel

#### Lire : entraînement à la lecture sélective

- Se débarrasser de nos principaux parasites
- S'approprier des techniques de repérage, d'écrémage et de survol
- Gérer son temps de lecture
- Définir une stratégie de lecture

#### Lire : mémoriser, restituer

- Conjuguer vitesse, compréhension et mémorisation
- Identifier l'architecture d'un texte et en dégager les idées essentielles
- S'entraîner aux techniques de restitution
- Savoir décortiquer un texte

#### Lire : évaluer ses compétences acquises

- Définir un objectif de lecture et utiliser les techniques adaptées
- Mesurer la progression

**En option : le module "Rédiger des notes de synthèse" en inter si le nombre de participant est suffisant ou en cours particulier. Programme et devis sur demande.**

## Rédiger et transmettre une information en interne

### Public

Tout public ayant à élaborer des documents internes.

### Objectif

- Rédiger et concevoir un document de communication
- Choisir les outils de communication appropriés
- Transmettre une information.

**Prérequis :** connaissance d'un traitement de texte et éventuellement d'un logiciel de retouche de photos.

Réf : 328  
Durée : 2 jours  
Calendrier Rouen : 17 et 18/05/2010  
Tarif : 650 euros HT

### Programme

"Aujourd'hui les entreprises n'existent que si elles communiquent, c'est un des travers de nos sociétés fondées sur l'image et la représentation.

De plus en plus, elles font donc appel à des personnes qualifiées tant au niveau rédactionnel qu'au niveau technique.

L'enjeu est important car il faut toucher et intéresser sa cible afin d'obtenir rapidement des résultats".

#### Définir le public visé et connaître ses spécificités

- Les différents flux de communication

#### Comprendre et rédiger une information

- Connaître le sujet
  - . développer son efficacité comme lecteur
- Gérer les informations
  - . utiliser les sources d'informations internes et externes
  - . savoir traiter et mettre en forme une information
- Retranscrire à l'écrit les informations collectées oralement
  - . savoir prendre des notes

- . utiliser les techniques d'interviews et la reformulation
- . adapter son écrit au contexte spécifique de la communication
- . structurer sa pensée en utilisant les techniques relatives à l'écriture journalistique
- . user de la relecture

#### Concevoir un document de communication

- Le rédactionnel
  - . choisir les logiciels en fonction du contenu informatif
  - . respecter les règles : mise en page, charte graphique...
- L'iconographie
  - . recourir à l'image : quels sont son utilité, ses formats, ses normes ?
  - . créer un visuel
- Finaliser un document avant sa transmission

#### Transmettre une information : les bases

- Communication écrite
  - . les différentes manières de communiquer une information en interne et en externe
- Communication orale

## Rédiger des mails efficaces

**NOUVEAU**

### Public

Toute personne amenée à rédiger des e-mails dans son quotidien professionnel.

### Objectif :

- Utiliser les e-mails quand c'est nécessaire
- Organiser et structurer un message court
- Maîtriser les conventions de la langue française
- Privilégier la concision et la clarté
- Gérer la messagerie.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 340  
Durée : 2 jours  
Calendrier Rouen : 18 et 25/05/2010  
Tarif : 650 euros HT

### Programme

#### Choisir l'e-mail plutôt que la lettre ou le téléphone

- Entre l'oral et l'écrit : pourquoi opter pour l'e-mail ?
- Portrait du rédacteur : quels sont les principes à exploiter ?
- Portrait du lecteur : comment adapter le message au(x) lecteur(s) ?

#### Gérer sa messagerie

- Quand lire et que lire ?
- Comment traiter les messages ?
- Quand utiliser la pièce jointe ?

#### Respecter les conventions

- Adapter les règles de la communication écrite à la rédaction des e-mails
- Protéger l'image de l'entreprise
- Utiliser un style spontané dans le contexte professionnel
- Rester clair et concis
- Prévenir les pièges de la communication par e-mail
- Rédiger l'objet du message de manière efficace
- Repérer les formules de politesse

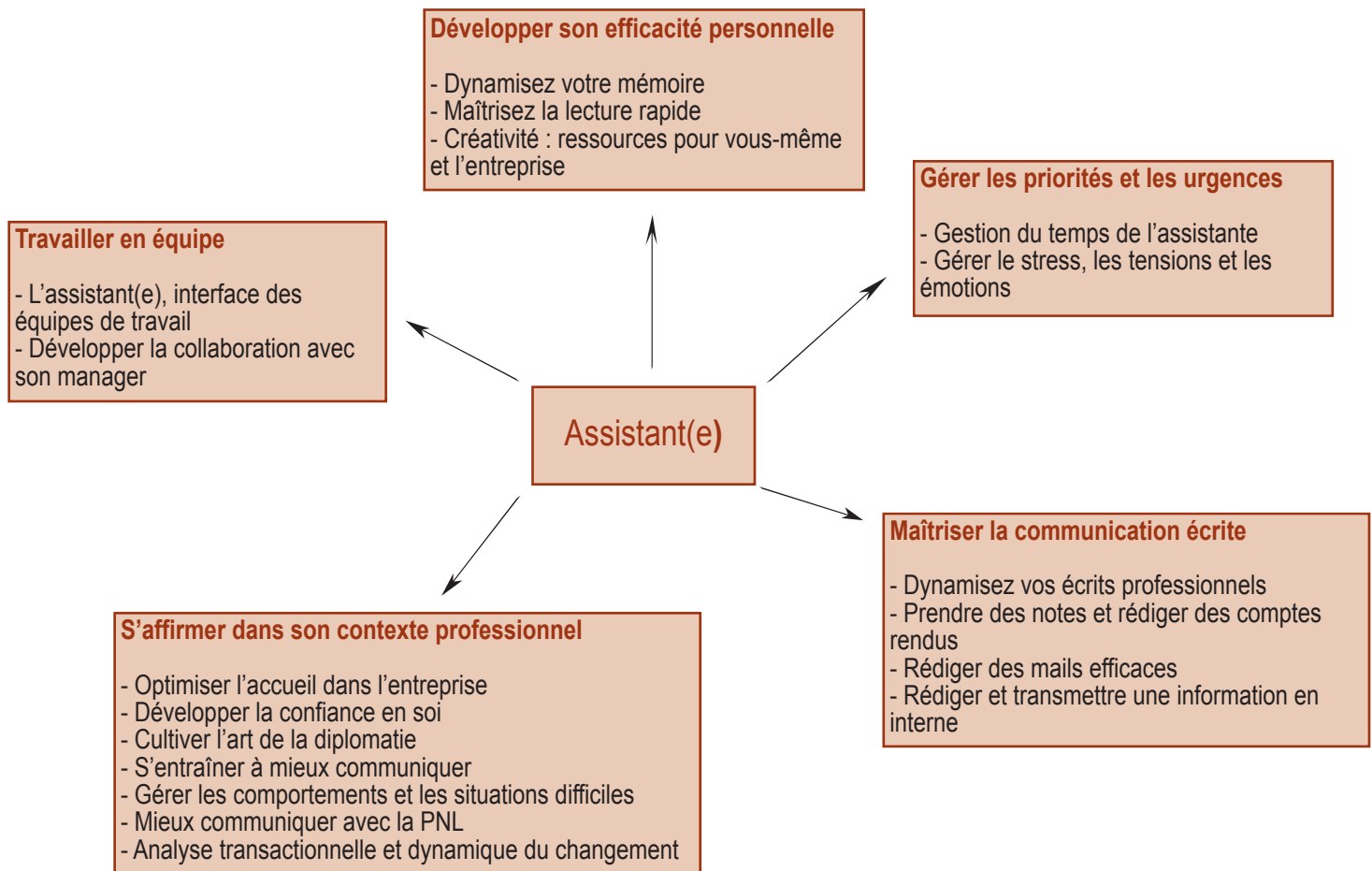
#### Rédiger de manière efficace

- Écrire pour communiquer
- Écrire pour faire agir
- Écrire vite en restant fidèle à sa pensée
- Soigner la présentation et la syntaxe
- Choisir les tournures de phrase et les mots
- Organiser le message : appliquer les modèles de plans à l'e-mail
- Connaître les abréviations usuelles

#### Pratiquer la Netiquette

## Assistant(e), un métier de relation et d'organisation

Un parcours de formations courtes, pratiques, opérationnelles pour développer les multiples facettes de ce métier



## Optimiser l'accueil dans l'entreprise

### Public

Toute personne en contact téléphonique avec la clientèle (assistante, personnel administratif, standardiste...).

### Objectif

- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise par l'acquisition ou la réactivation de toutes les règles de base de l'accueil téléphonique et physique
- Réduire au minimum l'attente téléphonique en répondant simultanément à des critères de rapidité, d'efficacité, d'amabilité
- Mieux gérer les situations difficiles.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 400  
 Durée : 2 jours  
 Calendrier Rouen : 29 et 30/10/2009 -  
 18 et 19/03/2010  
 Tarif : 570 euros HT

### Programme

Toute personne amenée à avoir le premier contact en direct avec l'extérieur est la "voix" de l'entreprise. Il importe donc qu'elle réponde aimablement aux appels, qu'elle sache orienter judicieusement les demandeurs et qu'elle établisse efficacement les communications avec les correspondants. C'est la première étape de l'excellence de la relation avec les clients.

#### Comprendre l'importance stratégique de la fonction accueil dans l'entreprise

- Identifier le rôle de toute personne en contact avec l'extérieur
- Sensibiliser à l'environnement professionnel
- Communiquer en situation d'accueil**
- Contrôler la voix et le langage
- Ecouter et questionner
- Recevoir et transmettre les informations (prendre des messages)

- Identifier les différents types d'interlocuteurs afin de s'adapter à eux

#### Apprendre les spécificités de l'accueil téléphonique

- Prendre en charge les appels
- Identifier rapidement la demande
- Gérer l'attente
- Conclure l'appel

#### Identifier les spécificités de l'accueil des visiteurs

- Organiser l'espace de réception
- Personnaliser l'accueil
- Traiter simultanément l'accueil téléphonique et physique

#### Savoir se comporter devant les cas difficiles

- Traiter les réclamations
- Faire face aux agressions verbales
- Gérer les files d'attente

## L'assistant(e), interface des équipes de travail

### Public

Assistant(e), personnel administratif.

### Objectif

- Comprendre et s'adapter à son environnement de travail
- Répondre avec efficacité aux nouvelles exigences de son poste
- Jouer un rôle d'interface dans la circulation et la gestion des informations.

**Prérequis :** connaître les fondamentaux du poste d'assistant(e).

Réf : 405

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 25 et 26/02/2010

Tarif : 590 euros HT

### Programme

#### Se situer et s'affirmer dans un contexte professionnel de plus en plus complexe

- Connaître son environnement, la carte de ses responsabilités, les exigences et les contraintes de la fonction
- Se positionner et se faire connaître face aux acteurs de son environnement

#### Travailler avec les autres

- Appréhender la notion de fournisseurs/clients internes
- Comprendre le fonctionnement d'une équipe au travail et les conditions d'efficacité
- Anticiper les situations conflictuelles
- Intégrer les besoins et les contraintes de chacun
- Développer des comportements adaptés
- Être affirmé et pro-actif
- Analyser les situations nouvelles pour agir

- Pérenniser les "bonnes pratiques" au sein de l'équipe

#### Gérer l'information, mettre en place des outils et une organisation pour gérer et transmettre les informations

- Différencier information et communication
- Identifier les besoins d'information
- Trier et classer un grand nombre d'informations
- Repérer ce qui entrave ou favorise l'efficacité dans la transmission d'informations
- Utiliser les sources d'information de façon pertinente

#### Elaborer un plan de progrès sur les actions à mener

## Développez la collaboration avec votre manager

### Public

Assistant(e).

### Objectifs

- Se situer plus clairement dans son rôle d'assistant(e)
- Mieux cerner le fonctionnement et les attentes de son Manager
- Communiquer de façon constructive pour mener à bien sa mission
- S'affirmer dans son rôle d'assistant(e).

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 403

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 19 et 20/10/2009 -

19 et 20/04/2010

Tarif : 570 euros HT

### Programme

#### Appréhender la réalité de sa mission

- Identifier les priorités de sa mission
- Délimiter ses "zones d'initiative"
- Comprendre les spécificités de la relation Assistant(e)/Manager

#### Bien connaître son Manager

- Appréhender les conditions de réussite du travail en binôme
- Identifier son "style" de Management : directif, participatif, paternaliste, délégatif
- Comprendre ses objectifs et ses méthodes de travail
- Instaurer un "climat de confiance" (empathie et assertivité)
- Identifier ses attentes et exigences spécifiques

#### Optimiser la communication

- Développer son potentiel relationnel : savoir s'affirmer, poser les bonnes questions

- Faciliter les prises de décision de son manager
- Relayer la communication : "ce qu'il faut transmettre ; ce qu'il faut obtenir"
- Savoir "influencer" avec tact : présenter, suggérer, proposer

#### Développer son efficacité personnelle

- Anticiper
- Prendre des initiatives
- Faire des débriefings et assurer le suivi de ses actions
- Accepter les délégations

#### Méthode pédagogique

- Autodiagnostic
- Analyse des difficultés rencontrées
- Apport en groupe de solution
- Entraînement aux techniques d'affirmation de soi

## Gestion du temps de l'assistant(e)

### Public

Assistant(e) en poste souhaitant optimiser son efficacité personnelle.

### Objectif

- Diagnostiquer ses pratiques dans un environnement donné
- Sortir de l'encombrement quotidien
- Faire la différence entre urgent et important
- Éviter la dispersion dans ses activités
- S'approprier de nouveaux outils de travail
- Trouver une harmonie dans sa vie professionnelle.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 430

Durée : 2 jours

Calendrier Rouen : 3 et 4/12/2009 - 6 et 7/05/2010

Tarif : 570 euros HT

### Programme

#### La fonction d'assistant(e) et le concept d'efficacité

- Ce qu'on attend aujourd'hui d'un(e) assistant(e) (prérequis, savoir-faire, technicité, binôme et collaboration avec son "N+1"...)
  - Les données fondamentales que l'assistant(e) doit connaître par rapport à son contexte professionnel (structure, partenaires, clients internes et externes, style de management, objectifs, mission...)

#### Analyse critique de la gestion de son temps

- Arrêt sur image
- Une recette infallible : le "quatre quarts"
- État des lieux

#### La préparation

- L'efficacité en test
- Méthode de préparation
- 5 étapes clés pour avancer
- Établir son plan de journée

#### L'outillage

- De quoi se compose votre boîte à outils
- L'agenda
- Le plan de journée
- Le mémoplan
- Les mémos
- Les corbeilles

#### La communication

- La collaboration
- La communication constructive
- Apprendre à dire "non"

#### Les +

Un accompagnement individuel peut être proposé pour adapter les nouveaux acquis au poste.

## Préparer son départ à la retraite

### Public

Les salariés du régime général de la sécurité sociale, à partir de 56/57 ans ayant le souci d'anticiper leur départ à la retraite

### Possibilité de session intra-entreprise.

### Objectif

- Sensibiliser les futurs retraités à tous les changements induits par cet événement
- Les "équiper" pratiquement et psychologiquement pour que ce cap soit l'occasion d'un épanouissement, par l'identification de leurs aspirations et la construction d'un projet de vie
- Les rendre autonomes dans la gestion de leurs dossiers de retraite en amont du jour J
- Préparer la transmission de son savoir-faire.

**Prérequis :** pas d'exigence spécifique.

Réf : 365  
Durée : 3 jours  
Calendrier Rouen : 1er, 2 et 9 mars 2010  
Tarif : 880 euros HT

### Programme

#### Module 1 : la préparation administrative

##### Préparation des dossiers administratifs de retraite dès 57 ans

**La retraite en France, comment ça marche ?**  
- Les principaux régimes de retraite de base, les régimes de retraites complémentaires

##### Mettre en ordre sa carrière professionnelle

- Comment demander son relevé de carrière ? Comment le lire ? Quels éléments sont pris en compte pour la retraite ? Comment faire rectifier son dossier ? A qui s'adresser ? (adresses des organismes, sites Internet...)

- Démonstrations/simulations - Comment est calculée la retraite ? Quelle retraite choisir et à quel âge ? Obtenir une estimation de tous ses droits à 59 ans

##### Déposer ses dossiers de retraite 4 mois avant la date choisie pour la cessation d'activité

- Où et comment les déposer ? Quels sont les documents à fournir ? Le paiement de la retraite - Les cotisations prélevées

##### Il convient de penser aussi à...

- Aviser son employeur - Négocier avec la DGI l'étalement de l'indemnité de départ sur trois ans - Que faire lorsqu'on est en situation de chômage, de préretraite ? Les indemnités journalières, l'invalidité... Le cumul emploi/retraite

##### Et ne surtout pas oublier

- De demander une carte Sénior pour les transports SNCF, les tarifs préférentiels..., aviser la CPAM lors du changement de situation en produisant son titre de retraite, s'informer sur les dispositions juridiques et fiscales de la transmission de patrimoine, la gestion et l'avenir de son épargne

#### Module 2 : la préparation psychologique et comportementale

- Préparer un projet pour la retraite
- Faire le point sur son investissement passé pour regarder devant
- Solder ses frustrations et ses regrets pour s'épanouir
- Préparer son départ de l'entreprise, éventuellement son remplacement
- Anticiper les changements pratiques dans les différents domaines de vie
- Mettre au jour les nouvelles valeurs à satisfaire dans ces différents domaines
- Définir les actions qui vont satisfaire ces valeurs et motivations
- Anticiper les problèmes liés à la gestion du "temps libre"
- Trouver son rythme et son nouveau rapport au temps
- Définir ses priorités
- Définir son projet de vie et les nouveaux rôles à assumer
- Connaître les outils et moyens pour construire son projet
- Construire des relations harmonieuses autour de soi
- Entretenir son capital santé
- Dans quel but ou pour quelles raisons développer une activité physique : bouger oui, mais comment ?
- Les effets du vieillissement
- Le bilan de santé
- Le sommeil
- L'alimentation
- La mémoire
- Connaître et appliquer quelques techniques de relaxation
- Santé et équilibre affectif

## Environnement médical et social

Notre expérience dans le champ médical et social nous apporte une expertise sur les thématiques suivantes en formation intra-entreprise :

- construire une charte des valeurs
- la communication non violente
- gérer le stress
- relation soignant-soigné
- l'accueil en milieu hospitalier
- prendre en charge la personne dépendante
- gérer les situations et comportements difficiles
- accompagner les différentes étapes de vie
- prendre en charge les adolescents
- travailler en équipe pour plus de cohérence institutionnelle
- manager ses équipes en milieu institutionnel
- accompagner le changement
- être acteur de son devenir professionnel
- supervision des pratiques

Nos intervenants spécialisés sont à votre disposition pour comprendre vos évolutions, vos besoins et vous accompagner dans la mise en place de formations sur mesure.

Renseignements et inscriptions :  
Gaëlle HAVARD HANNIER 02.35.59.44.15  
gaelle.havard@ceppic.fr