

# CATALOGUE DES FORMATIONS

## COMMUNICATION

GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE .....	1
GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS .....	2
GESTION D'ÉQUIPES.....	3
L' ACCUEIL VIP .....	4
GESTION DES CONFLITS.....	6
ANIMATION DE SÉANCES.....	7
L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE .....	8
L'ACCUEIL.....	9
TECHNIQUES DE NÉGOCIATION .....	11
TECHNIQUES DE PRÉSENTATION.....	12
GESTION DE LA RELATION-CLIENT.....	13
RÉDIGEZ DES TEXTES EFFICACES.....	14
MOTIVER SON ÉQUIPE .....	15
LE BON COACH.....	16
ECOUTE ET ADAPTATION.....	17
LA BONNE TÂCHE À LA BONNE PERSONNE .....	18
VIVRE ENSEMBLE.....	19
MANAGER EN FORME, ÉQUIPE HEUREUSE .....	20
MON CORPS COMMUNIQUE TOUJOURS.....	21
MANAGER SON TEMPS.....	22
DE LA MISSION AUX TÂCHES.....	23
MON RAPPORT AU TEMPS.....	24
METTRE LES PRIORITÉS ET PLANIFIER.....	25
GESTION DU STRESS .....	26
LES BASES DU CONSENSUS .....	27
BÂTIR UNE COMMUNICATION POSITIVE.....	28
SE METTRE À SON COMPTE .....	29
LA NÉGOCIATION.....	31
GÉRER LES INTERACTIONS AGRESSIVES.....	32
LE CONSENSUS AU SEIN DES ÉQUIPES .....	33

## GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

### DEFINITION

L'hôtellerie est un métier de service. Il importe, quel que soit le standing de l'établissement, d'être excellent à tout moment dans la relation avec le client. Chaque détail compte. L'excellence se travaille et se mérite.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne travaillant dans le secteur hôtelier ou envisageant d'y travailler

### OBJECTIFS DE FORMATION

Permettre à la collaboratrice ou au collaborateur employé dans un hôtel :

- de pratiquer de manière professionnelle l'accueil et ceci quel que soit le service concerné (réception, bar, restaurant, fitness ?)
- de bâtir avec le client une communication sympathique et efficace en toutes circonstances, y compris lors de situations difficiles comme certaines réclamations
- d'intégrer avec succès les spécificités culturelles de la clientèle. Les participants disposeront à l'issue de la formation d'outils destinés à leur permettre de satisfaire, puis de fidéliser leurs clients en évitant de nombreuses erreurs.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

Etudes de cas concrets spécifiques à l'hôtellerie, suivies d'analyses et d'éléments théoriques adaptés aux cas. Des documents synthétiques et pratiques seront remis aux participants.

### CONTENU DU COURS GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS L'HÔTELLERIE

Spécificités de l'accueil dans l'hôtellerie

On ne peut pas faire une deuxième première bonne impression

Le sens du service : un état d'esprit indispensable pour réussir dans l'hôtellerie

Le puzzle de la relation client : tous les détails comptent

Les mots qui tuent, les termes qui rapportent

La communication non verbale "parle" souvent beaucoup plus que les mots

Les spécificités multiculturelles

Cas difficiles rencontrés dans les différents services

Gestion optimale du stress

Etre excellent partout, avec tout le monde et à tout moment

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 jour

Prix: sur demande

## GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

### DEFINITION

Atteindre ses objectifs et respecter les échéances sont les résultats d'une bonne utilisation de son temps. Pour que les projets soient réalisés avec succès, il est important d'organiser son travail efficacement et d'identifier les priorités. L'intégration de méthodes simples dans son quotidien permettra de trouver un meilleur équilibre dans sa vie professionnelle et personnelle.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne ayant de la difficulté à s'organiser dans son travail et ressentant le besoin d'acquérir des outils pour gérer son temps de manière optimale.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Mise en oeuvre de techniques personnelles de gestion du temps
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe

### CONTENU DU COURS GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITÉS

Evaluer son style de gestion du temps.  
Identifier les propres pertes de temps et les moyens pour y remédier.  
Utiliser le temps plus efficacement, avec son rythme personnel.  
Définir les priorités, urgences et imprévus.  
Planifier à court et long terme dans les domaines professionnel et privé.  
S'affirmer et déléguer correctement.  
Gérer les emails de manière optimale.  
Développer sa concentration.

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 jour (8 périodes)  
Prix: CHF 490.-

## GESTION D'ÉQUIPES

### DEFINITION

Une équipe soudée, des individus motivés, des objectifs clairs, des solutions créatives, de bons résultats... tout manager aspire à un tel bilan. Malheureusement de nombreuses problématiques le rendent souvent impossible : compétences insuffisantes, manque de ressources, antipathies, problèmes personnels, force des habitudes, résistance au changement, crise conjoncturelle sont autant d'obstacles au bon fonctionnement d'une entreprise. Etre un bon gestionnaire de personnes c'est fédérer, motiver, contrôler, sanctionner le cas échéant, mais c'est également assumer la responsabilité du travail de son équipe. Le manager doit ainsi commencer par identifier et accepter ses propres faiblesses et devenir un chef respecté parce qu'il montre l'exemple et non pas parce qu'il inspire la crainte.

La notion d'individualisme continue à se développer dans nos sociétés et touche également le monde du travail. La capacité à fédérer des équipes autour d'un projet commun est aujourd'hui cruciale pour assurer la réussite et la pérennité d'une organisation.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne étant amenée à gérer des individus.

### OBJECTIFS DE FORMATION

A la fin de cette formation, les participants seront capables de :

- Maîtriser le processus complet de la gestion humaine : détermination des objectifs, délégation, prise de décisions, contrôle et évaluation des résultats, entretiens
- Gérer les différentes dimensions de l'environnement de l'entreprise : les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les collègues, les clients et les fournisseurs
- Connaître les facteurs de motivation, les reconnaître et les favoriser
- Trouver un style de conduite et d'entretiens applicables à des situations quotidiennes

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.

### METHODE DE TRAVAIL

Le cours Gestion d'équipes est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

### CONTENU DU COURS GESTION D'ÉQUIPES

Prise de conscience et diagnostic de la situation actuelle des participants  
La perception que l'on a de soi et des autres  
Donner le cap  
Les principales qualités d'un "bon" manager  
Accepter et favoriser le changement  
La communication  
Préparer et mener les entretiens  
Autoriser la critique  
Le courage éthique

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 4 jours  
Prix: CHF 2400.-

## L' ACCUEIL VIP

### DEFINITION

L'accueil VIP se caractérise par toute une suite d'attentions diverses, qui augmenteront son confort et sa satisfaction tout au long de son séjour.

### PUBLIC CIBLE

Personnes amenées à pratiquer l'accueil, essentiellement de clients et autres partenaires.

### OBJECTIFS DE FORMATION

Fournir les clés pour viser et atteindre l'excellence en terme d'accueil VIP.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Pour acquérir les bases permettant de créer et de gérer des pages web simples, il est recommandé d'avoir de bonnes connaissances du langage html, des feuilles de styles (voir les modules HTML et CSS)

### METHODE DE TRAVAIL

Le cours L' accueil VIP est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

### CONTENU DU COURS L' ACCUEIL VIP

#### 1. LES ENJEUX ESSENTIELS

Qu'est-ce qu'un client VIP ?

Les différents types de profils de clients VIP (en tenant compte des différents critères : chiffre d'affaires, potentiel, statut, âge...)

Qu'est-ce que l'accueil VIP ?

Les principales pièces du puzzle de l'accueil VIP

Spécificités de la vente en B to B et B to C

Exemples concrets

#### 2. CAS PRATIQUES ET JEUX DE ROLES

Un cas pratique et des jeux de rôles offrent aux participants la possibilité de vivre et de pratiquer l'accueil VIP. Cela conduit à mettre en évidence des règles, des recettes à pratiquer et des erreurs à éviter pour pratiquer l'accueil VIP.

#### 3. LES ÉTAPES DE L'ACCUEIL VIP OU COMMENT DEVENIR EXCELLENT ?

Comment viser l'excellence ?

Les étapes de l'accueil VIP de l'arrivée au départ

Particularités de l'accueil au téléphone

Prise en compte des spécificités multiculturelles

Le choix des mots

Maîtrise de la communication verbale et non verbale

La gestion des situations difficiles

Exemples concrets

#### 4. STRATÉGIE POUR UN ACCUEIL VIP

Attitudes à développer

Trouver le détail qui permet de distinguer l'accueil VIP d'un accueil moyen

Le sens du service

La communication écrite (mails...) au service de l'accueil VIP

Passeport pour l'accueil VIP : appliquer avec talent une démarche de Gestion de la Relation Client à tout moment, partout et avec chacun

DUREE ET PRIX

Durée: 2 jours (16 périodes)

Prix: sur demande

## GESTION DES CONFLITS

### DEFINITION

Les conflits sont des signes de transformation et sont plutôt sains dans la vie professionnelle et privée. Tout l'art des conflits réside dans la manière de les gérer.

Aborder les situations conflictuelles de façon constructive renforce les relations humaines, entraîne une meilleure coopération et stimule les intéressés à relever des défis ensemble.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et ayant besoin d'outils pour mieux les gérer.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- Réflexion individuelle et en groupe
- Diverses techniques de communication
- Jeux de rôles personnalisés

### CONTENU DU COURS GESTION DES CONFLITS

A la fin de cette formation, les participants seront capables de :

Définir le conflit et distinguer ses différentes formes.

Comprendre l'origine et reconnaître les causes d'un conflit.

Reconnaître leur style de gestion et développer d'autres stratégies.

Faire face à un reproche, une critique, un désaccord en maîtrisant leurs émotions et en poursuivant dans un dialogue constructif.

Faire une critique, exprimer leur désaccord de manière constructive et dans le respect de l'autre.

Raviver une relation bloquée par : le questionnement, la reformulation, la reconnaissance et l'empathie.

Exprimer ses besoins à l'autre et trouver des solutions pour l'atteinte d'un but supérieur commun.

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 jour

Prix: CHF 2400.-

## ANIMATION DE SÉANCES

### DEFINITION

La réunionite... une maladie qui atteint de nombreuses organisations. Toutes ces séances, sont-elles utiles, sont-elles efficaces ? Comment éviter qu'elles ne deviennent synonymes de perte de temps et d'énergie. Une séance bien préparée (par tous les participants), menée fermement, cadrée et suivie d'actions concrètes, c'est non seulement un gain de temps et d'argent, mais également un vecteur de communication très utile.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne amenée à organiser et animer régulièrement des séances.

### OBJECTIFS DE FORMATION

A la fin de cette formation, les participants seront capables de :

- Connaître les principes d'organisation d'une réunion efficace
- Mettre en place des outils concrets pour réduire le temps passé en réunion
- Maîtriser les techniques d'animation de réunion
- Développer une méthode rationnelle pour prendre des décisions en réunion

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.

### METHODE DE TRAVAIL

Le cours Animation de séances est basé sur un support théorique, la mise en pratique au moyen d'exercices et un encadrement personnalisé du formateur.

### CONTENU DU COURS ANIMATION DE SÉANCES

Prise de conscience de ce qui se passe dans la majorité des réunions  
Formulation d'objectifs concrets, cohérents, réalistes  
Organiser, préparer et animer une réunion  
Améliorer la communication  
La prise de décision en réunion, le rôle du consensus  
Suivi pratique des décisions et planification de l'action  
Gérer des réunions difficiles  
Développer des outils concrets

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours

Prix: CHF 2400.-



## L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

### DEFINITION

Bien servir un client commence par savoir l'accueillir. Le client juge la qualité du service par rapport à notre attitude et notre comportement dans des situations où il faut le renseigner, l'orienter, prendre soin d'une réclamation ou l'aider à résoudre un problème.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne occupant une fonction de conseil ou d'information par téléphone (assistant(e)s, réceptionnistes, responsables de service).

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Utilisation de techniques éprouvées en matière d'Accueil Qualité
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupes

### CONTENU DU COURS L'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE

Le téléphone, vitrine de l'entreprise!  
Accueil, image de l'entreprise et qualité de service.  
Pose de voix et adoucisseurs de langage.  
Filtrer, transférer, faire patienter.  
Prendre un message, traiter une réclamation.  
Tâches multiples et priorités.  
Les comportements utiles en situations difficiles.

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours  
Prix: CHF 2400.-

## L'ACCUEIL

### DEFINITION

La première impression influence durablement un client. Lorsqu'un premier accueil a été mal vécu, il laisse une trace très difficile à modifier. La satisfaction du client commence avec l'accueil, qu'il soit téléphonique ou physique.

L'ouverture d'esprit, l'écoute, le regard, l'empathie, le sourire, l'aide, toutes ces caractéristiques sont indispensables à un bon accueil.

Comment améliorer la qualité de service en adaptant notre attitude et notre comportement à des situations et à des individus variés, voilà le défi de cette formation. Elle implique une prise de conscience de l'effet que nous avons sur les autres, de l'image que nous dégageons et de nos blocages à l'égard de situations ou de personnalités difficiles.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne dont la fonction implique l'accueil, le conseil et l'information à des tiers.

### OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de la formation les participants maîtriseront les points théoriques suivants:

- Sensibiliser les participant(e)s à la qualité d'accueil et de communication
- Acquérir des comportements pour présenter une qualité d'accueil et de service irréprochable
- S'approprier les meilleures techniques
- Maîtriser toutes les étapes de l'accueil
- Maîtriser les techniques d'écoute et d'information
- Savoir gérer les situations délicates

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Ce module exige un travail personnel à réaliser AVANT la formation.

### METHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Etudes de cas
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe

### CONTENU DU COURS L'ACCUEIL

Comment et pourquoi donner une première bonne impression  
Identifier la qualité de service attendue en face à face  
Diagnostiquer la qualité de service délivrée par les participants  
Communiquer efficacement à chaque étape  
Se présenter  
L'écoute active et le questionnement  
Reformuler pour valider  
Renseigner et/ou orienter  
Conclure et prendre congé  
Gérer la relation  
Adopter une attitude positive  
Adapter le ton et le rythme aux différentes situations  
Travailler son langage

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours  
Prix: CHF 2400.-

## TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

### DEFINITION

Dans une négociation réussie, tout le monde gagne ! Lorsqu'il s'agit de négocier, avez-vous vraiment la capacité de réaliser des négociations win-win ?

Cet atelier interactif donnera aux participants une boîte à outils pleine de trucs et astuces à mettre en oeuvre quand vous serez confronté à une négociation !

### PUBLIC CIBLE

Chef d'équipes, directeurs de département, chef de réception ou toute personne travaillant dans la vente, au service client, dans la finance, les achats, ou les ressources humaines.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

Modulaires, ces formations alternent apports théoriques, jeux interactifs, discussions de groupe et fiches pratiques.

### CONTENU DU COURS TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

Apprendre les différents styles de négociation et déterminer lequel vous correspond le mieux.

Apprendre à structurer vos négociations.

Développer vos compétences et votre assurance dans vos négociations.

Appliquer un style de communication en négociation.

Appliquer les techniques d'influence appropriée.

Comprendre et appliquer des négociations win-win.

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours

Prix: CHF 2400.-

## TECHNIQUES DE PRÉSENTATION

### DEFINITION

Il ne suffit pas de maîtriser Powerpoint pour réussir une bonne présentation. Le talent d'un présentateur dépend aussi de son attitude, de ses expressions et de ses réactions face au public. Ce cours a été créé spécialement pour assurer le succès de vos présentations et vous permettre de mieux convaincre, en les rendant plus efficaces et aussi différentes.

### PUBLIC CIBLE

Toutes personnes désirant améliorer leurs facultés d'expression en public, assurer la réussite de leurs présentations, avoir plus d'impact sur leur audience, et maîtriser leurs émotions en présence du public

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

Modulaires, ces formations alternent apports théoriques, jeux interactifs, discussions de groupe et fiches pratiques.

### CONTENU DU COURS TECHNIQUES DE PRÉSENTATION

S'exprimer avec assurance et de façon convaincante  
Structurer la présentation  
Entrer en contact avec l'audience et donner de la force au message  
Apprendre à contrôler les émotions et garder l'assurance  
Mener la séquence questions/reponses et fermeture

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours  
Prix: CHF 2400.-

## GESTION DE LA RELATION-CLIENT

### DEFINITION

Aujourd'hui, managers et collaborateurs sont en interactions permanentes avec leurs clients. La communication est un des atouts commerciaux et de création de valeur certainement le plus important. Aussi, être un acteur du service rendu au client devient un enjeu crucial pour les collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient ou non en contact direct avec le client. Tous doivent être mobilisés et doivent s'engager dans la recherche de la satisfaction du client.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne ressentant le besoin d'acquérir des outils pour gérer la relation-client de manière optimale.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- Auto-évaluation
- Courts exposés théoriques
- Utilisation de techniques éprouvées en matière de relation-client
- Jeux de rôle
- Exercices en sous-groupe

### CONTENU DU COURS GESTION DE LA RELATION-CLIENT

Comprendre le rôle et les enjeux dans la qualité du service.

Pratiquer l'état d'esprit orienté client.

Trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress.

Traiter les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client.

Renforcer leur aisance et la qualité de leur communication.

Maîtriser les bons réflexes téléphoniques.

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 à 2 jours

Prix: CHF 2400.-

## RÉDIGEZ DES TEXTES EFFICACES

### DEFINITION

Vous souhaitez connaître les principes permettant de communiquer efficacement par écrit. Dans ce séminaire, vous apprenez à rédiger et à structurer des textes clairs et efficaces, en utilisant des techniques argumentatives et journalistiques. Vous apprenez comment augmenter l'impact de votre message, qu'il soit publié sur internet ou sur papier.

### PUBLIC CIBLE

- Toute personne qui rédige des documents pour communiquer sur un produit, un projet, un service, une image... à l'interne comme à l'externe.
- Toute personne qui veut créer des textes efficaces et clairs, afin de s'assurer qu'ils soient lus et compris.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

aucun

### METHODE DE TRAVAIL

Courts exposés théoriques, exercices en sous-groupe et feed-back en plenum.

### CONTENU DU COURS RÉDIGEZ DES TEXTES EFFICACES

Les différents styles rédactionnels, les styles efficaces

Les genres médiatiques et rédactionnels (brève, filet, article, dossier, communiqué de presse, publi-rédactionnel, ...)

Organisation et structure d'un texte (titre, chapeau, corps, attaque, chute)

Savoir comment argumenter sur les points forts d'un produit, d'un service ou d'un projet

Choisir un angle éditorial en fonction du public

Raconter une histoire, créer une dramaturgie

Exemples et contre-exemples

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 jour

Prix: CHF 2400.-

## MOTIVER SON ÉQUIPE

### DEFINITION

Savoir motiver son équipe est la clé d'un bon leadership. Découvrez différentes manières de motiver vos collaborateurs en fonction de leur personnalité, et apprenez à leur fixer des objectifs clairs et précis.

### PUBLIC CIBLE

- Chefs d'équipes
- Managers
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- connaître les théories de bases sur la motivation
- déceler les motivateurs chez les employés
- fixer des objectifs clairs, mesurables et intéressants

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- auto-évaluation
- exercices pratiques
- jeux de rôle

### CONTENU DU COURS MOTIVER SON ÉQUIPE

les théories de bases sur la motivation dans le management

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes  
Prix: sur demande



## LE BON COACH

### DEFINITION

Ce module, centré sur des techniques de communications, vous offrira tous les outils nécessaires afin d'être un manager à l'écoute de vos collaborateurs. De l'écoute active aux compliments et à la critique constructive, ces outils vous permettront de cadrer et de valoriser vos collaborateurs tout en en entretenant avec eux une relation de confiance et de respect mutuel.

### PUBLIC CIBLE

- Chefs d'équipes
- Manager
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- savoir écouter de manière active
- créer un climat de confiance
- motiver par des compliments et des critiques constructives
- cadrer et dire non

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- jeux de rôle
- feedback de groupe
- vidéo

### CONTENU DU COURS LE BON COACH

l'écoute active  
faire des compliments  
faire des critiques  
dire non

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes  
Prix: sur demande

## ECOUTE ET ADAPTATION

### DEFINITION

Une erreur fréquente des managers est de penser que pour être respecté ils doivent paraître parfaits. Au contraire, plus ils peuvent apprendre du feedback qu'ils reçoivent, meilleures seront leurs performances. Ce module vous permettra de développer des techniques afin de rechercher du feedback tout en restant dans votre rôle, ainsi que de recevoir des critiques et de les utiliser de manière créatives.

### PUBLIC CIBLE

- Chefs d'équipes
- Manager
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- savoir écouter de manière active
- créer un climat de confiance
- motiver par des compliments et des critiques constructives
- cadrer et dire non

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- exercices pratiques
- jeux de rôle

### CONTENU DU COURS ECOUTE ET ADAPTATION

accepter la critique  
exercices de recherche de feedback

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes  
Prix: sur demande

## LA BONNE TÂCHE À LA BONNE PERSONNE

### DEFINITION

Ce module vous donnera les outils pour assurer le suivi du travail de vos collaborateurs. Basé sur la Process Comm, vous y découvrirez comment donner le bon cadre à chacun de vos collaborateurs

### PUBLIC CIBLE

- Chefs d'équipes
- Manager
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- reconnaître les 6 types de personnalité de la process com
- comprendre le type de tâche à déléguer en fonction de la personnalité
- adapter le feedback au type de personnalité

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- exercices pratiques individuels
- jeux de rôle

### CONTENU DU COURS LA BONNE TÂCHE À LA BONNE PERSONNE

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## VIVRE ENSEMBLE

### DEFINITION

Les conflits au sein des équipes sont fréquents et peuvent être utilisés pour créer de la nouveauté. A la fin de ce module vous saurez reconnaître les différents styles de conflits dans les groupes et vous aurez acquis des outils permettant de les désamorcer et de faire émerger le consensus.

### PUBLIC CIBLE

- Tout types de collaborateurs
- Chefs d'équipes
- Manager
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- comprendre les raisons qui sous-tendent les conflits
- choisir une stratégie de résolution de conflit
- dés-escalader un conflit
- faire face à des critiques virulentes et se protéger

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- exercices pratiques individuels
- jeux de rôle

### CONTENU DU COURS VIVRE ENSEMBLE

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## MANAGER EN FORME, ÉQUIPE HEUREUSE

### DEFINITION

Le stress a une fonction motivante essentielle et nous permet de relever d'importants défis. Mais il est important de savoir le maîtriser plutôt que d'être maîtrisé par lui. Grâce à des exercices simples et rapides, vous développerez la capacité de contrôler votre stress, de vous relaxer rapidement et de travailler votre faculté d'attention.

### PUBLIC CIBLE

- Tout types de collaborateurs
- Chefs d'équipes
- Manager
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- gérer le stress
- prendre du recul
- maîtriser la relaxation rapide

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- pratique de la relaxation rapide
- exercices de concentration en action

### CONTENU DU COURS MANAGER EN FORME, ÉQUIPE HEUREUSE

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## MON CORPS COMMUNIQUE TOUJOURS

### DEFINITION

La communication non verbale et le langage du corps composent 80% de notre communication. Savoir décoder et maîtriser le langage non verbal est donc essentiel pour communiquer de manière efficace. Ce module vous aidera à devenir conscient de ces multiples gestes qui jalonnent votre quotidien et à en comprendre leur signification. Vous pourrez ainsi renforcer les effets de votre communication et mieux comprendre les intentions des autres.

### PUBLIC CIBLE

- Tout types de collaborateurs
- Chefs d'équipes
- Managers
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- devenir conscient de sa communication non verbale
- comprendre la communication non verbale des autres
- utiliser sa communication non verbale pour renforcer les messages que nous faisons passer

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- Jeux de rôle
- feedback de groupe

### CONTENU DU COURS MON CORPS COMMUNIQUE TOUJOURS

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## MANAGER SON TEMPS

### DEFINITION

Bien s'organiser lorsqu'il y a trop à faire nous permet de rester maître de notre temps. Ce module contient l'essentiel de la gestion du temps et vous y apprendrez comment fixer des priorités, planifier vos tâches et vous libérer des tâches chronophages.

### PUBLIC CIBLE

- Tout types de collaborateurs
- Chefs d'équipes
- Managers
- Toute personne devant gérer du personnel

### OBJECTIFS DE FORMATION

- mettre les priorités
- planifier
- devenir pro actif

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- exercices pratiques
- réflexion

### CONTENU DU COURS MANAGER SON TEMPS

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes  
Prix: sur demande

## DE LA MISSION AUX TÂCHES

### DEFINITION

Ce premier module vous permet de clarifier l'essentiel de votre mission dans l'entreprise et les tâches qui y sont associées. Grâce à une approche de résolution de problème, vous y apprendrez également à trouver des solutions créatives pour vous débarrasser des voleurs de temps.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne désirant maximiser sa gestion du temps.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- clarifier sa mission et ses fonctions
- lister ses tâches
- définir et se débarrasser des tâches qui volent du temps

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- auto-évaluation
- exercices pratiques individuels

### CONTENU DU COURS DE LA MISSION AUX TÂCHES

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande



## MON RAPPORT AU TEMPS

### DEFINITION

Bien connaître ses fluctuations d'énergie est essentiel à une gestion du temps efficace. Vous apprendrez dans ce module à organiser vos différentes tâches en fonction de l'énergie dont vous disposez à un moment précis de la journée. Vous apprendrez également à reconnaître les pensées qui sont à la base de certains comportements limitatifs, comme la procrastination et le perfectionnisme à outrance.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne désirant maximiser sa gestion du temps.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- déceler ses moments de haute efficacité
- adapter les tâches en fonction de son niveau d'efficacité
- mettre en évidence les pensées limitatives sur le temps et les transformer

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- auto-évaluation
- exercices pratiques individuels

### CONTENU DU COURS MON RAPPORT AU TEMPS

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## METTRE LES PRIORITÉS ET PLANIFIER

### DEFINITION

A la fin de ce module, vous saurez définir adéquatement les priorités de vos différentes tâches, en fonction de l'importance et de l'urgence. Vous pourrez également, grâce à des outils pratiques planifier vos tâches et augmenter votre pro activité.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne désirant maximiser sa gestion du temps.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- apprendre à fixer des priorités
- apprendre à planifier les tâches
- assurer le suivi des tâches

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- auto-évaluation
- exercices pratiques individuels

### CONTENU DU COURS METTRE LES PRIORITÉS ET PLANIFIER

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## GESTION DU STRESS

### DEFINITION

Le stress a une fonction motivante essentielle et nous permet de relever d'importants défis. Mais il est important de savoir le maîtriser plutôt que d'être maîtrisé par lui. Grâce à des exercices simples et rapides, vous développerez la capacité de contrôler votre stress et de vous relaxer rapidement. Vous y apprendrez également à savoir dire non afin de gagner du temps.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne désirant maximiser sa gestion du temps.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- gérer le stress
- prendre du recul
- maîtriser la relaxation rapide

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- pratique de la relaxation rapide
- exercices de concentration en action

### CONTENU DU COURS GESTION DU STRESS

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## LES BASES DU CONSENSUS

### DEFINITION

Savoir transformer les conflits en consensus, et pouvoir utiliser leur énergie dans un but créatif implique de connaître les types de conflits qui surgissent dans les groupes et les réactions individuelles qu'ils provoquent. Ce module vous offre la connaissance de ces bases et vous pourrez ainsi comprendre la nature des conflits que vous rencontrez, ainsi que les réactions de vos collaborateurs, afin d'y apporter les solutions qu'il convient.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles ayant besoin d'outils pour mieux les gérer.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- connaître les théories de bases sur les conflits
- connaître son style comportemental en cas de conflit
- maîtriser la communication non violente

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- auto-évaluation
- jeux de rôles

### CONTENU DU COURS LES BASES DU CONSENSUS

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## BÂTIR UNE COMMUNICATION POSITIVE

### DEFINITION

La communication positive permet de créer une ambiance "vitalisante" qui génère une bonne humeur contagieuse. Cette ambiance est propice au développement de relations professionnelles et personnelles, efficaces et sympathiques.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne consciente des enjeux essentiels qu'il y a à être capable de créer une communication positive.

### OBJECTIFS DE FORMATION

Les grandes difficultés rencontrées dans les entreprises et organisations et aussi dans notre vie personnelle sont très souvent liées à une communication difficile. Cette formation a pour objectif de fournir aux participants des outils destinés à permettre l'établissement d'une communication harmonieuse.

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun. Il suffit d'être déterminé à progresser dans ses relations avec les autres.

### METHODE DE TRAVAIL

Etudes de cas concrets, théorie et listes de recettes à utiliser et d'erreurs à éviter.

### CONTENU DU COURS BÂTIR UNE COMMUNICATION POSITIVE

Le pouvoir des mots  
La communication change notre vie et celle des autres  
L'enthousiasme soulève des montagnes  
Le choix adéquat des mots permet de dégager une énergie positive  
Développer un état d'esprit positif : les mots sont le reflet d'une attitude  
Communication non verbale et communication positive  
Comment rédiger des documents positifs ?  
Comment gérer de manière positive et efficace les situations difficiles ?  
Apprendre à remercier, encourager, féliciter  
Trucs et astuces pour progresser

### DUREE ET PRIX

Durée: 1 jour  
Prix: sur demande

## SE METTRE À SON COMPTE

### DEFINITION

La formation vous détaille les éléments importants pour lancer votre projet sur le marché. Cette formation vous permet d'évaluer également les chances de succès de votre idée par une approche théorique et pragmatique. Vous avez une idée de projet et des compétences clefs dans votre secteur d'activité et vous souhaitez mieux connaître les facteurs déterminants au lancement de votre projet, cette formation s'adresse à vous. Soprotec et l'Agence BB Switzerland s'allient pour vous offrir une formation orientée sur votre projet. Nous souhaitons vous accompagner dès vos débuts sur le marché et vous aider à structurer votre projet.

### PUBLIC CIBLE

Cette formation s'adresse aux porteurs de projet souhaitant obtenir des informations importantes ainsi qu'une évaluation des chances de succès de leur projet. Elle s'adresse également aux personnes qui souhaitent se mettre à leur compte et qui ont besoin de structurer leur lancement sur le marché, mais aussi aux demandeurs d'emploi souhaitant se lancer à leur compte.

### OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux se lancer dans leur projet tout en tenant compte des forces et faiblesses de leur projet. Les participants seront également capables d'évaluer les chances de succès de leur projet au moment de la formation (plan d'actions et améliorations).

### OBJECTIFS SPECIFIQUES

- Développement d'un modèle d'affaires tenant compte des grandes tendances actuelles du marché
- Introduction à la stratégie d'entreprise
- Développer l'orientation commerciale de votre future activité
- Connaître les pistes pour augmenter la visibilité, l'impact et l'avantage concurrentiel de votre futur projet
- Mettre en place votre stratégie marketing digitale et traditionnelle
- Evaluation des chances de succès de votre futur projet

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Enseignement théorique en première partie tout en validant les acquis par des travaux de groupe notamment sous forme d'ateliers (50% du temps). La deuxième partie est consacrée à l'évaluation des chances de succès des différents projets des participants sous le regard du formateur expert en stratégie (50% du temps). Tous les participants contribuent aussi à l'évaluation des différents projets. Possible présence d'intervenants en fonction du profil des participants (questionnaire à remplir avant le début de la formation). Maximum 8 participants par session pour favoriser les échanges et le suivi des participants.

### METHODE DE TRAVAIL

Enseignement théorique les deux premiers soirs tout en validant les acquis par des travaux de groupe notamment sous forme d'ateliers. Les deux seconds soirs sont consacrés à l'évaluation des chances de succès des différents projets des participants sous le regard du Formateur Expert en stratégie d'entreprise. Tous les participants contribuent aussi à l'évaluation des différents projets. Possible présence d'intervenants en fonction du profil des participants (questionnaire à remplir avant le début de la formation). Maximum 12 participants par session pour favoriser les échanges et le suivi des participants.

### CONTENU DU COURS SE METTRE À SON COMPTE

Développement d'un modèle d'affaires tenant compte des grandes tendances actuelles du marché  
 Introduction à la stratégie d'entreprise

Développer la stratégie commerciale de votre future activité

- Connaître les pistes pour augmenter la visibilité, l'impact et l'avantage concurrentiel de votre futur projet

Mettre en place votre stratégie marketing digitale et traditionnelle

Evaluation des chances de succès de votre futur projet

#### DUREE ET PRIX

Durée: 16h sur 2 samedis (9h-17h) ou 4 soirs sur 2 semaines (18h-21h30)

Prix: CHF 888.-

## LA NÉGOCIATION

### DEFINITION

Obtenir ce que l'on vous demande exige une approche stratégique. Ce module se centre sur les types de négociations, leurs implications, ainsi que l'apprentissage de techniques simples utilisées lors de négociations difficiles.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et ayant besoin d'outils pour mieux les gérer.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- connaître les différentes approches de la négociation
- préparer une négociation en fonction de ses besoins
- savoir se décentrer et évaluer la situation en fonction du parti opposé

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

exercices pratiques individuels

### CONTENU DU COURS LA NÉGOCIATION

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande



## GÉRER LES INTERACTIONS AGRESSIVES

### DEFINITION

Que faire lorsque mon interlocuteur est très en colère ? Apprenez à désamorcer rapidement des réactions agressives de vos interlocuteurs, à gérer les critiques et à développer une communication non violente.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et ayant besoin d'outils pour mieux les gérer

### OBJECTIFS DE FORMATION

- faire dés-escalader un conflit
- cadrer et mettre fin aux conflits
- gérer les critiques

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- jeux de rôle
- feedback de groupe
- vidéo

### CONTENU DU COURS GÉRER LES INTERACTIONS AGRESSIVES

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande

## LE CONSENSUS AU SEIN DES ÉQUIPES

### DEFINITION

Les conflits au sein des équipes sont fréquents et peuvent être utilisés pour créer de la nouveauté. A la fin de ce module vous saurez reconnaître les différents styles de conflits dans les groupes et vous bénéficierez des outils afin de les désamorcer et de faire émerger le consensus.

### PUBLIC CIBLE

Toute personne confrontée à des situations conflictuelles et ayant besoin d'outils pour mieux les gérer.

### OBJECTIFS DE FORMATION

- connaître les types de comportement et les personnalités lors de conflits d'équipe
- dés-escalader les conflits de groupe

### PRE-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION

Aucun

### METHODE DE TRAVAIL

- théorie
- exercices pratiques

### CONTENU DU COURS LE CONSENSUS AU SEIN DES ÉQUIPES

### DUREE ET PRIX

Durée: 90 minutes

Prix: sur demande