



Le Prendre soin au cœur des organisations

OFFRES INTRA ENTREPRISE

Notre ADN est de développer de nouvelles pratiques managériales inspirées de l'éthique du Care.

“ *PRENDRE SOIN DE L'EXPERIENCE COLLABORATEUR
POUR AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT* ”

Notre approche est fondée sur le prisme des 4 besoins fondamentaux :

LA RECONNAISSANCE – LE POUVOIR D'AGIR – LA CONFIANCE – L'ÉCOUTE

Notre expertise :

- Vous accompagner
- Vous former
- Vous conseiller

Nous vous proposons 3 types d'offres :

1. Une offre d'accompagnement
2. Une offre de formations sur mesure
3. Une offre de formations génériques



SUR L'EXPERIENCE CLIENT

SUR L'EXPERIENCE COLLABORATEUR

Nos solutions sont multimodales et s'appuient sur **des approches et pédagogies innovantes** centrées sur les collaborateurs, leur permettant d'apprendre et d'évoluer dans les meilleures conditions, en termes de lieux, de temps, de supports et d'outils numériques.



Une palette de modalités à mixer selon vos besoins :

- Le distanciel collaboratif : classes virtuelles, ateliers de co-construction à distance, webinaires
- Le digital Learning
- La formation présentielle
- Les temps de coaching de développement, individuel et collectif
- Les temps de conseil (stratégie client, organisation, management)



Care Expérience est un organisme de formation dont l'activité est enregistrée sous le numéro 84380694938 auprès de la Préfecture de Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Reconnaissance de la qualité de nos formations

Notre organisme a été certifié Qualiopi pour nos formations



Pour la formation et l'accueil de personnes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous nous assurions des bonnes conditions d'accessibilité de nos formations et des locaux.

Nos résultats

En 2021

99 % des participants ont été satisfaits de leur formation

100 % ont été satisfaits de nos formations en distanciel

100 % estiment pouvoir mettre en pratique les acquis de la formation en milieu professionnel

Offres formations Intra entreprise

cliquer sur le titre de la formation de votre choix pour accéder à la fiche programme

Relation clients & vente

- Réussir sa vente au téléphone
- Conclure sa vente au téléphone
- Mettre en place une relation de qualité en appel sortant
- Faire vivre au Client une relation différenciante
- Développer son efficacité en questionnement et reformulation
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles

Management

- Devenir un Manager agile : développer sa posture de manager coach
- Conduire efficacement une réunion
- Réussir sa prise de parole en public – Niveau 1 : S'exprimer avec aisance
- Réussir sa prise de parole en public – Niveau 2 : S'exprimer pour convaincre
- Construire, structurer et réussir son intervention
- Favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs : Objectifs et plan d'action

Animation de formation

- Animer une formation présentielle
- Animer une classe virtuelle

Bien-être au travail

- S'affirmer dans ses relations
- Apprendre à mieux communiquer



Réussir sa vente au téléphone	p 6
Conclure sa vente au téléphone	p 7
Mettre en place une relation de qualité en appel sortant	p 8
Faire vivre une relation client différenciante	p 9
Développer son efficacité en questionnement et reformulation	p 10
Prévenir et gérer les situations conflictuelles	p 11

Public

Tous les téléconseillers et leur N+1

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Maîtriser les 7 étapes de la vente
- Comprendre et mettre en œuvre les « 7C »
- Découvrir et approfondir le damier de la motivation
- Apprendre à faire la différence entre caractéristiques et bénéfiques
- Amener le client à la conclusion de la vente
- Mettre en œuvre ces différentes techniques lors de training

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ training en écoute d'enregistrements ou appels en direct / Outils expliqués et remis /Quiz

Programme

1. Phase préalable : Echanges Formatrice / téléconseillers / Superviseurs
- *Découverte des attentes réelles des superviseurs, des gestionnaires à travers vos outils de reporting, des échanges téléphoniques, un questionnaire.*
2. Les 7 étapes de la vente
- Quelles sont –elles / Que faire ? Comment ?
- S'approprier les 7C
- Savoir traiter les différents types d'objections / La méthode AIR
- La conclusion de la vente
3. Le damier de la motivation
- Faire la différence entre caractéristiques et bénéfiques à travers la méthode CAB
- Conjuguer CAB et SONCAS
4. S'entraîner en réel ou au travers d'enregistrements d'appels
- ½ journée de training

Préconisation : Ateliers à J + 3 mois / J + 6 mois

Mutualiser les bonnes pratiques / travailler sur les difficultés rencontrées sur des appels en réel

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Public

Tous les téléconseillers et leur N+1

Prérequis

Avoir suivi la formation « Réussir sa vente au téléphone »

Objectifs

- Identifier ses peurs et ses freins
- Diagnostiquer l'étape qui a fait défaut
- Détecter le bon moment
- S'entraîner à partir d'appels enregistrés

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ training à partir d'appels d'enregistrés / Outils expliqués et remis / Quiz / Autodiagnostic sur son niveau d'assertivité

Programme

1. Oser conclure
 - Identifier ses freins et ses peurs
 - Les 6 attitudes positives dans la vente
 - Développer son assertivité
2. Conclure sa vente
 - Comment bien mener les étapes de la vente pour en réussir sa conclusion
 - Les 3 signaux d'achat
 - Les 6 techniques de closing
3. S'entraîner à partir d'appels enregistrés
 - Capitaliser sur ses points forts
 - Identifier ses points de progrès

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Atelier 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT
- Atelier à J + 3 mois - ½ journée (3.5h) – groupe de 6 à 8 personnes : 800 € HT
- Atelier à J + 6 mois - ½ journée (3.5h) – groupe de 6 à 8 personnes : 800 € HT

Mettre en place une relation de qualité en appel sortant

Public

Tous les collaborateurs au téléphone/ téléconseillers et leur N+1

Prérequis

Aucun

Objectifs

- S'approprier la structure de base d'un appel sortant dans le cadre d'une relation de qualité au téléphone
- Se donner toutes les chances d'une prise de contact qualitative
- Bien préparer son dossier
- Devancer les situations qui peuvent être rencontrées
- S'approprier les outils permettant une bonne maîtrise de sa communication
- S'adapter aux interlocuteurs et aux situations

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ training en écoute d'appels / Outils expliqués et remis /Quiz collectif en ligne /Autodiagnostic sur son style social

Programme

1. Les fondamentaux en appel sortant
 - *Les étapes de l'entretien*
2. La préparation d'un appel sortant
 - *La grille de préparation*
 - *Le think map de l'appel sortant*
3. Appréhender la typologie de ses interlocuteurs
 - *Les styles sociaux :*
Qui suis-je ? Autodiagnostic sur mon style social
Découverte des 4 styles sociaux : qui sont – ils ? Comment les identifier ? Comment communiquer avec eux ?
4. S'entraîner
 - Difficultés et cas particuliers rencontrés : comment les traiter*
Training mises en situations au travers d'écoutes d'appels

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Faire vivre au client une relation différenciante

Public

Tout collaborateur dans le cadre d'une relation Client

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Comprendre et assimiler les postures de Service afin de les développer
- Développer et adapter sa communication envers les clients afin d'ancrer une culture de service
- S'approprier des moments clés du parcours Clients
- S'entraîner à incarner les bonnes postures avec la communication associée lors de moments clés du parcours clients
- Aborder les situations difficiles dans la relation client

Pédagogie

Alternance d'apports théoriques, de partages d'expériences entre participants, de questionnements et réflexions sur des postures actuelles, d'applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et collectifs, de mises en situation et de jeux de rôles

Programme

1. Les postures de service
 - *Quelles sont-elles? Les bonnes pratiques*
2. La communication au quotidien
 - *Les canaux de communication*
 - *Les outils de communication*
3. Les moments clés du parcours client : développer une culture de service
 - *Les identifier*
 - *Identifier les attentes du client et mettre en œuvre des actions concrètes*
4. S'entraîner
 - *Jeu de rôle autour de la mise en œuvre des moments clés du parcours Clients avec les bonnes postures*
5. Situations difficiles
 - *Travail sur des situations vécues*
 - *Comprendre et gérer l'agressivité*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Développer son efficacité en questionnement et reformulation

En communication en face à face ou au téléphone

Public

Tous les collaborateurs au téléphone/ téléconseillers et leur N+1 / Toute personne en relation avec un interlocuteur

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Savoir identifier ce que l'on veut obtenir à travers le questionnement
- Connaître les différents types de questions à partir du CQQCOQP
- Découvrir la méthode SUS pour formuler une question efficace
- Apprendre à bien reformuler tout en prenant en considération le sentiment de l'interlocuteur
- S'entraîner en équipe à questionner et reformuler : le jeu de l'Oie (plateau de jeu & pions /dés)

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ Outils expliqués et remis /Quiz /Training à partir d'un jeu de plateau

Programme

1. Les différents types de questions et leur utilité
 - *Qu'est ce que questionner ?*
 - *Pourquoi questionner ?*
 - *Les différents types de question et leur objectif*
2. Deux méthodes pour un questionnement efficace
 - *La méthode CQQCOQP*
 - *La méthode SUS*
3. Reformulations ciblées et justes
 - *Prise en compte des mots et des sentiments de l'interlocuteur*
 - *Les différentes reformulations*
4. S'entraîner par le jeu de l'oie
 - *Un jeu de plateau pour valider les acquis et s'entraîner*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Public

Tous les collaborateurs.

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Identifier les signaux d'alarme et les éléments déclencheurs d'une situation conflictuelle
- Adopter un comportement adapté pour s'affirmer sereinement
- Appliquer des méthodes concrètes et des outils efficaces afin d'anticiper ou désamorcer une situation conflictuelle
- S'entraîner pour intégrer les méthodes et les outils vus lors de la formation

Pédagogie

Méthode participative et positive : mises en situations, études de cas émanant des participants ou construits par le formateur à partir de leur partage d'expérience. Méthode interactive avec apport d'outils opérationnels. Partage des expériences et bonnes pratiques

Programme

1. Partager les expériences de son quotidien professionnel
 - *Amorcer la réflexion sur les signaux et déclencheurs*
2. Comprendre les origines et identifier les sources d'un conflit
 - *Repérer les signaux d'alarme*
 - *Identifier les déclencheurs*
 - *Comprendre les 5 étapes d'un conflit*
3. Mieux se connaître pour mieux réagir
 - *Développer son assertivité*
 - *Comprendre et savoir réagir face aux différents profils*
4. S'outiller pour prévenir et résoudre un conflit
 - *Développer ses compétences relationnelles et gérer ses émotions*
 - *Savoir utiliser la méthode DESC*
5. S'entraîner pour intégrer les méthodes et outils vus lors de la formation
 - *Mises en situation*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT



Devenir un Manager agile : développer sa posture de manager coach	p 13
Conduire efficacement une réunion	p 14
Réussir sa prise de parole en public – Niveau 1 : S’exprimer avec aisance	p 15
Réussir sa prise de parole en public – Niveau 2 : S’exprimer pour convaincre	p 16
Construire , structurer et réussir son intervention	p 17
Favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs : Objectifs et plan d’action	p 18

Devenir un servant leader ou manager agile

être un manager coach

Public

Tous les managers

Prérequis

Avoir au minimum 1 à 2 ans d'expérience dans le management

Objectifs

- Découvrir les moyens de manager autrement en se mettant au service des autres
- Acquérir les clés du management agile
- Savoir motiver et mobiliser ses collaborateurs
- Développer une posture de manager-coach

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ training sur la posture de manager coach / Escape game / le jeu « Naufrage en mer » / Quiz

Programme

1. Les conditions de réussite d'une équipe
 - *L'efficacité du travail en groupe*
 - *Comment réussir en équipe*
 - *Les caractéristiques d'une équipe performante*
 - *La mission du manager agile*
2. Devenir un Manager agile (Escape Game pédagogique)
 - *Identifier les 10 capacités nécessaires*
 - *Que signifie chacune de ces capacités ?*
3. Développer sa posture de manager coach
 - *Développer sa posture de manager coach*
 - *Acquérir cette agilité entre les différents types de postures (haute sur la cadre, basse sur le contenu)*
 - *S'approprier les méthodes et outils du manager coach*
4. Se projeter au sein de son équipe
 - *S'auto-évaluer sur les 10 capacités du manager agile*
 - *Élaborer sa feuille de route pour son équipe*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Une session de 2 jours (14h) –groupe maximum 10 personnes : 2900 € HT

Public

Managers, Chefs de projets, toute personne dont la fonction implique l'animation de réunions et de groupes de travail

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Optimiser les conditions de réussite d'une réunion
- Se positionner en tant qu'animateur
- Structurer la réunion
- Assurer le suivi de la réunion

Pédagogie

Formation blended intégrant :

Un module distanciel digital d'auto-apprentissage visant à acquérir les fondamentaux en termes de préparation et animation de réunion

Une formation présentielle permettant à l'apprenant de se mettre directement en situation

Programme

1. Module distanciel digital – 1h30

- *Préparer la réunion, structurer et suivre la réunion*
- *Se positionner en tant qu'animateur*
- *Conclure la réunion*

2. Training en présentiel : mises en situation (1 jour / 7h)

Afin :

- *De mettre en application les méthodes découvertes dans le module distanciel*
- *D'utiliser les outils*
- *De faire l'objet d'un débrief précis et d'un apport de notre formateur*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Les 2 modules, distanciel et présentiel (8h30) – groupe de 6 à 8 personnes : 1750 € HT

Public

Toute personne amenée à s'exprimer devant un public lors de réunions, de conventions ou séminaires

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Comprendre et maîtriser les composantes de toute prise de parole en public
- Acquérir une meilleure aisance dans sa prise de parole
- Savoir s'adapter et convaincre un auditoire
- Préparer et structurer son intervention (élaboration conducteur)

Pédagogie

1/4 de théorie, 3/4 d'entraînements personnalisés avec vidéo

- Etude de cas concrets et mise en situation
- Remise d'une fiche outil et d'une fiche mémo récapitulatif des essentiels

Programme

1. La forme de la communication
 - *La cohérence verbale : Non verbal/Paraverbal/Verbal*
 - *S'appuyer sur une gestuelle efficace*
 - *Le regard : la technique du balayage*
 - *Savoir varier les registres de communication et développer son phrasé*
2. Concevoir et structurer le fond de son intervention
 - *Identifier l'objectif de son intervention : Le triangle de la communication*
 - *Identifier les messages clés*
 - *Elaborer le conducteur*
3. Convaincre face à un groupe
 - *Les types d'auditoire : pour, contre ou neutre*
 - *Les pièges à éviter avec un auditoire*
 - *Traiter les objections*
4. S'entraîner
 - *Sur la base d'une présentation professionnelle*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Une session de 2 jours (14h) –groupe maximum 8 personnes : 2900 € HT

Public

Managers confirmés et toute personne en situation régulière de prise de parole et/ou de communication à fort impact

Prérequis

Avoir suivi la formation « Réussir sa prise de parole » Niveau 1

Objectifs

- Comprendre et maîtriser les composantes de toute prise de parole en public
- Acquérir une meilleure aisance dans sa prise de parole
- Savoir s'adapter et convaincre un auditoire
- Préparer et structurer son intervention (élaboration conducteur)

Pédagogie

1/4 de théorie, 3/4 d'entraînements personnalisés

- Etude de cas concrets et mise en situation
- Remise d'une fiche mémo

Programme

1. Communiquer sur l'essentiel et renforcer son message

La cohérence verbale, les registres de communication

→ 6 techniques à découvrir et à s'approprier dont

- Cibler / Structurer / Découper / Orienter

2. Mise en pratique : travail individuel sur le sujet de son choix

- En s'appuyant sur les 6 techniques vues précédemment, construire une intervention orale efficace à partir d'une structure concise et claire

3. S'entraîner à partir de cas concrets apportés et construits durant cette journée par les participants

- Présenter oralement la présentation construite

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Une session de 1 jour ½ (10h30) –groupe maximum 8 personnes : 2175 € HT

Public

Toute personne amenée à animer des présentations orales avec support

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Préparer et construire sa présentation en fonction de l'objectif recherché et de l'auditoire
- Concevoir des visuels impactants (présentations powerpoint)
- Dynamiser sa présentation par l'intégration d'outils interactifs
- Améliorer son aisance dans ses présentations au travers de training

Pédagogie

1/3 de théorie, 2/3 d'entraînements personnalisés

- Etude de cas concrets et mise en situation
- Remise d'une fiche mémo récapitulant les essentiels

Programme

1. Préparer sa présentation
 - *S'appuyer sur le triangle de la communication*
 - *Identifier l'objectif de sa présentation et les différentes étapes de sa présentation*
 - *Elaborer le plan de sa présentation*
2. Captiver son auditoire par des visuels clairs et attractifs
 - *Toilettier son PPT*
 - *Les pièges à éviter*
3. Être efficace dans son intervention orale et sa présentation écrite
 - *Capter dès le début par une accroche adaptée*
 - *Maintenir l'attention avec les 3 C et les 3 R*
 - *Gérer son intervention orale et le déroulé des visuels*
4. Impliquer et faire participer son auditoire
 - *Quelques techniques ludiques d'animation*
 - *L'introduction du digital dans sa présentation*
5. S'entraîner
 - *Préparation de sa présentation sur le sujet professionnel choisi en amont de cette formation / Ajustement fond et forme tout au long des deux jours*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Une session de 1 jour (7h) –groupe maximum 8 personnes : 1 450 € HT

Favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs

Objectif & plan d'action

Public

Tout Manager qui accompagne des collaborateurs

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Maîtriser la notion d'objectifs
- Contextualiser un but pour en faire un objectif efficace
- Bâtir et suivre le plan d'action
- S'adapter au collaborateur selon son profil

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation / construction de clés de résolution de problèmes/ le jeu des 5 familles

Programme

1. Fixer un objectif individuel
 - Savoir faire la différence entre objectif, but et consigne*
 - Les caractéristiques d'un objectif efficace*
 - Les méthodes FLORENCE & MALIN*
2. Construire un plan d'action associé à un objectif
 - Les fonctions du plan d'action et les étapes du plan d'action*
3. Suivre le plan d'action
 - Les 2 types de feedbacks*
 - Training à partir de mises en situation*
4. Concevoir sa B.A.O. (boîte à outils du manager)
 - Construire des objectifs et plan d'action associés, utiles pour étoffer votre boîte à outils à partir de cas concrets collaborateurs*
5. S'adapter au collaborateur selon son profil
 - Les 5 profils de collaborateurs*
 - Les connaître pour mieux s'y adapter*
 - Mises en situation*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Une session de 1 jour (7h) –groupe maximum 8 personnes : 1 450 € HT



Animer une formation présentielle

p 20

Animer une classe virtuelle

p 21

Public

Tout formateur occasionnel

Prérequis

Autodiagnostic « Quel est mon style en tant que formateur? »

Objectifs

- Découvrir le rôle du formateur et les fondamentaux de l'animation
- Découvrir et s'approprier des techniques d'animation
- Savoir s'adapter aux différents profils d'apprenants

Pédagogie

Pédagogie active et participative essentiellement fondée sur des exercices, des jeux et des simulations. Pour les modules "A distance", ils sont réalisés avec les outils Teams & Beekast

Programme

1. Module distanciel : les fondamentaux en animation (durée 2h)
Introduction : Le rôle du formateur/ Les attitudes du formateur / Le formateur et le groupe
Séquence 1 : Structure d'une journée de formation
Séquence 2 : La gestion du temps en formation
Séquence 3 : Rythmer sa formation
Session présentielle (2 jours)
2. Préparer sa formation
Les 3 types de préparation
S'approprier le déroulé pédagogique de la formation
3. Dérouler sa formation
Les phases clés de la journée de formation
Les techniques d'animations
4. Savoir appréhender le groupe et les différents profils d'apprenants
Savoir gérer les phénomènes de groupes
Savoir faire face aux différents profils d'apprenants
5. S'entraîner à animer une séquence

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Les 2 modules, distanciel et présentiel (16 h) – groupe de 6 à 8 personnes : 3 350 € HT

Public

Tout formateur confirmé en animation présentielle

Prérequis

Etre à l'aise avec le digital
Se munir d'une séquence à animer

Objectifs

- Vous apporter les premiers éléments sur la formation à distance
- S'approprier les 6 bonnes pratiques pour animer
- Découvrir des outils d'animation à distance
- Concevoir et animer sa classe virtuelle

Pédagogie

Pédagogie active et participative essentiellement fondée sur des exercices, des jeux et des simulations.
Pour les modules "A distance", ils sont réalisées avec les outils Teams & Beekast

Programme

1. Se former à distance

*Les différents dispositifs de formation
Les outils digitaux pour former à distance
La posture du formateur en digital learning*

2. Animer à distance avec efficacité

*Les conseils et bonnes pratiques
Se familiariser avec des outils collaboratifs à distance
Teams, les salles virtuelles & Beekast*

3. Construire une séquence pédagogique rythmée en distanciel

Exercice pratique en sous-groupe de création sur les thèmes de formation apportés par les participants à partir des objectifs pédagogiques et des messages clés

4. S'entraîner : Animer la séquence créée à distance

*Exercice pratique pour chaque participant
Débriefts collectifs et formateur
Apport de conseils personnalisés*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

☐ 2 Classes virtuelles 2H + 3H (module 1 & 2) + 1 classe virtuelle de 6 h (module 3 & 4) groupe de 6 personnes maximum : 2 250 € HT



S'affirmer dans ses relations

p 22

Apprendre à mieux communiquer

p 23

Public

Tous publics

Prérequis

Autodiagnostic sur son profil dominant

Objectifs

- Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s'affirmer
- Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d'assurance
- Solliciter les autres positivement
- Oser dire non, savoir critiquer avec justesse

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ Outils expliqués et remis /Quiz

Programme

1. Estime de soi/ Confiance en soi / affirmation de soi
 - *Bien faire la différence entre ces 3 notions*
 - *Comprendre les composantes de l'affirmation de soi*
2. Les comportements qui perturbent : savoir faire face
 - *Découvrir les 4 comportements*
 - *Apprendre à développer son assertivité pour mieux gérer les autres comportements*
3. Les différentes émotions dans une relation
 - *Les émotions de base*
 - *Apprendre à les reconnaître, les accepter et les gérer*
4. Développer son assertivité
 - *Solliciter les autres positivement*
 - *Formuler une critique constructive*
 - *Dire non avec assertivité*
 - *S'entraîner*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Public

Toute personne souhaitant faire évoluer la qualité et l'efficacité de ses communications personnelles et professionnelles

Prérequis

Aucun

Objectifs

- Découvrir ou revoir les fondamentaux de chaque canal de communication afin de mettre en place un échange constructif avec ses interlocuteurs
- Comprendre l'importance des outils relationnels et savoir les utiliser
- Apprendre à se connaître soi-même
- S'adapter aux autres en situation de communication

Pédagogie

1/4 théorie 3/4 pratique sous formes d'exercices / mises en situation/ Outils expliqués et remis /Quiz /Autodiagnostic sur son profil de communicant

Programme

1. Mieux communiquer : les fondamentaux
 - *Les trois canaux de communication*
 - *Les fondamentaux*
 - *Les outils relationnels : écoute active/reformulation/questionnement*
2. Développer une communication positive
 - *Les compétences interpersonnelles nécessaires*
 - *Quelques astuces*
 - *S'entraîner au travers de cas concrets*
3. Les différents profils de communicants
 - *Identifier son profil dominant*
 - *Découvrir les 4 profils*
 - *Savoir les reconnaître et s'adapter*
 - *Mises en situation*

Evaluation de la formation

Elle se concrétise sous la forme d'un quiz initial en début de formation et d'un quiz final en fin de formation afin de comparer le niveau avant/après la formation de chaque participant.

Tarifs

- Formation 1 jour (7h) - groupe de 6 à 8 personnes: 1450 € HT

Ils nous font confiance...





3 rue Roland Garros 38320 EYBENS

www.care-experience.fr

[Tél : +33 \(0\)4 76 20 54 90](tel:+330476205490)
contact@care-experience.fr