

# CARE EXPERIENCE

MANAGEMENT • EXPÉRIENCE • COLLABORATEURS • CLIENTS



CATALOGUE 2024



*Le Prendre soin au cœur des organisations*

## OFFRES INTRA ENTREPRISE

Décembre 2023



**DOMPLUS GROUPE**  
— Priorité à la Personne

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.

Notre organisme a été certifié Qualiopi pour ses formations. Le certificat est téléchargeable sur <https://www.care-experience.fr/>



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

## Nos résultats

En 2023

**99.38 % des participants ont été satisfaits de leur formation**

**100 % estiment que la formation est bien en lien avec leur activité professionnelle**

## 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
- Parcours Les clés de l'efficacité relationnelle : posture, savoir-faire et intelligence émotionnelle
- 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
Parcours Les clés de l'efficacité relationnelle : posture, savoir-faire et intelligence émotionnelle	p 9
Développer son efficacité en questionnement et reformulation	p 13
Prévenir et gérer les situations conflictuelles	p 14

## 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 sur mesure, prenez contact avec nous afin que nous établissions votre formation et un devis

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté



# 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté



# Parcours Les clés de l'efficacité relationnelle : posture, savoir-faire et intelligence émotionnelle

## Public

Tout collaborateur dans le cadre d'une relation Client

## Prérequis

Aucun

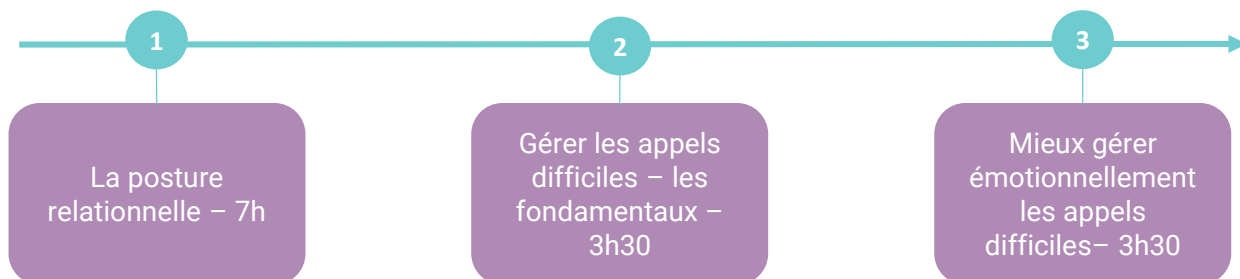
## Objectifs du parcours

- Développer une posture centrée sur le client / bénéficiaire
- Maîtriser le savoir-faire relationnel
- Développer sa capacité à structurer l'appel difficile : en identifier les étapes clés sur lesquelles porter sa vigilance
- S'approprier et maîtriser les techniques, outils et méthodes spécifiques à la gestion d'un appel considéré comme difficile
- Développer son intelligence émotionnelle pour gérer et réguler ses émotions et celle de son interlocuteur

## Pédagogie

Alternance d'apports théoriques, de partages d'expériences entre participants, d'activités digitales, d'applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et collectifs, de mises en situation et de jeux de rôles.

## Programme



Le module 1 « La posture relationnelle » peut être suivi hors parcours

Voir les programmes détaillés ci-après

## Evaluation du parcours de 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## Public

Tout collaborateur dans le cadre d'une relation Client

## Prérequis

Aucun

## Objectifs

- Développer une posture centrée sur le client / bénéficiaire
- Maîtriser le savoir-faire relationnel
- Comprendre l'importance de l'empathie et la mettre en œuvre
- Développer son assertivité

## Pédagogie

Alternance d'apports théoriques, de partages d'expériences entre participants, d'activités digitales, d'applications pratiques réalisées lors d'exercices individuels et collectifs, de mises en situation et de jeux de rôles.

## Programme

Quiz préalable à la formation sous format digital en asynchrone

1. Introduction : Avoir une posture centrée sur la personne
  - *Qu'est-ce que cela veut dire? Quelles sont les bénéfices d'adopter cette posture?*
2. Les techniques et outils relationnels
  - *Les fondamentaux pour chaque canal de communication*
  - *Les outils et techniques relationnels*
3. La capacité d'empathie
  - *Définition de l'empathie*
  - *La pratique de l'empathie*
4. L'assertivité
  - *Les 4 comportements*
  - *L'assertivité: comment la développer?*
5. Conclusion

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

### Public

Tous les collaborateurs dans le cadre de relations téléphoniques

### Prérequis

Avoir suivi la formation sur la posture relationnelle

### Objectifs du module

- Auto-évaluer ses pratiques et ressentis autour d'un exemple d'appel vécu comme difficile pour soi
- Développer sa capacité à structurer l'appel difficile : en identifier les étapes clés sur lesquelles porter sa vigilance
- S'approprier et maîtriser les techniques, outils et méthodes spécifiques à la gestion d'un appel considéré comme difficile
- Mobiliser sa capacité à rassurer l'interlocuteur malgré une réponse différée, dans un contexte de tension ou d'urgence pour l'appelant
- S'entraîner

### Pédagogie

Méthode participative et positive : activités digitales / mises en situations émanant des participants à partir de leur partage d'expérience. Méthode interactive avec apport d'outils opérationnels.

### Programme

1. Introduction : Auto-évaluation de ses pratiques en appel difficile
2. Les étapes clés d'un appel difficile  
*Les étapes clés hiérarchisées*  
*La méthode ECRIS*
3. Les outils et techniques relationnelles transverses utiles  
*Les compétences transverses à mettre en œuvre*  
*La méthode CALME*
4. S'entraîner  
*Objectif : gérer un appel difficile en mettant en œuvre les acquis du jour*  
*2 mises en situations construites à partir de l'expérience des participants*
5. Conclusion

### 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.

# Module 3 Gérer les appels difficiles

## Mieux gérer émotionnellement les appels difficiles

### Public

Tous les collaborateurs dans le cadre de relations téléphoniques

### Prérequis

Avoir suivi la formation sur la posture relationnelle et le module 1 « gérer les appels difficiles »

### Objectifs du module

- Connaître son profil émotionnel pour ancrer les compétences correspondantes et déterminer les compétences à développer
- Développer sa finesse empathique
- Améliorer sa maîtrise de soi émotionnelle afin de prendre du recul lors des appels difficiles

### Pédagogie

Méthode participative et positive : activités digitales / mises en situations émanant des participants à partir de leur partage d'expérience. Apport de techniques « ressources ». Méthode interactive avec apport d'outils opérationnels.

### Programme du module

0. Introduction : Qu'est ce que l'intelligence émotionnelle ?
1. Connaître son profil émotionnel  
*Les 5 domaines de l'intelligence émotionnelle*  
*Autodiagnostic*
2. Accueillir les émotions de ses interlocuteurs Les compétences transverses à mettre en œuvre  
*Développer sa maîtrise de soi émotionnelle : les déclencheurs émotionnelles / les réactions en découlant / garder son calme / se créer son ancre personnelle*  
*Développer/travailler sa finesse empathique : qu'est ce que c'est / quels sont vos freins à l'empathie / les 3 étapes pour développer sa finesse empathique*
3. Développer son intelligence émotionnelle  
*Apprendre à gérer et réguler ses émotions*  
*Les différentes étapes pour y parvenir*  
*3 exercices pour se ressourcer : automassage/ respiration / nos 5 sens*
5. Conclusion

### Evaluation

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.

# 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté



Devenir un Manager agile : développer sa posture de manager coach	p 16
Conduire efficacement une réunion	p 17
Réussir sa prise de parole en public – Niveau 1 : S’exprimer avec aisance	p 18
Réussir sa prise de parole en public – Niveau 2 : S’exprimer pour convaincre	p 19
Construire , structurer et réussir son intervention	p 20
Favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs : Objectifs et plan d’action	p 21



# 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

### 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

### 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

# 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

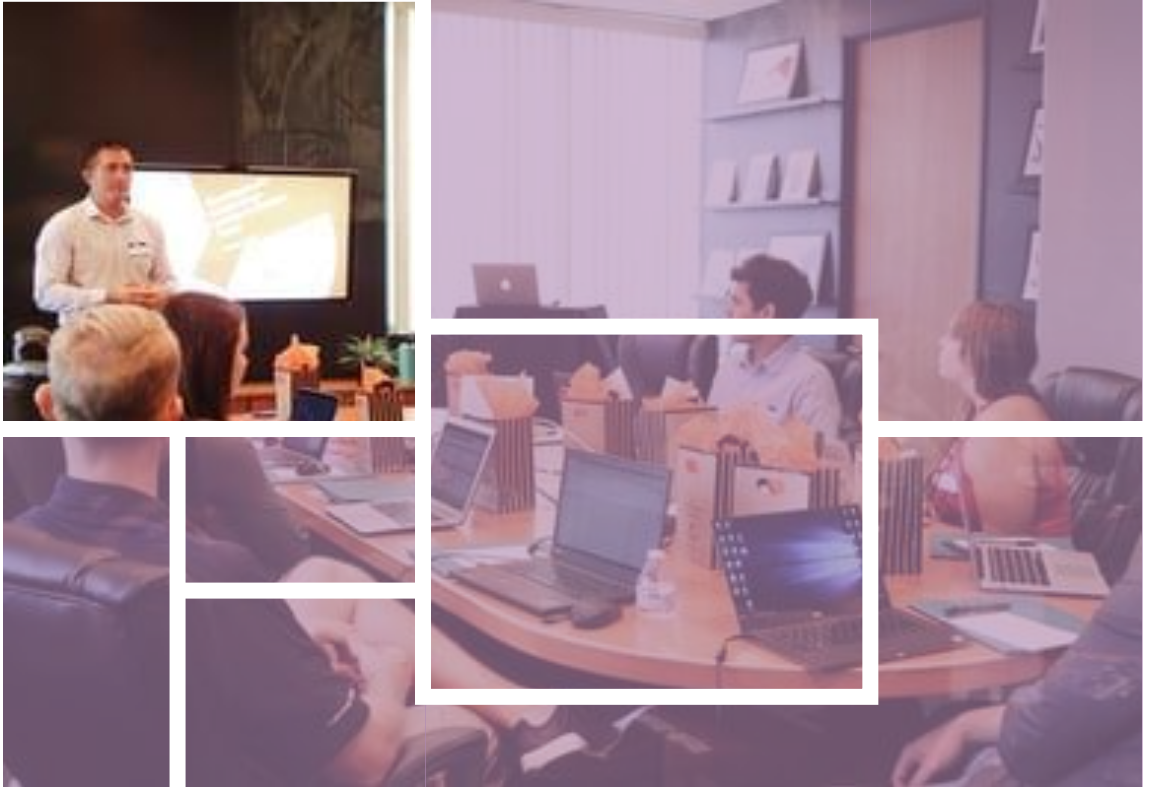
1. Fixer un objectif individuel
  - Savoir faire la différence entre objectif, but et consigne*
  - Les caractéristiques d'un objectif efficace*
  - Les méthodes FLORENCE & MALIN*
2. Construire un plan d'action associé à un objectif
  - Les fonctions du plan d'action et les étapes du plan d'action*
3. 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté



Animer une formation présentielle

p 23

Animer une classe virtuelle

p 24



## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## 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 réalisés 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté



S'affirmer dans ses relations

p 26

Apprendre à mieux communiquer

p 27

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

## 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

- Cette formation sera construite avec vous, sur mesure, selon vos besoins : prenez contact avec nous afin de définir le programme adapté et recevoir un devis ajusté

# Ils nous font confiance...



# CARE EXPERIENCE

MANAGEMENT - EXPÉRIENCE - COLLABORATEURS - CLIENTS



**3 rue Roland Garros 38320 EYBENS**

**[www.care-experience.fr](http://www.care-experience.fr)**

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



**DOMPLUS GROUPE**  
*Priorité à la Personne*