

# contenus

## MANAGEMENT

Les modules se composent en 6 étapes



JE ME CONNAIS

### Découvrez le MBTI



Vous voulez mieux vous connaître?  
Vous voulez comprendre pourquoi les autres vous irritent parfois, vous voulez savoir comment mieux communiquer avec les autres. Le MBTI vous aidera à voir plus clair.

### Découvrez HBDI



Le cerveau, le savez-vous a ses préférences, et même s'il est extrêmement complexe, se doter d'un outil simple et efficace pour se comprendre et comprendre les autres est un atout majeur. Découvrez le HBDI.

### Découvrez Insights



Vous voulez mieux vous connaître? Vous voulez savoir pourquoi les autres vous irritent parfois, vous voulez savoir comment mieux communiquer avec les autres. Cette courte introduction relative à l'outil Insights vous aidera à voir plus clair.

### Faites votre plan d'action woop



Tout le monde a déjà dû faire des plans d'action ... oubliés après 1 semaine. Pourquoi? Parce qu'ils ne prennent pas en compte les obstacles à franchir et la manière de les dépasser....

## Les bases de la communication MOD.1



Communiquer efficacement passe par la fixation d'un objectif, le plus concret possible. Cela implique également d'explicitier ce que vous voulez que vos interlocuteurs sachent, sentent et pensent après votre communication.

## Les bases de la communication MOD.2



Une communication de qualité implique de maîtriser les techniques suivantes prouvant votre écoute active : reformuler, explorer, verrouiller et engager. C'est à ce prix que vous vous assurez d'avoir compris en profondeur les propos de vos interlocuteurs.

## Découvrez les bases du Feedback



Vous voulez mieux vous connaître?  
Vous voulez comprendre pourquoi les autres vous irritent parfois, vous voulez savoir comment mieux communiquer avec les autres. Le MBTI vous aidera à voir plus clair.

## Découvrez les clefs de l'assertivité



Être assertif: le mot est connu ..mais qu'implique réellement le fait d'être assertif? et comment cela se traduit-il très concrètement?

## Affinez votre feedback avec le quadrant d'Ofman



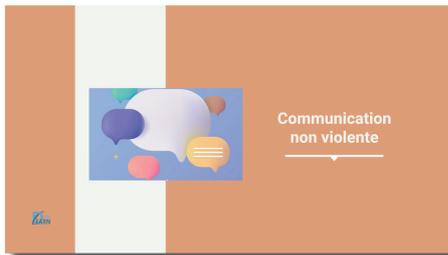
Si on donnait du feedback en commençant par la qualité et donc en se focalisant sur le positif?

## Encouragez le feedback à l'aide de la fenêtre de Johari



Se regarder dans un miroir est une chose, être perçu au travers du regard des autres en est une autre et bien plus riche!

## Découvrez la communication non-violente



Apprenez comment mettre en place une approche prenant en compte à la fois les étapes et les conditions qui maximisent les chances d'une communication apaisée.

## Ecoutez-vous vraiment ?



Dans ce module, vous aurez l'occasion de découvrir les conditions nécessaires pour pratiquer réellement l'écoute active, vous saurez comment vous libérer des pièges qui l'entourent et affiner votre formulation des questions qui permettent d'explorer la situation du point de vue de votre interlocuteur.

## L'extraordinaire pouvoir de la reformulation



Identifiez les atouts et les bienfaits de la reformulation, les différents types de reformulation, sachez quand et comment les utiliser pour rassurer votre interlocuteur ou votre interlocutrice et pour vous assurer que vous avez compris tous ses propos, avec toutes les nuances qu'il ou elle a pu y mettre. Déjouez les pièges d'une reformulation mal énoncée.

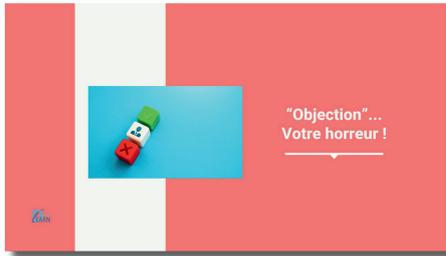
## Un "non" vaut parfois mieux qu'un "oui"



Convaincre notre interlocuteur, dégager un accord, voilà quelques conditions du succès. Pour ce faire, il importe de savoir détecter dans un entretien les points d'accord et de désaccord, et de distinguer le « oui » instinctif du « oui » de façade » et du « oui » d'engagement.

Dans le même ordre d'idées, savoir dire non, sans s'aliéner la bonne volonté de notre interlocuteur, sans mettre en péril la relation, complète la palette de l'excellent communicateur. Ce module a pour ambition de vous permettre de comprendre ces différents éléments et de les utiliser intelligemment.

## “Objection”... Votre horreur



Découvrez ce que sont les objections, les différents types d’objections, ce qu’elles cachent ainsi qu’un outil pour les gérer efficacement.

## Une objection n’est pas l’autre...Comment faire?



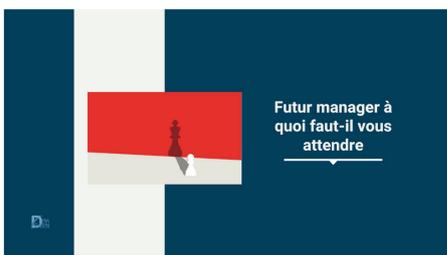
Apprenez à gérer les objections en fonction de leur nature. Il importe d’abord d’en comprendre la nature, car on ne gère pas une objection réelle comme on gère une objection écran ou une objection de principe. Évitez les pièges conscients ou inconscients propres à chaque type d’objection.

## Affinez vos talents dans la gestion des objections



Saviez-vous qu’il existe différentes techniques de gestion d’objections. Du prolongement à la technique des 3 R, en passant par l’anecdote, le contrepoids et la maïeutique. Chacune a son utilité et il vous appartient de les maîtriser pour devenir un maître es objections.

## Future manager, à quoi faut-il vous attendre?



Découvrez les attitudes et compétences nécessaires pour devenir un manager de qualité et évaluez vos forces et vos domaines de développement pour y arriver.

## Quels sont les rôles du manager et du leader?



Les rôles d’un manager-leader.

## Découvrez les qualités du leader de demain



Les 7 qualités des leaders de demain, de l'empathie à la conscience sociétale: un défi mais surtout une nécessité.

## Devenez un bon leader situationnel



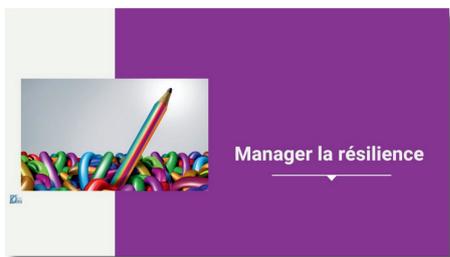
Le manager est comme un couturier, il doit tailler son approche sur le gabarit de son collaborateur et pouvoir faire des retouches si nécessaire.

## Managez des équipes multigénérationnelles



Ils arrivent, et en masse: comment gérer les nouvelles générations et en tirer le meilleur? Mais d'abord arrêtons de croire qu'ils sont fondamentalement différents!

## Le management de la résilience



Comment mettre en place la résilience au niveau collectif et aider nos collaborateurs.

## Soyez un leader positif



Dans ce module, vous ferez connaissance avec les types d'intelligence (émotionnelle, sociale et cognitive) qui caractérisent les leaders positifs.

## Comment manager d'anciens collègues



Découvrez, pas à pas, les actions à mettre en place et les attitudes à développer pour surmonter les obstacles potentiels déjouer les pièges liés à la prise de votre nouvelle fonction.

## Comment manager son boss



Vous passerez en revue les actions et attitudes qui favorisent la mise en place d'une relation de qualité et de respect mutuel, garants d'un climat de bonne entente. Cela implique un travail sur soi, incluant le dépassement de certaines croyances et préjugés, ainsi que la compréhension du danger du double standard.

## La génération Z de A à Z



La génération Z a des comportements, atouts et des attentes spécifiques, certaines sont communes avec les générations précédentes, d'autres différent sensiblement. Découvrez comment y répondre de manière efficace. Sachez créer un environnement qui les motive et les inspire.

## Augmenter la résistance au stress de ses équipes



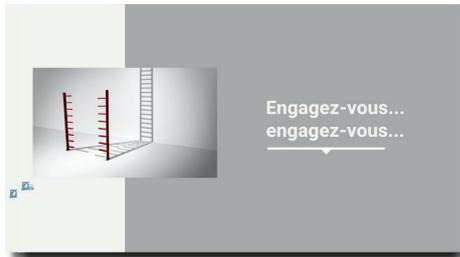
Découvrez comment maintenir l'équilibre entre performance et pression, mettre en place des garde-fous, gérer au mieux les trois grands facteurs à l'origine du stress professionnel et sachez ce qu'il faut mettre en place en tant que manager pour les gérer au mieux et diminuer le stress de l'équipe.

## Découvrez les clefs du leadership authentique



Les nouvelles générations attendent de leurs managers qu'ils soient authentiques. Dès lors, il est essentiel de comprendre les conditions nécessaires à l'émergence de cette caractéristique désormais indispensable. Apprenez à moduler votre approche, maîtrisez les 4 composantes de l'authenticité et découvrez les limites de la transparence.

## Comment obtenir l'engagement des collaborateurs



Pas de performance sans engagement, mais pas d'engagement sans trouver que cela a du sens. Si vous voulez que votre coaching porte ses effets, assurez-vous que le coaché soit partie prenante.

## Comment motiver les collaborateurs



S'il est vrai qu'avoir une équipe motivée est un gage de performance, il est clair aussi que l'on ne peut forcer personne à être motivé! Par contre, on peut créer les conditions de la motivation.

## Créez les conditions de la motivation



Sachez créer les conditions nécessaires à la motivation et à l'engagement de chacun et vous aurez une équipe de choc!

## Délégez pour motiver



Voilà bien un mot qui fait peur "déléguer": il sous-entend risque, erreur, méthode différente..et pourtant il n'y a pas de développement possible sans délégation.

## Incitez et encouragez à agir grâce au Nudging



Qu'est-ce que le nudging et comment pouvez-vous manager votre équipe avec le nudging?

## Comment stimuler le gout de l'effort



Vous voulez mieux vous connaître? Vous voulez comprendre pourquoi les autres vous irritent parfois, vous voulez savoir comment mieux communiquer avec les autres. Le MBTI vous aidera à voir plus clair.

## Gérez vos "messages contraignants"



Si l'on parvenait à canaliser ces petites voix qui nous murmurent "sois fort", "sois parfait", tout irait bien mieux.

## Comment s'organiser efficacement



Pour être intelligent, et avoir une bonne gestion de notre temps, la génétique, c'est trop tard..reste la discipline.

## Comment gérer les priorités



Le syndrome de l'urgence, c'est grave, docteur? Non, rassurez-vous, cela se soigne, et facilement.

## Comment gérer les interruptions



Jamais de temps morts? Vous éprouvez des difficultés à terminer une tâche à force d'être interrompu? Ce module est pour vous.

## Comment remettre un feedback constructif avec le DESC



Dans tous les domaines, il y a un couteau suisse..en remise de feedback aussi. Le DESC est LE couteau suisse du feedback constructif.

## Comment coacher un collaborateur avec le GROW



Tout au long de notre vie, nous grandissons, nous nous développons et nous apprenons. L'essence même du coaching est de favoriser ce développement de manière structurée et bienveillante.

## Le pouvoir des questions



Quand on pose une question pour élargir notre compréhension, on doit être prêt à entendre les réponses...en voilà tout le défi mais surtout tout l'intérêt.

## Menez un entretien d'évaluation constructif



Evaluer n'implique pas de se justifier ni d'être présumé coupable. C'est là le plus grand défi de ce type d'entretien pourtant essentiel au développement de chacun. Il nécessite respect, écoute et fine observation de l'autre pour en garantir l'effet et la portée.

## Mettez en place la gestion des performances



Gérer les performances, veiller au développement de chaque collaborateur est un des rôles majeurs de tout manager: fixer un objectif en début d'année et en discuter en fin d'année est tout à fait insuffisant!

## Comment conquérir l'anxiété



Apprenez à identifier et à désamorcer tous les éléments qui génèrent du stress et de l'anxiété lors de la prise de parole en public, comme le trac, les manifestations physiologiques de ce stress. Découvrez des techniques permettant de délivrer un message percutant, avec de l'assurance.

## Soignez l'accroche



Sachant que vous n'aurez pas deux occasions de faire une bonne première impression, apprenez comment démarrer votre prise de parole. Découvrez les techniques permettant de lancer votre présentation avec assurance et de manière percutante et de gagner l'attention de votre auditoire.

## Préparez une prise de parole



Découvrez les questions à se poser sur le message, l'idée maîtresse, le fil conducteur, le public et l'objectif visé. Construisez votre présentation, préparez vos arguments, exemples, et anecdotes sans oublier de prendre connaissance d'une série d'astuces pour être convaincant.

## Le non verbal comme outil de communication



Familiarisez-vous avec toutes les techniques permettant de maîtriser les éléments non verbaux susceptibles d'affaiblir ou de renforcer votre prise de parole en public, que ce soit au niveau de votre corps, votre gestuelle, votre intonation, votre regard, votre posture, vos mouvements, ou encore votre débit.

## Le pouvoir du slideshow réussi



Combiner intelligemment la forme et le fond, être capable de susciter de l'émotion pour convaincre, créer ainsi les conditions de l'adhésion des personnes présentes, voilà le défi que ce module se propose de relever.

## Maîtrisez l'art de faire des présentations



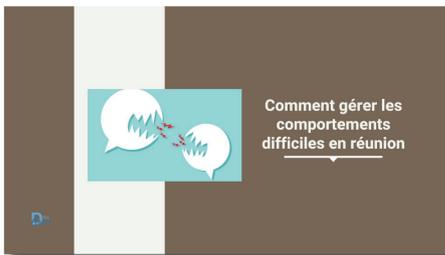
Découvrez dans ce module ce qui fait que certaines présentations nous endorment alors que d'autres nous séduisent et nous stimulent.

## Animez des réunions captivantes



Vous aussi vous souffrez sans doute de "réunionite". Les remèdes existent, mais ils faut les prendre!

## Comment gérer les comportement difficile en réunion



Nous avons tous déjà été face à des personnes dont le comportement tour à tour négatif, agressif, critique, indifférent a porté préjudice au bon déroulement de la réunion et à l'atteinte des objectifs fixés. Découvrez comment les gérer au mieux.

## Facilitez vos réunions



S'il y a bien un rôle aussi subtil que nécessaire, c'est celui de facilitateur de réunion, présent mais neutre, actif mais pas interventionniste...

## Découvrez la technique du Pecha Kucha



Connaissez-vous le Japon? Sans aucun doute. Et la technique de présentation appelée le Pecha Kucha qui veut dire "bavardage" en japonais...pas nécessairement! Voilà pourtant un puissant outil pour fixer les idées et inspirer!

## Faites vivre vos contenus avec le storytelling



La magie du "Il était une fois" est inscrite en nous. Mais elle ne suffit pas. Le storytelling abrite bien d'autres secrets.

## Comment mettre au point des réunions créatives



Les manières de gérer des réunions informatives, on les connaît. Et pour les réunions créatives, on fait comment?

## Pratiquez l'Elevator Pitch



Imaginez-vous dans un ascenseur avec le CEO de votre entreprise. A moins d'être dans un gratte-ciel ou que l'ascenseur tombe en panne, vous avez peu de temps pour faire bonne impression et vous vendre! Mieux vaut être percutant et vite!

## Créez une vision fédératrice (base)



A tous les niveaux et quelle que soit l'équipe: sans vision, pas d'action coordonnée et pas de moteur réellement fédérateur!

## Créez une vision fédératrice (avancé)



"Donnez-moi un pourquoi et je serai prêt à tous les comment". Avoir une vision fédératrice est une des clefs, si pas LA clef du succès des équipes de choc!

## Développez une culture du télétravail



Mettre en place une culture du télétravail stimulante et fédératrice nécessite une refonte des modes de fonctionnement ...et ce n'est pas toujours simple!

## Managez à l'ère du télétravail



Avis à tous les micro-managers, aux champions des checklists et aux chantres de la productivité. Il va falloir repenser votre logiciel. Manager de loin, c'est avant se regarder de près et analyser objectivement son mode de fonctionnement.

## Managez une équipe à distance



Quand le chat est parti, les souris dansent, dit le proverbe. Les faits démontrent le contraire, à condition de savoir s'y prendre.

## Facilitez des réunions à distance



Créer le "rapport", trouver les mots justes, motiver les troupes est déjà difficile dans une réunion classique. Alors, comment faire à distance?

## Conciliez bien-être et télétravail



Notre outil, c'est nous-même et si l'on veut qu'il fonctionne, il faut l'entretenir et en prendre soin...

## Donnez du feedback à distance



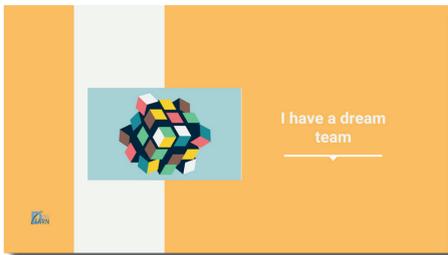
Guetter le non-verbal, percevoir les non-dits, le silence, savoir écouter ce qui est dit et ce qui ne l'est pas, savoir faire preuve d'empathie et de bienveillance, voilà l'art du feedback à distance.

## Remettez un feedback constructif avec le DESC



Vous voulez mieux vous connaître? Vous voulez comprendre pourquoi les autres vous irritent parfois, vous voulez savoir comment mieux communiquer avec les autres. Le MBTI vous aidera à voir plus clair.

## Les clefs des dreams teams



Une équipe de rêve, ça n'arrive pas par hasard, ça se construit. Il existe toute une série d'attitudes, d'outils et d'étapes à respecter pour aboutir au graal de tout manager.

## Le fantastique pouvoir de l'intelligence collective



L'heure est au partage. Pour innover, se différencier de la concurrence, une évidence s'impose : il est impératif de mobiliser tous les talents pour obtenir « all hands on deck ». Tout le monde est « sur le pont » et apporte sa contribution.

## Pas d'équipe sans confiance



Quelle que soit la taille de votre équipe, sa configuration ou son niveau dans la hiérarchie, il y a un socle commun à toutes les équipes performantes, c'est la confiance. Il importe dès lors de maîtriser ses composantes, à savoir la confiance prédictive et émotionnelle et donc répondre aux conditions de mise en place de la confiance (les 5 P), c.-à-d. la prévisibilité, la performance, la proactivité, la proximité et la protection.

## Découvrez l'anatomie des conflits



Un conflit, c'est comme un escalier, à chaque marche la tension monte, sauf qu'avec l'escalier on prend de la hauteur, avec le conflit on perd de la clairvoyance et de l'objectivité.

## Comment gérer les conflits? Partie 1



Chacun de nous a naturellement une approche de l'adversité qui lui est propre et qui relève de sa réflexion sur la nature des enjeux et des impacts à venir. Soyons-en conscients et surtout élargissons la palette de nos choix.

## Comment gérer les conflits? Partie 2



Si A fait ceci, B fait cela..nous avons tous en tête un exemple de ce cercle infernal. Le comprendre, c'est en sortir!

## Comment générer le consensus? Partie 1



L'amour, c'est regarder ensemble dans la même direction. Le consensus, c'est trouver ensemble un chemin que tout le monde accepte d'emprunter.

## Comment générer le consensus? Partie 2



Face à un problème complexe, se fier à son instinct ne suffira pas. Seul le recours à des méthodes éprouvées permettra de sortir de l'impasse.

## Comment composer une équipe idéale?



Imaginez une équipe de football qui serait composée de 11 gardiens de but, ou de 11 défenseurs, même les meilleurs du monde. Vous pensez pouvoir en faire une équipe gagnante?

## Comment résoudre des problèmes en équipe?



Que ce soit en pâtisserie ou en résolution de problèmes, trouver le juste équilibre, le dosage parfait, les mots justes autant que les épices appropriées, la démarche est la même..et le résultat garanti!

## Parlons gestion de projet



Les défis des entreprises passent par la mise en place de changements, et ce à un rythme de plus en plus frénétique. Ces changements sont mis en œuvre par le biais de projets. Ce module vous présente les fondamentaux de la gestion de projet.

## Le phasage de la gestion de projet



Découvrez les étapes à suivre pour augmenter les chances de réussir votre projet, de l'idée qui germe à la clôture. Apprenez les éléments à définir à chacune de ces étapes, en prenant en compte les délais, les budgets et ressources nécessaires, ainsi que le niveau de qualité requis pour atteindre les objectifs fixés.

## Les outils de la gestion de projet



La matrice des risques, l'analyse des parties prenantes, le PERT, le GANTT, le WBS, POC, Capacity Planning, livrables papier, ça vous parle ? Ce sont là quelques-uns des outils indispensables à la mise en œuvre professionnelle d'un projet. Découvrez-les dans ce module.

## Terminologie module 1



Parlez-vous la langue projet ? Il est impératif que toutes les personnes impliquées dans la gestion de projets partagent un vocabulaire, un référentiel commun. C'est le garant d'une communication efficace et de qualité, ainsi que la seule manière d'agir et de corriger le tir rapidement en évitant les malentendus et autres « à peu près ».

## Terminologie module 2



Parlez-vous la langue projet ? Il est impératif que toutes les personnes impliquées dans la gestion de projets partagent un vocabulaire, un référentiel commun. C'est le garant d'une communication efficace et de qualité, ainsi que la seule manière d'agir et de corriger le tir rapidement en évitant les malentendus et autres « à peu près ».

## Comprendre les mécanismes du stress



Ce module permet de comprendre les mécanismes du stress, de savoir comment notre cerveau réagit quand nous sommes stressés, et de découvrir les 3 stratégies que nous mettons en place pour le gérer.

## Gérez mieux votre stress



Apprenez à « apprivoiser » le stress, découvrez ses causes et ses conséquences, repérez les signaux d'alerte, sachez comment mettre en place des stratégies de prévention.

## Faisons le point sur la résilience



Découvrez ce qu'est la résilience et comment la renforcer.

## Les fondements de la confiance en soi



Pour gagner en confiance en soi, il importe d'en comprendre les mécanismes.

Comprendre en quoi elle consiste, comment elle se développe et analyser où je me situe en matière de confiance en soi, voilà les enjeux de cette capsule.

## Comment développer la confiance en soi



Apprenez comment gagner en confiance en soi, en explorant les 5 techniques qui vous permettront de vous exercer et de la gérer au mieux.

## Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle



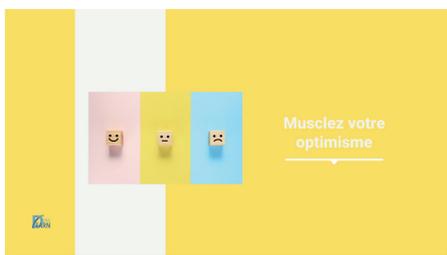
Découvrez l'intelligence émotionnelle, ses composants, ses ressorts, les moyens d'y accéder ainsi que les bienfaits de notre « plasticité cérébrale ».

## Comment développer son intelligence émotionnelle?



Sachez percevoir et nommer vos émotions. Apprenez à développer votre « Playlist » personnelle d'émotions positives, à éduquer votre cerveau pour gérer des situations épineuses et à être attentif et à réagir efficacement au ressenti des autres.

## Musclez votre optimisme



Oui, l'optimisme est une qualité importante et non il n'est pas synonyme de naïveté. Autre constat, l'optimisme, ça se développe. Apprenez comment l'acquérir et le muscler.

## Le recrutement au XXI<sup>e</sup> siècle



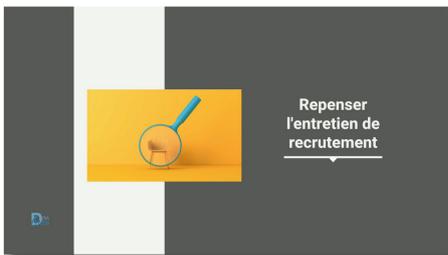
Ce module est réalisé à l'intention du manager impliqué dans un processus de recrutement. Les nouvelles technologies et le COVID sont passés par là. L'idée est de resituer les enjeux du recrutement dans notre époque, avec sa cohorte de nouveaux canaux de communication et d'aborder les implications résultant de l'arrivée de nouveaux acteurs dans le monde du recrutement comme les plateformes en ligne et les réseaux sociaux. En outre, il met en lumière les attentes et les modes de recherche des futurs recrues, qui ont eux aussi beaucoup évolué.

## Le processus de recrutement optimal



Ce module dépoussière le processus de recrutement et met en lumière les étapes à respecter ainsi que les pièges à éviter. Il passe en revue les critères retenus pour la fonction, revisite la description de fonction, rappelle la nécessité d'inclure les compétences sociales dans le mix des attentes et de rendre l'offre d'emploi attractive.

## Repenser l'entretien de recrutement



Il est impératif de repenser cet entretien à la lumière des nouveaux modes de recrutement et des nouvelles attentes des futurs engagés. Découvrez les questions à réelle valeur ajoutée, tout en veillant à cerner les compétences sociales et les besoins professionnels des candidats et candidates.

## Recruter les stars avec le STARR



Pour trouver le candidat ou la candidate qui remplira au mieux la fonction à pourvoir, il importe de disposer d'une méthode qui optimise vos chances. La méthode STARR évite le piège des questions hypothétiques et se concentre sur les questions les plus prédictives de succès futurs en mettant l'accent sur les expériences passées des candidat.e.s.

## Les clefs du brainstorming



Trouver des solutions innovantes est devenu une nécessité. Dans ce contexte, il devient indispensable de maîtriser une méthode. Découvrez le brainstorming, les conditions et les règles à suivre pour l'utiliser de manière efficace.

## Les outils du brainstorming



Découvrez les outils qui permettent de structurer et de guider le processus de brainstorming, comme la technique des 5 Pourquoi, le QQCCP, le SWOT ou encore le mind mapping. Chaque situation peut nécessiter l'utilisation d'un outil différent et chacun d'entre eux va enrichir votre quête de solutions innovantes.

## Découvrez le Mind Mapping



Découvrez la technique du Mind Mapping et les domaines où l'appliquer.

## L'éloge de la diversité



Partez à la découverte de nos différences culturelles, découvrez le moyen de décoder les dangers liés à la catégorisation, au jugement basé sur des stéréotypes ou des préjugés. Exercez-vous à pratiquer les 4 qualités indispensables à la mise en place d'un climat propice à la diversité.

## Découvrez les dimensions interculturelles ( Hofstede)



Découvrez les six dimensions permettant de cerner les différences entre les cultures de chaque pays. La connaissance de ces différences éclaire la diversité de comportements, de réactions et d'attentes liées à chacune de ces dimensions. Elle vous assure de déjouer les pièges liés à ces différences et permet à des collaborateurs issus de cultures différentes de vivre en harmonie. En outre, vous serez en mesure de capitaliser sur ces différences pour les transformer en atouts (multiplicité d'approches et de solutions).

## Managez avec succès une équipe interculturelle



Connaître les fondements d'un management inclusif, c.-à-d. un management qui promeut la diversité est une première étape. Reconnaître les situations problématiques dues à la diversité, être en mesure de les gérer intelligemment et tirer profit d'approches, de sensibilités, de vécus et de profils différents est la seconde étape sur la route menant à une équipe performante...

## La sincérité bienveillante



Apprendre à dire les choses franchement, de manière claire et directe sans éluder ou minimiser sous le couvert de l'empathie...un défi et pourtant un réel garant d'une collaboration constructive et sincère.

## Les ressorts de l'influence



Le véritable art d'influencer n'a rien à voir avec la manipulation. Au contraire, il permet de comprendre comment orienter et ciseler les communications, dans une relation de confiance et de respect, et faire la part entre influence manifeste et latente. Observez vos interlocuteurs, décryptez leur mode de pensée prédominant et adaptez votre discours pour avoir plus d'impact et de force de persuasion.

## Les processus d'influence



Découvrez les conditions à prendre en compte pour influencer autrui, comme le bien dire, le dire juste, le choix des mots, le type de raisonnement, l'argumentation, le travail sur les émotions, le contraste, ou encore le principe de réciprocité.

## L'art du questionnement



Poser des questions, simple, non ? Pas vraiment, du moins si vous voulez en maîtriser toutes les nuances. Cela commence par comprendre les types de questions et leur utilité respective, savoir les utiliser à bon escient, connaître la séquence optimale et la manière de les formuler. C'est la condition sine qua non pour obtenir l'engagement et la participation active de vos collaborateurs et collègues.

## Les ressorts de la prise de décision



Apprenez comment fonctionne la prise de décision. Familiarisez-vous avec les systèmes utilisés par le cerveau pour faire le tri entre les situations faisant l'objet de décisions rapides et émotionnelles, et celles qui nécessitent un processus plus lent et délibératif, ainsi que les pièges qu'ils présentent tous les deux. Découvrez les principaux biais cognitifs dans nos prises de décision et comment les déjouer.

## Comment prendre les bonnes décisions



Apprenez comment réduire le risque d'erreur dans nos prises de décision. Identifiez les différents prérequis pour accroître les chances de faire les bons choix. Découvrez l'outil PRISME pour Prise de RISque MESurée et le dispositif à mettre en place pour l'utiliser à bon escient.

## Favorisez les changements individuels et collectifs avec l'approche appréciative



Fondée sur le meilleur de ce qui existe déjà dans une entreprise ou une équipe (« success stories »), l'approche appréciative crée un formidable sentiment de faire partie de quelque chose qui marche et qui compte.

## L'art de persuader



Découvrez les 5 principes qui vous permettront d'être plus convaincant, partant de la nécessité de démontrer une attitude authentique, à la capacité à mobiliser et à concilier à la fois votre rationalité pour structurer et exposer vos arguments en toute logique et l'émotion, seul chemin possible pour persuader autrui, sans oublier le pouvoir évocateur des images au moyen de métaphores et enfin la concision, le garant du maintien de l'attention.

## Comment faire du changement un succès ?



La vie est changement, et pourtant, nous freinons souvent tous des 4 fers. Pourquoi?

## Structurez votre approche du changement



Vouloir changer une organisation sans une approche structurée, c'est comme vouloir construire une maison sans plan. C'est voué à l'échec.

## Motiviez vos collaborateurs à accepter le changement



C'est notre cerveau émotionnel qui va décider si oui ou non, nous allons nous mettre en marche et porter le changement. Il appartient au manager de trouver les leviers pour motiver son équipe.

## Découvrez le Design Thinking



"Ce n'est pas en améliorant la bougie que l'on a inventé l'électricité". Pour innover, il faut penser autrement, avoir un regard éloigné, oser, tester, puis recommencer. C'est là toute la démarche du "Design Thinking".

## Si tu veux aller loin, ménage ta cohérence



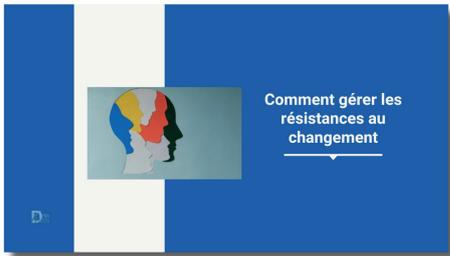
Veillez à la cohérence entre vos propos et vos actes et assurez-vous que vos actes soient alignés par rapport aux nouvelles exigences, en matière de normes, de procédures, et d'attitudes attendues. Évitez le piège de la double contrainte.

## Soutenez l'effort pour renforcer l'engagement



Veillez à activer toute une série d'éléments qui vont permettre de faciliter la mise en place des changements attendus, en matière de performance, de gestion d'objectifs, de rythme d'apprentissage et de gestion des échecs qui sont inévitables lorsque l'on teste de nouvelles pratiques et modes de fonctionnement.

## Comment gérer les résistances aux changements



Sachez comment faire la différence entre une préoccupation et une résistance et comment gérer les résistances en fonction de leur nature, selon qu'elles portent sur le projet, les moyens et délais alloués, les principaux acteurs du changement ou d'autres facteurs.

## Gérez les étapes émotionnelles du changement (Kübler Ross)



Découvrez comment dialoguer de manière constructive avec vos collaborateurs et collaboratrices à chaque étape du changement, à partir du moment de choc jusqu'au moment où ils commencent à tester la nouvelle réalité.

## Comment passer du service à l'expérience client?



Rares sont les entreprises qui n'ont pas mis en place un processus garant d'une expérience client de qualité, à même de les distinguer de leurs concurrents. Dans ce module, vous comprendrez la différence entre les besoins des client, leurs attentes, ainsi que les piliers et conditions indispensables à la création d'une expérience client d'excellence.

## Préparez-vous à un entretien commercial à distance



Découvrez comment faire de vos entretiens à distance des moments réussis et productifs. Identifiez les pièges à éviter et apprenez à maîtriser les aspects techniques liés à l'utilisation de ce canal de communication.

## Maîtrisez la technique d'un entretien à distance



Au-delà de la maîtrise des canaux de communication, le succès des entretiens à distance dépend de votre capacité à faire d'emblée une bonne impression, à concilier fiabilité et attractivité, à utiliser verbal et non verbal à bon escient et en pleine cohérence.

# Faites face aux objections du client



Les commerciaux sont constamment confrontés à des objections formulées par leurs prospects et clients, qu'elles visent les prix, la concurrence, le timing, la confiance ou encore la réputation de l'entreprise. Leur succès dépend en grande partie de leur capacité à les gérer avec tact, flegme et efficacité.