

# GUIDE RÉGIONAL

CALENDRIER **FORMATIONS** 2024-2025

**PARIS**

**LILLE**

**REIMS**

**AMIENS**

**ORLÉANS**

**ROUEN**



INSTITUT  
**FRANÇOIS  
BOCQUET**

Expert en Relations humaines,  
Gestion des personnalités et  
Management depuis 1986

[www.performances.fr](http://www.performances.fr)



## SÉLECTION RÉGIONALE

# 36 FORMATIONS

dont 11 éligibles au CPF\*

4. Encadrer une équipe pour la première fois\*
5. Développer son charisme et son leadership
6. Gérer une équipe\*
7. Les clés de la gestion de projet
8. Accompagner ses équipes dans le changement
9. Perfectionnement à la gestion d'équipe
10. Conduire les différents entretiens
11. Manager une équipe au quotidien\*
12. Le métier de chef d'équipe\*
13. Animer une équipe sans relation hiérarchique\*
14. Formation comportementale à la gestion d'équipe\*
15. Dominer les colères et les conflits dans une équipe
16. Savoir lâcher prise et prendre du recul\*
17. S'affirmer en situation professionnelle : les clés de l'assertivité\*
18. Dynamiser son estime de soi
19. Gérer les émotions dans un contexte professionnel
20. Déchiffrer la personnalité
21. Gestion du temps et des priorités\*
22. Optimiser son efficacité professionnelle
23. Déjouer le stress professionnel\*
24. Préparer son départ en retraite
25. Acquérir les bases de l'IA générative : formation pratique au prompt engineering (ChatGPT etc.)
26. Gérer les personnalités difficiles\*
27. Collaborer avec les personnalités difficiles : applications pratiques
28. Construire des relations positives au travail
29. Développer sa performance relationnelle
30. Faire face à l'agressivité et à l'incivilité
31. Mieux communiquer pour mieux coopérer
32. Prendre la parole de façon professionnelle
33. Réussir toutes ses réunions
34. Argumenter, Convaincre, Influencer
35. Améliorer ses écrits professionnels
36. Intégrer l'IA dans ses pratiques professionnelles
37. Développer ses compétences en relation commerciale
38. L'assistant(e) RH
39. Profession Assistant(e) : les nouvelles compétences



## Parcours certifiants (éligibles CPF)

\* Les 11 formations ci-dessus peuvent être certifiantes et éligibles au CPF (en ajoutant une journée atelier de certification à la formation).

Très loin de l'esprit des examens scolaires (pas de QCM ni d'épreuves écrites), la certification se déroule de façon fluide grâce à des mises en situation, études de cas et un entretien individuel avec un coach.

Le professionnalisme de l'Institut est garanti :



La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification



N°18835

# Des formations à vivre en Inter ou Intra

- L'Institut est, depuis 1986, le spécialiste reconnu des formations en **Relations humaines, Gestion des personnalités** et **Management** en entreprise.
- Une **pédagogie** immersive, basée sur **l'expérimentation** directe.
- Le choix du **distanciel** ou du **présentiel** (près de 40 villes en inter).
- Le choix entre l'intervention **inter** (plus ouverte) et **l'intra** (plus personnalisé : format et programme sur-mesure, choix du lieu et de l'intervenant).



## PERSONNALISEZ VOTRE FORMATION PAR UNE OPTION



### Formule mixte : formation en collectif + accompagnement individuel

2 options au choix :

#### > L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL (1h30 post-formation)

- ▶ L'analyse 360° du profil de vos collaborateurs avec Performances-Talents® : comment sont-ils perçus, quels sont les invariants de leur personnalité, leurs soft skills constatés, leur style relationnel ou managérial ?
- ▶ Une restitution individuelle (à distance), des axes d'amélioration personnalisés avec des objectifs précis.

#### > 360 TRAINING (4h d'accompagnement individuel + accès à CoachGPT)

##### AVANT LA FORMATION

- ①h Échanges sur le contexte professionnel du participant. Questionnaire "Performances-Talents" et débrief.
- ①h Préparation active à la formation et mises en situation pour identifier les besoins réels.

##### APRÈS LA FORMATION

- ①h Débriefing individuel et apports complémentaires pour mettre en œuvre les acquis. Etude de cas afin d'identifier les points à approfondir.
- ①h Retour sur les actions menées et mises en situation pour ancrer les pratiques professionnelles. Formation à l'utilisation de CoachGPT.

### Qu'est-ce que CoachGPT ?

Mis au point par François Bocquet et son équipe, **Coach GPT** est un assistant IA.

Il associe la version la plus avancée de **ChatGPT** à la puissance d'analyse de l'application **"Performances-Talents"**, qui permet de cartographier le profil et les compétences.

Il permet à ses utilisateurs de **prolonger leur formation** par un dialogue avec **une IA disponible H24** et de recevoir ainsi à volonté des conseils personnalisés et contextualisés.



→ **Conseils, devis et inscription :**  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)



**01 64 23 68 51**



# Encadrer une équipe pour la première fois



Affronter les réalités du terrain

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web PF1**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 **ou** 16-17 déc. 2024 **ou** 6-7 fév. 2025 **ou** 31 mars & 1<sup>er</sup> avril 2025 **ou** 12-13 juin 2025

**LILLE** : 19-20 sept. 2024 **ou** 3-4 fév. 2025 **ou** 17-18 mars 2025

**ORLÉANS** : 26-27 nov. 2024

**PARIS** : 7-8 oct. 2024 **ou** 10-11 déc. 2024 **ou** 13-14 janv. 2025 **ou** 20-21 mars 2025 **ou** 19-20 juin 2025

**REIMS** : 6-7 mars 2025

**ROUEN** : 2-3 déc. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS RÉCEMMENT PROMUS OU QUI VONT PROCHAINEMENT ÊTRE NOMMÉS RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE OU D'UN SERVICE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis. *Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Prendre conscience du rôle, des responsabilités et de l'engagement associés au statut d'encadrant : choisir les bons leviers d'actions.
- ▶ Pratiquer l'exemplarité pour devenir un des moteurs de l'entreprise.
- ▶ Réussir sa première expérience de responsable : la construction d'une relation de confiance efficace et fluide avec ses différents collaborateurs.
- ▶ Traiter les différents problèmes humains, classiques dans une nouvelle fonction.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Se positionner entre la hiérarchie et l'équipe

- ▶ Clarifier sa fonction auprès de sa hiérarchie : objectifs prioritaires, identification des moyens nécessaires. Savoir quand et comment proposer de nouvelles solutions et de nouvelles méthodes de travail.
- ▶ Affirmer en douceur sa position ou sa promotion, s'imposer sans jouer au petit chef, construire sa légitimité lentement mais sûrement.
- ▶ Créer la confiance en trouvant la bonne distance entre la hiérarchie et les membres de son équipe : la gestion du passé... et parfois du passif
- ▶ Évoluer du « je » au « nous » : l'abandon des attitudes de super-technicien pour savoir orchestrer un ensemble de compétences complémentaires.

### Établir un contact personnalisé avec chacun de ses collaborateurs

- ▶ Créer immédiatement un contact positif, mais ferme, avec ses collaborateurs : de la première poignée de main à la première réunion.
- ▶ S'adapter au profil de ses collaborateurs (caractère, parcours, culture, compétences) : comment rassurer, valoriser, établir le dialogue et convaincre, tout en gardant la bonne distance.
- ▶ Accompagner individuellement chacun en fonction de ses motivations, de son implication, de son niveau d'autonomie.
- ▶ Distribuer le travail et les responsabilités en fonction des expertises et des expériences.

### Trouver un style de management adapté à chaque situation

- ▶ Oser la directivité : la formulation efficace d'une consigne ou d'un arbitrage, le recadrage d'un collaborateur, la remise en cause d'une façon de travailler, de collaborer ou de communiquer.
- ▶ Communiquer de façon persuasive : réussir ses entretiens individuels, préparer et animer ses réunions
- ▶ Coordonner l'action collective : le recueil de l'information, la planification des tâches, la stimulation de l'esprit d'équipe et d'une culture du feedback..
- ▶ Manager des collaborateurs dont l'expertise est supérieure à la sienne.

### Apaiser les tensions

- ▶ Montrer l'exemple en matière de maîtrise de soi : la gestion de l'impulsivité, de l'agacement, de la colère, des préférences, la réaction à chaud ou à froid, dans un environnement hostile ou passif-agressif.
- ▶ Coordonner une équipe déjà constituée : la gestion des résistances et des tensions, les actions de médiation, le désamorçage et la résolution des conflits.
- ▶ Gérer la rivalité, et quelquefois la jalousie, de ses anciens collègues.
- ▶ Maîtriser les périodes critiques du développement d'une équipe : arrivée d'un nouveau, surcharge de travail, insuffisance, absences prolongées, dépression saisonnière, ras-le-bol général.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) : **2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vos formation devient certifiante** et éligible CPF  
**www.performances.fr - code web : PCPF1**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1980 € HT** (2376 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) : **2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Développer son charisme et son leadership



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC) **code web CH2**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 30 sept. & 1<sup>er</sup> oct. 2024 **ou**  
12-13 déc. 2024 **ou** 3-4 avril 2025 **ou**  
16-17 juin 2025

**PARIS** : 3-4 déc. 2024 **ou** 13-14 mars 2025  
**ou** 15-16 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

CADRES DIRIGEANTS.

RESPONSABLES D'UN PROJET OU D'UNE ÉQUIPE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*



## OBJECTIFS

- ▶ Se faire accepter et reconnaître comme leader.
- ▶ Affirmer tranquillement son style authentique.
- ▶ Protéger la cohésion d'une équipe plurielle à distance.
- ▶ Porter un projet motivant et rassembleur.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Construire son image de leader

- ▶ Construire et soigner son image : les rôles, l'exemplarité, les postures.
- ▶ Créer la confiance et rassembler autour d'un cap : donner du sens et le perpétuer.
- ▶ Doser la relation hiérarchique et l'accompagnement individuel : trouver la bonne distance.
- ▶ Développer les qualités nécessaires sur le terrain : proximité, disponibilité, simplicité, esprit de synthèse, stabilité émotionnelle, clarté, précision et concision de la communication.

### Affirmer son style

- ▶ Avoir le talent de rester soi-même : assumer sans complexe son identité (âge, sexe, culture).
- ▶ Exercer un charisme authentique et sympathique : l'affirmation de soi tranquille et bienveillante.
- ▶ Oser la directivité dans la conduite des entretiens : écouter activement, influencer, faire évoluer, remobiliser.
- ▶ Prendre la parole en réunion ou en public : préparer son intervention, articuler son raisonnement, trouver des exemples parlants.

### Encadrer à distance une équipe plurielle ou éclatée

- ▶ Piloter une équipe hétérogène ou dispersée : cultures différentes, télétravail asynchrone, outils collaboratifs, mode d'emploi du management hybride.
- ▶ Tenir le cap dans le mauvais temps : soutenir la démotivation quand les affaires ne sont pas bonnes, gérer l'insécurité, le stress, la démobilisation.
- ▶ S'affirmer dans les situations critiques : peurs collectives, rivalités personnelles, conflits, manquements.
- ▶ Recadrer les collaborateurs qui menacent la cohésion : les râleurs, les indisciplinés, les saboteurs, les incendiaires-pompiers.

### Rassembler son équipe autour d'un projet ou d'un changement

- ▶ Porter un projet ou un changement : l'introduire, l'expliquer, le défendre, l'organiser, l'accompagner.
- ▶ Optimiser la distribution des responsabilités : le partage des compétences et du pouvoir de décision.
- ▶ Déverrouiller la motivation, l'initiative, l'autonomie, la créativité, l'intelligence émotionnelle.
- ▶ Traiter les résistances et les pièges : bouderie, agressivité, oppositions secrètes, séparations dramatiques.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

#### 1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

#### 2 360 training / Coach GPT 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Gérer une équipe

Mobilisation, coordination, cohésion



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 290 € HT** (1548 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web GZE**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou**  
16-17 déc. 2024 **ou** 6-7 fév. 2025 **ou**  
27-28 mars 2025 **ou** 16-17 juin 2025

**LILLE** : 25-26 nov. 2024 **ou** 19-20 juin 2025

**PARIS** : 10-11 oct. 2024 **ou** 12-13 déc. 2024  
**ou** 16-17 janv. 2025 **ou** 27-28 mars 2025 **ou**  
2-3 juin 2025

**REIMS** : 26-27 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, MANAGERS, RESPONSABLE D'ÉQUIPE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >>> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Se positionner clairement face à l'équipe.
- ▶ Adapter sa communication et sa posture en fonction des situations.
- ▶ Motiver et favoriser l'efficacité individuelle et collective.
- ▶ Assumer son rôle même dans les situations difficiles.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Adopter la bonne posture

- ▶ Affirmer son style managérial et créer la confiance : de l'autorité de compétence à l'exemplarité.
- ▶ Équilibrer sa relation d'autorité entre la proximité (nécessaire) et la distance (indispensable).
- ▶ Différencier sa posture en fonction du profil de ses collaborateurs et de la situation : études de cas pratiques.
- ▶ Stimuler ses collaborateurs : écoute empathique, signaux de reconnaissance, renforcement positif.

### Communiquer et motiver

- ▶ Communiquer de façon positive : présenter les consignes désagréables avec pédagogie, faire accepter des changements de procédures.
- ▶ Réussir ses réunions : se positionner, informer, persuader, établir des plans d'action.
- ▶ Agir sur la motivation collective : redonner du sens, contrer l'épuisement émotionnel.
- ▶ Agir sur la motivation individuelle : l'entretien de remotivation, la gestion de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

### Gérer le temps individuel et collectif

- ▶ Prioriser pour privilégier le cœur de métier et les tâches à haute valeur ajoutée.
- ▶ Limiter les sollicitations et préserver l'attention : time boxing, batching, deep work.
- ▶ Prévoir l'imprévisible pour mieux gérer les urgences du quotidien.
- ▶ Mettre en place un plan d'action concret pour gagner en efficacité et en sérénité.

### S'imposer quand c'est nécessaire

- ▶ Recadrer un collaborateur : gérer l'indiscipline, le non-respect des consignes ou des règles, les comportements inadéquats.
- ▶ Faire face à la résistance dissimulée, à la mauvaise foi, à l'inertie.
- ▶ Gérer les situations d'opposition plus franche : provocations, refus de tâche, agressivité active.
- ▶ Annoncer et assumer des décisions difficiles ou impopulaires avec assertivité.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1665 € HT** (1998 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vo**  
**formation devient certifiante** et éligible CPF

[www.performances.fr](http://www.performances.fr) - code web : **PCGZE**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 2080 € HT** (2496 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant  
la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2280 € HT** (2736 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Les clés de la gestion de projet



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

**code web GP4**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 16-17 déc. 2024 **ou**  
24-25 avril 2025 **ou** 26-27 juin 2025

**PARIS** : 3-4 oct. 2024 **ou** 20-21 janv. 2025  
**ou** 3-4 avril 2025 **ou** 12-13 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

CHEFS DE PROJET DÉSIREUX D'OPTIMISER LEUR PRATIQUE.  
COLLABORATEURS CHARGÉS DE LA CONDUITE DE PROJETS AVEC  
OU SANS STATUT HIÉRARCHIQUE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les temps forts d'un projet avec tous les outils nécessaires.
- ▶ Travailler et faire travailler des collaborateurs en mode matriciel, transversal ou collaboratif.
- ▶ Coordonner une équipe éparpillée en différents sites.
- ▶ Gérer la dimension humaine de la conduite de projet.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Intégrer les outils de la gestion de projet

- ▶ Cadrer le projet à conduire : objet, enjeux, objectifs, acteurs, timing, compétences requises, ressources et moyens alloués.
- ▶ Comparer les avantages des méthodes classiques (Merise, en cascade, en V) et des méthodes "agiles" (XP, Scrum).
- ▶ Procéder par étapes : construire et rédiger un cahier des charges, anticiper et gérer les risques, assurer le suivi et le pilotage jusqu'à complète réalisation des objectifs.
- ▶ Maîtriser les outils nécessaires : le rétro-planning, la matrice RACI, le PMI (Project Management Institute).

### Coordonner une équipe de projet

- ▶ Interfacer les acteurs et les circuits de décision : acteurs internes, acteurs externes, management hiérarchique et transversal.
- ▶ Mobiliser les membres de l'équipe : utiliser les techniques du management directif, participatif, déléguatif et collaboratif.
- ▶ Mettre en place un SI (système d'information) partagé : organiser la base documentaire et définir les conditions d'accès.
- ▶ Animer les différentes réunions relevant de la gestion de projet : lancement, avancement et suivi, revues de projet avec le commanditaire ou le prescripteur, clôture et bilan.

### Piloter un projet à distance

- ▶ Organiser la collaboration : les outils de messagerie, de visioconférence, le partage des documents, les intranets de gestion.
- ▶ Gérer les délais : PERT et chemin critique, coordination des acteurs et des ressources, définition du GANTT et des plannings.
- ▶ Gérer les coûts : estimations, budgétisation, analyse de la valeur acquise et des indices de performance.
- ▶ Gérer les risques : recueil dans un registre unique, analyse qualitative, plan de réponse, organisation de la surveillance.

### Maîtriser le facteur humain

- ▶ Pratiquer massivement le télétravail : les risques, les conditions de l'efficacité, l'organisation pratique du reporting.
- ▶ Dépasser les obstacles humains : réticence au projet, incompréhension entre experts éloignés, défaillance d'un partenaire, absences ou départs imprévus, modifications du cahier des charges.
- ▶ Gérer un projet multiculturel ou multi-générationnel : les référentiels, les méthodes de travail et les codes sociaux spécifiques.
- ▶ Obtenir le soutien de la direction ou du comité de pilotage : la priorisation des projets et l'attribution des ressources.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT 2 accompagnements individuels de 1h** avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Accompagner ses équipes dans le changement



Des résistances individuelles à l'adhésion collective

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

code web ALC

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 21-22 nov. 2024 ou  
19-20 mai 2025

**PARIS** : 26-27 sept. 2024 ou  
24-25 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

CADRES ET DIRIGEANTS - CHEFS DE PROJETS, CHARGÉS DE MISSION OU DE RÉORGANISATION D'UN SERVICE - RESPONSABLES CONFRONTÉS À DES PROBLÉMATIQUES DE RÉSISTANCE AU CHANGEMENT AU SEIN DE LEURS ÉQUIPES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Incarner le changement et préserver la cohésion de son équipe.
- ▶ Accompagner ses équipes dans la mise en place du changement.
- ▶ Utiliser les bons leviers de communication pour faire adhérer.
- ▶ Décoder et transformer les résistances individuelles.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Piloter le changement

- ▶ Identifier la stratégie adaptée : savoir donner du sens aux changements et transformer le stress en source de motivation.
- ▶ Intégrer les cycles de la transformation et les étapes du changement collectif : élaborer une méthode rassurante.
- ▶ Conduire la démarche en fonction du degré d'acceptabilité des personnes concernées et de leurs mécanismes de défense spécifiques : la palette des outils appropriés.
- ▶ Appuyer sa légitimité sur l'exemplarité : les attitudes qui facilitent le changement tout en préservant la cohésion d'une équipe.

### Accompagner ses collaborateurs

- ▶ Convertir la stratégie globale du projet en objectifs individuels et réalistes : accompagner avec doigté un collaborateur pendant les périodes de remise en cause.
- ▶ Construire un plan d'action pour faciliter l'appropriation par ses collaborateurs : transformer le changement redouté en changement attendu.
- ▶ Utiliser des outils de gestion de projet pour piloter la démarche : organiser son projet en étapes et définir des indicateurs de performance liés aux objectifs.
- ▶ Endosser les comportements managériaux les plus pertinents : du management de proximité aux méthodes collaboratives.

### Communiquer dans un contexte en mutation

- ▶ S'appuyer sur la culture d'entreprise pour élaborer un message clair et rassurant : les modes de communication à privilégier à chaque étape clé.
- ▶ Associer ses collaborateurs en réunion à la construction des solutions : utiliser les techniques pédagogiques, obtenir l'adhésion, déclencher l'engagement.
- ▶ Favoriser l'expression du ressenti par l'écoute, la reformulation et le questionnement : comprendre les non-dits pour jouer efficacement son rôle de facilitateur du changement.
- ▶ Faire preuve d'intelligence émotionnelle pour convaincre et faire adhérer : transformer les résistances en source de progrès.

### Traiter les résistances individuelles et collectives

- ▶ Déchiffrer le langage du stress individuel : comprendre le référentiel, les scénarios, les complexes personnels, l'anxiété non exprimée devant l'incertitude.
- ▶ Identifier les différents types de résistance au changement : les oppositions franches et les peurs inavouées.
- ▶ Identifier les jeux de pouvoir, endiguer les phénomènes de rumeurs et de résistance passive : vaincre les forces d'inertie, retourner les oppositions.
- ▶ Faire face aux remises en causes collectives en réunion : concilier l'art de la répartie et l'art de la conciliation.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Perfectionnement à la gestion d'équipe



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

code web PGE

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 ou  
16-17 déc. 2024 ou 10-11 avril 2025 ou  
30 juin & 1<sup>er</sup> juil. 2025

**LILLE** : 14-15 oct. 2024

**PARIS** : 16-17 sept. 2024 ou  
21-22 nov. 2024 ou 5-6 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

DIRIGEANTS, MANAGERS, RESPONSABLE D'ÉQUIPE.  
PARTICIPANTS AUX FORMATIONS EN MANAGEMENT OU  
EN GESTION D'ÉQUIPE ORGANISÉES PAR L'INSTITUT.

**PRÉREQUIS** : Cette formation suppose une pratique du  
management, de la gestion d'équipe ou de la gestion de projet.

## OBJECTIFS

- ▶ Développer et affirmer son leadership.
- ▶ Utiliser les bons leviers pour accompagner le changement.
- ▶ Favoriser la montée en compétences de ses collaborateurs.
- ▶ Gérer les conflits et les tensions dans une équipe.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Adopter une posture de leader

- ▶ Connaître et comprendre les leviers du leadership.
- ▶ Développer une vision, fédérer autour d'un projet, donner du sens aux objectifs.
- ▶ Développer son charisme pour convaincre, persuader, faire adhérer.
- ▶ Évaluer et renforcer ses qualités de leader : études de cas pratiques.

### Conduire le changement

- ▶ Communiquer sur le changement de manière réaliste mais motivante.
- ▶ Comprendre la fameuse "résistance au changement" pour mieux la dépasser.
- ▶ Utiliser les bons leviers et les bonnes méthodes pour faire accepter le changement.
- ▶ Implémenter une vraie culture du changement au sein de son équipe : ce qui fonctionne vraiment au quotidien.

### Accompagner et faire évoluer

- ▶ Accompagner individuellement chaque collaborateur dans la définition de ses objectifs personnels, le développement de ses compétences, la gestion de ses priorités.
- ▶ Déléguer : pourquoi ? Qui ? Quoi ? Quand ? Comment ?
- ▶ Mettre en place un plan d'action concret pour amener un collaborateur à améliorer ses performances.
- ▶ Manager à distance : adapter les modes de fonctionnement pour rester efficace sans perdre le lien.

### Faire face aux conflits

- ▶ Identifier les spécificités des conflits individuels et collectifs.
- ▶ Différencier ses pratiques selon la nature des conflits : recadrage, arbitrage, médiation, régulation, auto-régulation.
- ▶ Faire face aux rumeurs, aux tentatives de déstabilisation, aux tensions larvées impactant une ou plusieurs équipes.
- ▶ Gérer les leaders négatifs et officieux, les manipulateurs d'opinions, les opposants de l'ombre.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Conduire les différents entretiens (annuel, professionnel, informel)



**DURÉE : 1 jour**

**PRIX : 890 € HT** (1068 € TTC) **code web CDE**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 1<sup>er</sup> oct. 2024 **ou** 10 déc. 2024 **ou** 23 avril 2025

**PARIS** : 19 nov. 2024 **ou** 13 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS RH - MANAGERS - CHEFS D'ÉQUIPES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Conduire ses entretiens à l'intersection de la politique de l'entreprise, du potentiel des collaborateur et du développement de leurs compétences.
- ▶ Acquérir une méthode pour conduire et évaluer ses collaborateurs avec succès.
- ▶ Utiliser l'entretien annuel comme outil de management, mais aussi de motivation et de fidélisation : en faire un moment privilégié plus qu'une contrainte légale.
- ▶ Différencier sa posture et ses réactions en fonction du type d'entretien.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Conduire l'entretien annuel

- ▶ Préparer méthodiquement ses entretiens annuels : le recueil des documents, la convocation, les obligations et les usages.
- ▶ Organiser son entretien : l'accueil, les postures, les références à l'antériorité.
- ▶ Présenter les supports et outils afin d'inciter et motiver les collaborateurs à préparer leurs entretiens.
- ▶ Cibler les compétences permettant à son collaborateur d'évoluer dans son poste : du plan de développement au suivi personnalisé.

### Conduire l'entretien professionnel

- ▶ Comprendre le cadre légal et les enjeux réels : différencier l'entretien professionnel de l'entretien annuel.
- ▶ Identifier les compétences, les potentiels et les motivations réelles de son collaborateur.
- ▶ Cibler le projet professionnel de son collaborateur : l'accompagner dans son élaboration.
- ▶ Explorer les dispositifs de formation professionnelle : bilan de compétences, CPF, VAE...

### Réussir tous ses entretiens

- ▶ Pratiquer les techniques de communication appropriées à la conduite des entretiens : les bénéfices de l'écoute active.
- ▶ Susciter l'implication et gérer les difficultés liées à l'entretien : des leviers de motivation aux demandes difficiles à satisfaire.
- ▶ Séquencer ses entretiens : accueillir, poser un cadre (durée, finalité, rapport 30/70 des échanges), fixer des objectifs, formuler des remarques constructives, identifier les besoins éventuels de formation.
- ▶ Assurer la restitution des entretiens formels ou informels : les documents de synthèse.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1265 € HT** (1518 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1880 € HT** (2256 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Manager une équipe au quotidien



Nouveau contenu

**DURÉE : 3 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web QME**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 22-23-24 oct. 2024 ou 9-10-11 déc. 2024  
ou 5-6-7 fév. 2025 ou 7-8-9 avril 2025

**LILLE** : 8-9-10 oct. 2024 ou 29-30-31 janv. 2025  
ou 5-6-7 mars 2025

**ORLÉANS** : 19-20-21 nov. 2024

**PARIS** : 15-16-17 oct. 2024 ou 25-26-27 nov. 2024  
ou 29-30-31 janv. 2025 ou 24-25-26 mars 2025 ou  
21-22-23 mai 2025

**REIMS** : 26-27-28 mars 2025

**ROUEN** : 12-13-14 nov. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CONDUCTEURS DE TRAVAUX, CHEFS D'ATELIER, RESPONSABLES D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT. COLLABORATEURS TECHNIQUES NOMMÉS RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE OU AMENÉS À DEVOIR LA GÉRER.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Différencier ses pratiques de management en fonction du profil de ses collaborateurs.
- ▶ Évaluer les compétences et accompagner l'évolution individuelle de chacun.
- ▶ Développer des relations vraiment professionnelles avec ses collaborateurs.
- ▶ Acquérir les outils de l'autorité et déjouer les pièges du management d'équipe.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Adapter son style de management

- ▶ Comprendre l'impact du caractère sur la performance : résistance au stress, affirmation de soi, capacité de concentration, adaptabilité sociale.
- ▶ Connaître son style managérial : les points forts et les axes d'améliorations, les aptitudes naturelles à renforcer ou au contraire les compétences à développer.
- ▶ Arrêter de vouloir être le manager parfait : adopter un management réaliste, efficace, basé sur les situations et les profils réels rencontrés au quotidien.
- ▶ Éviter de se laisser piéger par les rôles qu'affectionnent parfois certains collaborateurs : la victime, l'assisté, le chouchou, le sauveur, le justicier, le révolté, le conspirateur.

### Gérer des collaborateurs dans leur diversité

- ▶ Mobiliser et fidéliser de jeunes collaborateurs en répondant à leurs attentes : management transversal et collaboratif, autonomie, respect de leurs droits et de leurs particularités.
- ▶ Traiter les difficultés de management des seniors : réticence ou indifférence à l'égard des nouvelles technologies, résistance au changement, désengagement progressif. Transformer les différences de génération en complémentarités.
- ▶ L'encadrement d'anciens collègues : faire accepter son nouveau statut, combattre les phénomènes de compétition, recadrer avec douceur mais fermeté.
- ▶ Manager les collaborateurs particuliers : les rebelles, les passifs-agressifs, les déprimés et les victimes, les dominants et les je-sais-tout.

### Évaluer les compétences et les faire évoluer

- ▶ La conduite de l'entretien d'évaluation : préparation, accueil, déroulement, conclusion.
- ▶ La gestion prévisionnelle des compétences : quelques outils concrets pour mesurer le potentiel d'un collaborateur, l'état actuel de ses compétences et ses besoins en formation.
- ▶ Orchestrer de manière cohérente les échanges de savoir-faire, la délégation, la formation professionnelle et l'accompagnement des individus.
- ▶ Mettre en place une culture du feedback pour encourager l'(auto-)apprentissage en mode "amélioration continue".

### Développer des relations professionnelles efficaces

- ▶ Favoriser les remontées d'information : entendre les frustrations et les suggestions, dissiper les non-dits, adopter la bonne attitude pour encourager le dialogue.
- ▶ Développer ses qualités de communicant : écoute active, explication du contexte, simplicité claire, précision sans redondance.
- ▶ Improviser un (dé)briefing, conduire une réunion, s'exprimer en public... et tenir sa langue en privé.
- ▶ Jouer son rôle d'interface : présenter à la hiérarchie les dysfonctionnements et besoins constatés, formuler des propositions concrètes, relayer les décisions auprès de ses collaborateurs.

### Construire son autorité

- ▶ Les différents styles de commandement et les outils de l'autorité : s'imposer avec doigté mais fermeté.
- ▶ Les ingrédients du charisme personnel : affirmation de soi décontractée, empathie bienveillante, implication contagieuse, justice dans les arbitrages.
- ▶ Équilibrer ses relations hiérarchiques et trouver la bonne distance : ni rigidité, ni familiarité.
- ▶ Recadrer un collaborateur en mode dialogue constructif : le cas du retard systématique ou de l'addiction aux réseaux sociaux.

### Déjouer les quatre pièges qui guettent le responsable d'une équipe

- ▶ Affronter les comportements d'opposition déclarée ou passive : mensonges, manœuvres sournoises, résistance de principe au changement, mauvaise foi, agressivité, provocation.
- ▶ Dominer son impulsivité personnelle : rester professionnel en toutes circonstances, utiliser le bon mot, au bon moment, au bon endroit.
- ▶ Garder son calme et rester équitable dans les situations de crises, les emballements émotionnels, les débordements de la vie privée au travail.
- ▶ Canaliser la sollicitation et alléger sa charge mentale : comment préserver son équilibre et son efficacité en clarifiant la hiérarchie de ses priorités.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**3 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vosre formation devient certifiante** et éligible CPF  
**www.performances.fr - code web : PCQME2**  
**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **4 JOURS | 2180 € HT** (2616 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après  
**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**3 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Le métier de chef d'équipe



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web CZE**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 ou  
12-13 déc. 2024 ou 23-24 janv. 2025 ou  
28-29 avril 2025

**LILLE** : 30 sept. & 1<sup>er</sup> oct. 2024 ou  
10-11 mars 2025

**ORLÉANS** : 5-6 mai 2025

**PARIS** : 5-6 déc. 2024 ou 16-17 janv. 2025  
ou 3-4 mars 2025 ou 12-13 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ, CHEFS D'ATELIER, CHEFS DE CHANTIERS, CONDUCTEURS DE TRAVAUX, RESPONSABLES DE SERVICES, ENCADREMENT INTERMÉDIAIRE. TOUTE PERSONNE AMENÉE À COORDONNER OU ANIMER UNE ÉQUIPE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >>> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Se positionner clairement en chef d'équipe.
- ▶ Équilibrer la productivité de l'équipe et la motivation des collaborateurs.
- ▶ Déléguer et faire monter en compétences.
- ▶ Communiquer avec aisance et dénouer les conflits superficiels ou inutiles.

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### S'affirmer dans sa fonction de chef d'équipe

- ▶ Situer sa fonction, ses responsabilités et ses limites. Clarifier son rôle : meneur d'hommes, gestionnaire ou super technicien ?
- ▶ Assurer un rôle de tampon entre la hiérarchie et les collaborateurs sur le terrain : représenter son équipe auprès de la hiérarchie et réciproquement.
- ▶ Le positionnement du chef d'équipe : l'équilibre fragile entre la proximité (nécessaire) et la distance (indispensable), l'attitude vis-à-vis des anciens collègues.
- ▶ Incarner une figure d'autorité : le choix de la posture et le courage managérial.

### Motiver ou remotiver ses collaborateurs

- ▶ Motiver ses collaborateurs en prenant appui sur leurs personnalités et leurs besoins particuliers : de la bienveillance attentive à la mobilisation.
- ▶ Accompagner le changement, savoir communiquer les consignes désagréables, faire face aux réactions négatives potentielles sereinement et sans agressivité, repérer et traiter la démotivation.
- ▶ Gérer les contre-performances, l'inexpérience et les erreurs : méthodologie debriefing et du feedback constructif.
- ▶ Maîtriser l'anxiété et le découragement de ses collaborateurs : trouver les bons mots et la bonne attitude pour faire face au relâchement, savoir remobiliser une équipe après un incident ou une mauvaise nouvelle.

### S'organiser et transmettre le savoir-faire

- ▶ Coordonner le temps de l'équipe : la gestion des vraies priorités quand tout paraît prioritaire. Réguler les pressions de l'urgence.
- ▶ Déléguer efficacement : séquencer les étapes, communiquer de manière explicite, accompagner sans étouffer.
- ▶ Former avec pédagogie : donner envie d'apprendre, transmettre avec pédagogie, faire évoluer progressivement.
- ▶ Développer progressivement l'autonomie de ses collaborateurs : méthodologie du debriefing et du feedback constructif.

### Communiquer avec assertivité, y compris dans les situations difficiles

- ▶ Communiquer individuellement ou collectivement : le non-respect d'une procédure, le manquement aux règles de sécurité.
- ▶ Faire passer un message désagréable : refuser un congé en entretien, informer d'une modification des conditions de travail en réunion, donner une tâche de plus (en urgence) à un collaborateur déjà débordé.
- ▶ Réagir à la critique, aux provocations, aux agressions : canaliser les colères et l'impulsivité.
- ▶ Maintenir le dialogue, sans entamer sa crédibilité, avec ceux qui savent tout, se braquent ou n'écoutent pas.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **votre formation devient certifiante** et éligible CPF

**www.performances.fr - code web : PCCZE**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1780 € HT** (2136 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Animer une équipe sans relation hiérarchique



Nouveau contenu

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 090 € HT** (1308 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web SRH**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou**  
14-15 nov. 2024 **ou** 16-17 déc. 2024 **ou**  
6-7 fév. 2025 **ou** 28-29 avril 2025

**LILLE** : 21-22 nov. 2024 **ou** 20-21 janv. 2025  
**ou** 22-23 mai 2025

**ORLÉANS** : 30 sept. & 1<sup>er</sup> oct. 2024

**PARIS** : 26-27 sept. 2024 **ou** 25-26 nov. 2024  
**ou** 27-28 janv. 2025 **ou** 13-14 mars 2025 **ou**  
16-17 juin 2025

**REIMS** : 18-19 nov. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS EN CHARGE D'UN PROJET COLLECTIF, D'UNE MISSION TRANSVERSALE OU DE PROCESSUS TRANSVERSAUX (RESSOURCES HUMAINES, CONTRÔLE INTERNE, MARKETING, QUALITÉ, SÉCURITÉ, PROCESS). COLLABORATEURS AMENÉS À SECONDER UN CHEF D'ÉQUIPE OU À LA REMPLACER EN SON ABSENCE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Faire accepter sa légitimité sans statut hiérarchique.
- ▶ Développer son influence pour mobiliser les acteurs concernés.
- ▶ Créer une relation de confiance pour instaurer une dynamique collective.
- ▶ Coordonner sans lien hiérarchique des partenaires internes ou externes.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Se positionner et construire sa légitimité

- ▶ Situer son rôle transversal dans l'organisation : clarifier les responsabilités de sa fonction avec sa hiérarchie et avec tous les collaborateurs ou partenaires (internes ou externes) concernés.
- ▶ Mesurer les spécificités de l'animation non hiérarchique : les enjeux, les contraintes, les ressources, la latitude, l'autonomie.
- ▶ Installer sa légitimité vis-à-vis des différents services : démontrer sa valeur ajoutée.
- ▶ Identifier et acquérir les soft skills spécifiques à l'animation non-hiérarchique : charisme, réactivité, écoute, diplomatie, négociation.

### Développer des relations horizontales

- ▶ Utiliser les leviers de l'influence pour mobiliser et motiver sans autorité hiérarchique.
- ▶ Développer son leadership pour mobiliser les acteurs autour d'un objectif partagé et maintenir durablement leur engagement.
- ▶ Donner du sens aux missions pour assurer la cohérence, fluidifier la communication, anticiper les malentendus.
- ▶ Identifier les acteurs clés dans la mission transverse : la confrontation des expertises, la rivalité entre pouvoir formel et informel, les engagements tripartites pour clarifier les responsabilités.

### Mettre en place une dynamique de coopération

- ▶ Instaurer une relation de confiance avec ses différents interlocuteurs : l'appui de la direction et des autres services.
- ▶ Différencier son mode de coordination en fonction de la situation : leader, expert, coach ou client/fournisseur.
- ▶ Développer des comportements de coopération : la ritualisation des feedbacks pour faire progresser la mission, la cohésion, la solidarité, la responsabilité individuelle.
- ▶ Identifier et surmonter les freins à la collaboration transverse : lutte de pouvoir, peur de ne pas atteindre les objectifs fixés par le manager hiérarchique. Cas pratique : comment faire en sorte que le collaborateur accepte une mission transverse alors qu'il est déjà débordé ?

### Coordonner, communiquer et négocier

- ▶ Dialoguer de façon constructive avec des équipes dispersées, en télétravail, en full remote ou en mode hybride : les outils adéquats pour mobiliser, fédérer, et évaluer sans fliquer.
- ▶ Faire face à la résistance au changement : faire évoluer la culture d'une structure, lever la méfiance d'un partenaire... ou du manager direct d'un collaborateur transversal.
- ▶ Gérer les situations critiques : la confrontation des expertises et des expériences, les conflits inter-structures ou interindividuels, le manque de temps ou d'investissement.
- ▶ Faire preuve d'intelligence émotionnelle, de self-control et de talent de négociateur pour vaincre les forces d'inertie et canaliser les oppositions.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1465 € HT** (1758 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vosre formation devient certifiante** et éligible CPF  
**www.performances.fr - code web : PCSRH**  
**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1880 € HT** (2256 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après  
**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2080 € HT** (2496 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Formation comportementale à la gestion d'équipe

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF \***

**code web FC2**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 10-11 oct. 2024 ou  
5-6 déc. 2024 ou 6-7 fév. 2025 ou  
3-4 avril 2025

**LILLE** : 13-14 nov. 2024 ou  
30 juin & 1<sup>er</sup> juil. 2025

**PARIS** : 23-24 sept. 2024 ou  
21-22 nov. 2024 ou 12-13 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS AMENÉS À DEVOIR GÉRER UNE ÉQUIPE OU UN PROJET. RESPONSABLES D'UNE ÉQUIPE SOUHAILANT AMÉLIORER LEURS APTITUDES MANAGÉRIALES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ S'affirmer de façon crédible dans son (nouveau) rôle de responsable.
- ▶ Savoir différencier son attitude professionnelle de ses émotions personnelles.
- ▶ Se positionner clairement vis-à-vis de ses différents interlocuteurs.
- ▶ Adapter son leadership avec souplesse à la diversité de ses collaborateurs et des situations rencontrées.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Affirmer son autorité

- ▶ Le métier de meneur d'hommes : savoir évoluer d'une approche de super-technicien (Je fais) à une approche globale (Nous faisons), comprendre les attentes de ses collaborateurs.
- ▶ Construire son leadership personnel : susciter l'engagement, montrer personnellement l'exemple, communiquer ses valeurs et celles de l'entreprise, savoir être proche du terrain dans les situations difficiles, oser la directivité quand elle est nécessaire.
- ▶ Avoir un comportement de chef d'équipe empathique mais assertif : l'affirmation de Soi, l'impact, l'écoute active, les bonnes questions, la capacité à s'effacer pour autonomiser l'équipe.
- ▶ Tenir un discours de chef d'équipe : ton juste de la voix, choix judicieux des mots, cohérence et concision du discours.

### Maîtriser son affectivité

- ▶ Pratiquer la « neutralité bienveillante » au quotidien : désamorcer à temps un conflit qui se prépare, absorber une colère sans se laisser démonter, s'interdire de critiquer un collègue en public.
- ▶ La stabilité émotionnelle : réguler ses émotions de façon à préserver la bonne marche du travail et l'équilibre de ses collaborateurs.
- ▶ La stabilité relationnelle : relativiser un heurt de susceptibilité, protéger ses collaborateurs de son propre stress et de ses sautes d'humeur, d'une pression excessive.
- ▶ Le vrai pouvoir de l'empathie : mieux comprendre et gérer les émotions des autres sans se laisser contaminer par leur mal-être, leurs émotions négatives, leurs débordements.

### Adopter la bonne distance

- ▶ La gestion de la distance : trouver le bon équilibre entre la proximité copain-copain et la froideur excessive.
- ▶ Savoir ne pas tomber dans le piège des jeux de rôles : le « pote », le « sauveur », « l'assistante sociale ».
- ▶ Trouver un équilibre dans ses relations avec ses anciens pairs : désamorcer la jalousie éventuelle des anciens collègues, gérer les collaborateurs devenu(e)s des ami(e)s, dépasser les incompatibilités d'humeur personnelles pour rester équitable.
- ▶ Se positionner vis-à-vis de sa hiérarchie : négocier des objectifs, demander les moyens nécessaires, proposer de nouvelles méthodes en rapport avec les nécessités du terrain.

### Adapter sa communication à l'interlocuteur

- ▶ Comprendre les motivations et les dispositions de ses collaborateurs en observant leurs attitudes et leur gestuelle.
- ▶ Développement des comportements professionnels d'écoute active : poser les bonnes questions au bon moment.
- ▶ La communication différentielle et ses miracles : s'adapter au profil individuel de ses collaborateurs.
- ▶ Doser son autorité en fonction de la situation : mauvaise humeur, indiscipline, revendication agressive, provocation publique.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vosre formation devient certifiante** et éligible CPF  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr) - code web : **PCFC2**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1980 € HT** (2376 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Dominer les colères et les conflits dans une équipe



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 090 € HT** (1308 € TTC) **code web DC2**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 12-13 déc. 2024 ou 24-25 mars 2025 ou 19-20 mai 2025

**PARIS** : 30 sept. & 1<sup>er</sup> oct. 2024 ou 7-8 nov. 2024 ou 5-6 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS, CHEFS D'ÉQUIPE, CHEFS DE PROJET. COLLABORATEURS AMENÉS À VIVRE DES SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES : AGRESSIONS, CONFLITS, RAPPORTS DE FORCES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ S'affirmer tranquillement face aux personnes agressives ou impulsives.
- ▶ Accueillir les émotions négatives de ses collaborateurs sans se laisser déstabiliser.
- ▶ Recadrer ses collaborateurs sans perdre son calme et son objectivité.
- ▶ Gérer la diversité des tensions et des conflits au sein de son équipe.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### S'affirmer avec doigté dans une relation hiérarchique

- ▶ De l'attitude défensive à l'assertivité progressive : intégrer la différence fondamentale entre l'affirmation de Soi authentique et la brutalité maladroite. Imposer son autorité dans la souplesse. Savoir rester flexible dans la fermeté.
- ▶ Savoir doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur : initiation à la Communication différentielle®.
- ▶ Savoir s'affirmer dans une équipe : construire son leadership, jouer pleinement son rôle, savoir utiliser les dynamiques internes à l'équipe pour absorber un conflit personnel et le transformer en énergie positive.
- ▶ Gérer la frustration provoquée par un changement d'horaire, une modification des conditions de travail. Introduire des consignes désagréables de façon positive.

### Affronter les colères et les autres émotions négatives

- ▶ L'attitude professionnelle en présence de l'agression : savoir trouver la bonne distance pour n'être pas considéré comme un "pote", un "psy" ou une "assistante sociale".
- ▶ Psychologie de la peur, de la frustration, de la violence et de la colère. Comprendre et maîtriser son processus personnel d'anxiété. Identifier ses déclencheurs pour les gérer dans un milieu professionnel.
- ▶ Réagir à la colère : comprendre les causes réelles de la violence (sans pour autant tout accepter).
- ▶ Oser expliciter son référentiel et son ressenti : le sens de l'humour et sa magie, la verbalisation intelligente et ses miracles.

### Recadrer ses collaborateurs

- ▶ Comment se préparer aux affrontements quand il n'est plus possible de les éviter : trouver une solution plutôt qu'un responsable, intégrer l'interlocuteur à la résolution de son propre problème.
- ▶ Éviter les impasses comme le dérapage dans le ping-pong verbal ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités.
- ▶ L'entretien de recadrage : critiquer sans démotiver, faire évoluer un comportement, développer des attitudes nouvelles.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité : éviter les situations gâchettes et les engrenages qui dégènèrent, évacuer la pression intérieure, s'aménager des zones et des moments de repli.

### Gérer les différents types de conflits

- ▶ Les problèmes individuels d'indiscipline : l'absence injustifiée, le non-respect d'une consigne, la provocation flagrante.
- ▶ Les conflits dus à des hostilités interpersonnelles : conflits de territoire, rivalités personnelles, jalousie due à une promotion.
- ▶ Les conflits dus à la présence d'une personnalité négative. Comment gérer les indociles, les provocateurs, les revendicateurs, les manipulateurs, les saboteurs et les sournois.
- ▶ Les conflits associés à l'organisation du travail ou à la gestion du temps : couper court aux rumeurs, à la démotivation, au sentiment d'injustice, à la contre-productivité.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) : **2 JOURS + 1h30 | 1465 € HT** (1758 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT 2 accompagnements individuels de 1h** avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) : **2 JOURS + 4h00 | 2080 € HT** (2496 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Savoir lâcher prise et prendre du recul



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 090 € HT** (1308 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web SLP**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou** 21-22 nov. 2024 **ou** 9-10 déc. 2024 **ou** 6-7 fév. 2025

**AMIENS** : 17-18 mars 2025

**LILLE** : 30 sept. & 1<sup>er</sup> oct. 2024 **ou** 27-28 janv. 2025 **ou** 31 mars & 1<sup>er</sup> avril 2025

**ORLÉANS** : 5-6 déc. 2024

**PARIS** : 7-8 oct. 2024 **ou** 16-17 déc. 2024 **ou** 20-21 janv. 2025 **ou** 24-25 mars 2025

**REIMS** : 19-20 sept. 2024 **ou** 28-29 avril 2025

**ROUEN** : 25-26 nov. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS CHERCHANT À PRÉSERVER LEUR ÉQUILIBRE ET LEUR EFFICACITÉ DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis. *Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Renoncer au mirage du contrôle absolu pour contribuer à la qualité de vie en entreprise.
- ▶ Savoir prendre du recul pour protéger son équilibre et celui de ses collaborateurs.
- ▶ Cultiver l'art du lâcher-prise pour retrouver sa liberté.
- ▶ Développer sa résilience pour préserver son efficacité professionnelle ou managériale.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Renoncer au mirage du contrôle absolu

- ▶ Identifier les bénéfices du lâcher prise à court comme à long terme.
- ▶ Dominer l'angoisse de la perte de contrôle : les mécanismes cognitifs et émotionnels, l'action des neurotransmetteurs, l'impact de l'expérience et de l'environnement.
- ▶ Traiter les peurs associées à la perte de contrôle : analyser les mécanismes de défense, les injonctions inconscientes et les schémas cognitifs qui les supportent.
- ▶ Savoir quand tenir bon et quand lâcher prise afin de retrouver une sérénité lucide et de contribuer à la qualité de vie en entreprise.

### Savoir prendre du recul

- ▶ Repérer les indicateurs du déséquilibre : colère, actes manqués, malaises, somatisations. Localiser ses zones de crispation et ses déclencheurs.
- ▶ Désamorcer à temps la spirale de l'épuisement professionnel (burn-out, épisodes dépressifs).
- ▶ Oser la déconnexion provisoire mais complète : comment se protéger des nouvelles technologies (surtout si elles sont "intelligentes" comme l'IA).
- ▶ Savoir prendre soin de son corps pour mieux piloter son cerveau : les liens croisés entre la santé physique et la santé mentale, l'impact des postures, de l'alimentation, du sommeil-flash et du rire.

### Développer sa résilience

- ▶ Redéfinir ses attentes et ses obligations in conditionnelles, revoir ses grilles de lecture des situations et ses automatismes comportementaux : initiation à la Psychologie cognitive.
- ▶ Redéfinir ses vraies priorités pour tenir le cap dans le mauvais temps et ajuster ses attitudes à la hauteur des enjeux réels.
- ▶ Organiser son indisponibilité provisoire : savoir se déconnecter pour se recentrer et se reconstruire.
- ▶ L'ABC de la "simplicité volontaire" : la chasse au superflu, la sobriété et le low-tech au quotidien, le minimalisme efficace.

### Cultiver l'art du lâcher-prise

- ▶ Esquiver les interruptions, les sollicitations, les tentations continues : l'aménagement d'un sas de décompression entre le stress professionnel et le stress éventuel de la vie privée.
- ▶ Repérer les pièges des relations professionnelles et distinguer les vrais conflits des faux problèmes : comment ne pas se laisser embarquer dans un triangle victime-persécuteur-sauveur ?
- ▶ Savoir mettre son mental en mode "pause" et se débarasser des fixettes qui polluent le champ de conscience et coupent de la réalité présente.
- ▶ Aider ses collaborateurs à prendre du recul et protéger leur propre équilibre : comment s'extraire temporairement de son écosystème afin de se ressourcer ou de se reconstruire.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1465 € HT** (1758 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vos formation devient certifiante** et éligible CPF

**www.performances.fr - code web : PCSLP**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1880 € HT** (2256 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2080 € HT** (2496 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# S'affirmer en situation professionnelle

Les clés de l'assertivité

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web AZF**



Nouveau contenu

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou** 7-8 nov. 2024 **ou** 3-4 fév. 2025 **ou** 3-4 avril 2025

**DUNKERQUE** : 15-16 mai 2025

**LILLE** : 12-13 déc. 2024 **ou** 26-27 juin 2025

**PARIS** : 10-11 oct. 2024 **ou** 2-3 déc. 2024 **ou** 16-17 janv. 2025 **ou** 31 mars-1<sup>er</sup> avril 2025 **ou** 23-24 juin 2025

**REIMS** : 23-24 sept. 2024 **ou** 4-5 nov. 2024

**ROUEN** : 18-19 nov. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS ET COLLABORATEURS AMENÉS À S'AFFIRMER AVEC ASSERTIVITÉ DANS LE CADRE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis. *Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Développer une attitude de force tranquille pour exercer une influence crédible.
- ▶ Construire son image professionnelle ou managériale pour assumer son rôle avec aisance.
- ▶ Maîtriser les techniques professionnelles de l'affirmation de soi.
- ▶ Savoir utiliser judicieusement ces techniques en fonction du contexte (entretien, réunion, situations de crise).

**Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37**

## PROGRAMME

### Développer sa confiance en soi dans le cadre professionnel

- ▶ Identifier les ennemis de l'estime de Soi : manque de sécurité intérieure, proximité d'un collaborateur toxique, conditions de travail difficiles, épuisement professionnel périodique, colères contenues.
- ▶ Améliorer son estime de soi : surmonter sa peur du jugement et du conflit, prendre appui sur son expertise technique, son expérience et sa légitimité fonctionnelle, prendre de la hauteur et dédramatiser.
- ▶ Muscler sa confiance en soi vis-à-vis de ses collaborateurs : rompre avec l'habitude, expérimenter des comportements relationnels inédits, oser ne plus être sympathique à tout prix, affirmer sans complexe sa personnalité.
- ▶ Construire ou reconstruire son "positionnement" face aux équipes : développer son charisme en situation managériale.

### Augmenter son impact relationnel ou managérial

- ▶ Développer sa confiance en améliorant son image professionnelle : présentation, voix, lexique, langage non-verbal, démarche, postures managériales.
- ▶ Esquiver les pièges de l'irritation, de l'impatience, de l'autoritarisme et du double langage, trouver le bon équilibre entre bienveillance et fermeté, adapter son positionnement au profil de l'interlocuteur, s'affirmer en douceur sans culpabiliser.
- ▶ Adopter des postures relationnelles et managériales vraiment assertives : surmonter le trac et la timidité, assumer avec sérénité ses fonctions à remplir et ses rôles à jouer, fixer des limites à ses collaborateurs pour protéger sa crédibilité.
- ▶ Oser faire évoluer sa fonction vers plus d'initiative, d'autonomie, de responsabilité.

### S'affirmer au quotidien sur le terrain

- ▶ Se libérer de son obligation à se montrer docile en toutes circonstances : savoir refuser sereinement.
- ▶ Renoncer à son obligation de perfection inconditionnelle : accepter et faire accepter ses limites, savoir assouplir la gestion de son temps et de ses priorités.
- ▶ Oser se rendre périodiquement indisponible : prendre du temps pour se ressourcer et se recentrer sur ses vraies priorités.
- ▶ Savoir collaborer étroitement avec une forte personnalité sans se laisser manger tout cru.

### Gérer les pressions et les tensions de manière assertive

- ▶ Acquérir une sécurité intérieure suffisante pour se fixer des objectifs à la fois réalistes et ambitieux.
- ▶ S'affirmer tranquillement dans les rapports de force et les conflits : au téléphone, en entretien, en réunion.
- ▶ Savoir formuler une exigence, une consigne désagréable, un refus ou une critique sans abîmer une relation. Désamorcer les faux problèmes inutiles mais oser déclencher un vrai conflit quand il est nécessaire. Savoir enterrer la hache de guerre.
- ▶ S'affirmer dans les crises majeures et dans les grands tournants de la vie : gérer une rupture professionnelle, un changement de fonction ou de service, un nouveau départ.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) : **2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vos formation devient certifiante** et éligible CPF

[www.performances.fr](http://www.performances.fr) - code web : **PCAZF**

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1780 € HT** (2136 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) : **2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Dynamiser son estime de soi

L'indispensable carburant de la performance professionnelle



**DURÉE : 3 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

**code web DES**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 27-28-29 nov. 2024 **ou**  
2-3-4 avril 2025

**LILLE** : 26-27-28 fév. 2025

**PARIS** : 16-17-18 sept. 2024 **ou**  
27-28-29 nov. 2024 **ou**  
21-22-23 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR AYANT BESOIN D'UNE BONNE ESTIME DE SOI POUR EXCELLER DANS SES FONCTIONS ET MISSIONS. ASSISTANT(E)S ET SECRÉTAIRES. COMMERCIAUX. MANAGERS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- Comprendre les fondements, les contradictions et les fluctuations de son estime de soi.
- Apprendre à relativiser le stress et à se dissocier de ses émotions dans un contexte professionnel.
- Faire face aux menaces directes ou indirectes : remises en cause, critiques blessantes, manipulations.
- Gagner en autonomie et se donner les moyens d'évoluer vers plus de responsabilités.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Procéder à un état des lieux

- Distinguer l'affirmation de soi, la confiance en soi, la vision de soi, l'amour de soi... et l'amour propre.
- Comprendre les bénéfices de l'estime de soi : ambition des objectifs, mobilisation des ressources, imperméabilité aux critiques, résilience devant les échecs.
- Évaluer avec objectivité ses ressources et ses limites, ses compétences et ses besoins d'apprentissage.
- Identifier ses conditionnements, croyances et ses mécanismes de défense limitatifs pour se fixer des objectifs de progrès ambitieux et réalistes.

### Traiter les menaces extérieures et intérieures

- Réagir aux comportements d'intimidation : les menaces et les injonctions abusives.
- Gérer les tentatives de déstabilisation : dévalorisation frontale, harcèlement indirect, chantage affectif.
- Faire face aux tentatives pour abîmer l'estime de soi : mise en situation d'échec ou de compétition artificielle.
- Les menaces intérieures et les maladies de l'estime de soi : l'instabilité d'humeur et l'hémorragie narcissique.

### Remodeler sa personnalité professionnelle

- Analyser objectivement la collection des rôles à jouer selon la fonction, la mission ou le contexte.
- Établir les croyances nécessaires ; utiliser les techniques de PNL pour les ancrer durablement.
- Dépasser son appréhension face aux changements : renforcer sa tolérance à l'incertitude, inverser le cycle de renforcement des habitudes, développer en soi une culture des expériences nouvelles.
- Passer de la protection des habitudes à l'envie de progresser au travers de nouvelles expériences.
- Gérer les pressions et les tensions de manière assertive, constructive, détendue et naturelle.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**3 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**3 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Gérer les émotions dans un contexte professionnel

De la gestuelle au management émotionnel

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC) **code web FG3**



Nouveau contenu

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 ou 12-13 déc. 2024 ou 28-29 avril 2025 ou 30 juin & 1<sup>er</sup> juil. 2025

**LILLE** : 28-29 nov. 2024 ou 12-13 juin 2025

**PARIS** : 21-22 nov. 2024 ou 16-17 déc. 2024 ou 27-28 mars 2025 ou 12-13 mai 2025

Retrouvez toutes les autres dates et villes sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une session supplémentaire au plus près de chez vous, contactez le 01 64 23 67 37

## PARTICIPANTS

ENCADREMENT, CHEFS D'ÉQUIPE, ASSISTANT(E)S MANAGER.  
COLLABORATEURS AMENÉS À DÉPLOYER TOUTE LEUR INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS.  
COLLABORATEURS DES SECTEURS ÉDUCATIFS, ASSOCIATIFS OU MÉDICO-SOCIAUX.  
**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- Comprendre l'impact des émotions sur la performance au travail.
- Décoder le langage non verbal des gestes et des mimiques.
- Manager ses propres émotions pour manager les émotions de ses partenaires : le management émotionnel.
- Faire face aux attitudes imprévisibles d'un collaborateur, d'un usager, ou d'un client.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Comprendre les émotions en profondeur

- Comprendre la puissance des émotions : impact sur les relations, la productivité, la motivation, la qualité des relations, la fluidité de la communication.
- Développer et déployer son intelligence émotionnelle : mécanismes, conditions, subtilités.
- Analyser l'éventail des émotions et des sentiments : enthousiasme, déception, tristesse, burn-out, culpabilité, jalousie, peur agressive, colère explosive ou implosive.
- Identifier les pensées automatiques qui génèrent des émotions négatives : en finir avec les décisions impulsives en s'initiant à la restructuration cognitive.

### Décoder et maîtriser le langage du corps

- Déciffrer le langage non verbal des dispositions et des intentions réelles : postures, mimiques, intonations, actes manqués.
- Utiliser les techniques de relaxation et de cohérence cardiaque : l'auto-régulation.
- Adopter les bons réflexes en cas de déstabilisation : la gestion du trac, l'intervention en réunion, l'apaisement d'un interlocuteur anxieux ou en colère, la gestion d'un conflit de fond.
- Expérience pratique de maîtrise de soi : gérer un interlocuteur agressif ou provocateur.

### Mettre en pratique le management émotionnel

- Canaliser ses émotions en entretien ou en réunion : l'anxiété, le trac, la découragement, l'irritabilité.
- Désamorcer les processus émotionnels en jeu dans un conflit : de la tension à l'emportement.
- Déjouer les engrenages émotionnels : chantage affectif, racket émotionnel, effet rebond, déni, réactivation
- Endiguer la submersion émotionnelle : épuisement, sautes d'humeur, susceptibilité agressive.

### Gérer les émotions de ses collaborateurs

- Accueillir les émotions de ses collaborateurs, afin de les transformer en énergie ou en ressources plutôt qu'en handicap, faire preuve d'empathie sans absorber la charge émotionnelle.
- Développer son intelligence émotionnelle, pour déchiffrer les vrais besoins et les inquiétudes réelles, au-delà des accusations : l'identification des peurs ou des motivations.
- Gérer les débordements émotionnels, les situations tendues, les réactions disproportionnées.
- De l'empathie à l'assertivité : s'affirmer en douceur devant un collaborateur, un partenaire, un client, un usager.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Déchiffrer la personnalité

De l'évaluation des talents à la gestion des personnes



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC) **code web DLP**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 10-11 oct. 2024 ou  
2-3 déc. 2024 ou 19-20 mai 2025

**LILLE** : 16-17 sept. 2024

**PARIS** : 12-13 nov. 2024 ou  
20-21 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

ENCADREMENT, COLLABORATEURS RH, RESPONSABLE D'UNE ÉQUIPE OU D'UN PROJET.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Analyser la personnalité en combinant plusieurs approches : de l'observation directe à l'enquête en 360°.
- ▶ Explorer les grandes familles de caractères : comportement, motivations, prédispositions, talents visibles ou cachés.
- ▶ Gérer la personnalité de ses collaborateurs, leurs compétences cachées, leurs motivations irrationnelles.
- ▶ Différencier son style relationnel (ou managerial) en fonction du profil de ses interlocuteurs (ou collaborateurs).

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Décoder la personnalité de ses interlocuteurs (et leur logique cachée)

- ▶ Comprendre un collaborateur dans sa complexité : invariants du caractère, compétences et comportements acquis, impératifs de la situation.
- ▶ Identifier le caractère par l'apparence extérieure : morphologie, allure, postures, mimiques, discours explicite et implicite, langage non verbal.
- ▶ Analyser la personnalité de façon objective : l'utilisation du 360° et de l'observation croisée, initiation à Performances-Talents.
- ▶ Anticiper les comportements d'un individu : drivers, talents, zones d'ombre, mécanismes de compensation, axes de développement.
- **Autodiagnostic** en ligne du caractère des participants volontaires.

### Découvrir les familles de caractère (et leur comportement probable)

- ▶ Le charisme des "exubérants" ; le pragmatisme des "réalistes".
- ▶ L'ambition des "passionnés" ; la bienveillance des "raisonnables".
- ▶ L'esprit d'initiative des "aventuriers" ; le scepticisme des "joueurs".
- ▶ L'exigence des "irréprochables" ; la cohérence des "méthodiques".
- ▶ L'empathie des "aimables" ; la plasticité des "décontractés".
- ▶ Le dévouement des "sentimentaux" ; la sagesse des "paisibles".
- ▶ La fantaisie des "irréguliers" ; l'agilité des "insouciantes".
- ▶ Le recul des "idéalistes" ; la concentration des "détachés".
- **Analyse** de photos et de vidéos de personnages connus ou inconnus.

### Gérer la singularité de ses collaborateurs (pour leur permettre de se réaliser... et de s'engager)

- ▶ Cartographier les préférences et les compétences comportementales dans le cadre d'un entretien de recrutement ou d'évaluation.
- ▶ Utiliser les potentiels inutilisés et satisfaire les motivations irrationnelles, de façon à obtenir un engagement durable.
- ▶ Réussir le casting de ses équipes et de ses projets en intégrant la notion de complémentarité.
- ▶ Prévenir les tensions et les conflits en permettant aux collaborateurs de se comprendre.
- **Cartographie** comparée du profil de ses collaborateurs.

### Ajuster ses postures au profil de ses interlocuteurs (et à leurs contradictions)

- ▶ Déchiffrer les non-dits, les préoccupations et les intentions réelles derrière les apparences.
- ▶ Convaincre ou remotiver un collaborateur en s'adaptant à ses prédispositions.
- ▶ Déléguer une mission ou demander un service en tenant compte des inclinations et des compétences comportementales.
- ▶ Déployer son intelligence relationnelle en entretien, en réunion ou en négociation.
- **Mise en situation** : Déléguer une tâche pénible à un collaborateur hypersensible.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Gestion du temps et des priorités



Oser aller à l'essentiel

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 290 € HT** (1548 € TTC)  **ÉLIGIBLE CPF\***

**code web TM2**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 8-9 oct. 2024 ou  
7-8 nov. 2024 ou 3-4 fév. 2025 ou  
24-25 avril 2025 ou 26-27 juin 2025

**LILLE** : 26-27 sept. 2024 ou  
27-28 mars 2025

**PARIS** : 3-4 oct. 2024 ou 18-19 nov. 2024  
ou 13-14 janv. 2025 ou 3-4 avril 2025 ou  
5-6 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS OU MANAGERS SOUCIEUX D'OPTIMISER LA GESTION DE LEUR TEMPS DANS LE CADRE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Redéfinir ses priorités pour retrouver la maîtrise de son temps.
- ▶ Savoir se protéger de l'éparpillement, des dérangements, des sollicitations continues.
- ▶ Maintenir des relations de qualité lorsque le temps se comprime et s'accélère, notamment en situation managériale.
- ▶ Savoir communiquer de manière optimale en un temps minimal : faire passer efficacement des messages dans l'urgence.

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Redéfinir sa pyramide des priorités

- ▶ Clarifier sa relation au temps. Analyser ses schémas de fonctionnement, ses rythmes personnels, ses mécanismes de réussite : l'identification de sa zone d'excellence afin de se recentrer sur son "cœur de métier".
- ▶ Cartographier ses vraies priorités : la quantification du temps passé en réunion, au téléphone, en RDV, en déplacement... le recentrage sur l'essentiel.
- ▶ Identifier les obstacles intérieurs à la gestion efficace du temps : les 6 maladies qui contaminent l'organisation.
- ▶ Identifier les améliorations à mettre en place : l'optimisation des outils existants et l'intégration de nouveaux mécanismes.

### Utiliser les bons outils

- ▶ Choisir les meilleurs outils : agendas, tableaux de bord, rétroplannings, plateformes collaboratives, intelligence artificielle générative (prompt engineering sur ChatGPT)
- ▶ Gérer un planning en anticipant les imprévus et les goulots d'étranglement : la différenciation de l'urgence, de l'importance et la préférence personnelle.
- ▶ Choisir l'outil de communication, synchrone ou asynchrone, le plus adapté à la situation : messagerie instantanée, visio, réunion, entretien, SMS, email, appel...
- ▶ Adopter les bonnes pratiques (time boxing, batching, méthode Pomodoro, règle des deux minutes) et les partager avec son équipe.

### Communiquer avec concision

- ▶ Simplifier et parfois limiter les flux d'informations : les réunions où l'on ne décide rien, les entretiens qui pataugent, les briefings quotidiens qui se prolongent.
- ▶ Optimiser le temps dédié aux échanges téléphoniques ou en visio, au traitement des mails, aux réseaux sociaux.
- ▶ S'affirmer sereinement dans les échanges : remettre en cause, formuler une demande, refuser une demande avec tact avec la méthode SADECAP.
- ▶ Savoir se rendre indisponible pour mieux travailler, même en open space, sans que les autres ne le prennent mal : de la concertation assertive à la concentration prolongée.

### Optimiser ses relations professionnelles ou managériales

- ▶ Identifier ses dévoreurs de temps (déplacements, smartphone, bavards impénitents épris d'hémorragies verbales) et protéger sa concentration des interruptions continues.
- ▶ Protéger la ressource la plus recherchée aujourd'hui en entreprise : l'attention et la concentration, en donnant des règles claires aux autres et à soi-même.
- ▶ Faire du collectif une ressource pour gagner du temps et non en perdre : les briefs et les debrief, la méthode agile des daily scrums, les points-minute co-développement, la délégation-formation ciblée, calibrée, encouragée.
- ▶ Répondre aux sollicitations des collaborateurs sans jouer au pompier permanent mais en misant sur leur autonomisation progressive. Cas pratique : la gestion d'une personne très dépendante.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1665 € HT** (1998 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier,  **votre formation devient certifiante** et éligible CPF  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr) - code web : **PCTM2**  
**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 2080 € HT** (2496 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après  
**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2280 € HT** (2736 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Optimiser l'efficacité professionnelle



Organiser son équilibre et tenir le cap sous la pression

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

code web EP6

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 21-22 oct. 2024 ou 7-8 nov. 2024  
ou 16-17 déc. 2024 ou 23-24 janv. 2025 ou  
17-18 mars 2025 ou 16-17 juin 2025

**LILLE** : 9-10 déc. 2024 ou 16-17 juin 2025

**ORLÉANS** : 19-20 sept. 2024

**PARIS** : 10-11 oct. 2024 ou 12-13 déc. 2024  
ou 3-4 fév. 2025 ou 31 mars & 1<sup>er</sup> avril 2025 ou  
19-20 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

PROFESSIONNELS DE TOUS SECTEURS SOUMIS À DES SOLlicitATIONS CONTINUELLES ET/OU DES PRESSIONS CONTRADICTOIRES DANS L'EXERCICE DE LEURS RESPONSABILITÉS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Clarifier ses priorités authentiques et développer les compétences nécessaires.
- ▶ Optimiser l'organisation de son temps.
- ▶ Réguler son exposition au stress.
- ▶ Protéger sa capacité de concentration et son équilibre personnel.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Identifier sa valeur ajoutée réelle et sa vraie place dans l'organisation

- ▶ Identifier les vrais enjeux, les urgences réelles et les missions prioritaires de sa fonction au sein de l'organisation.
- ▶ Faire la part des rituels, des jeux de postures, des routines et les tâches à haute valeur ajoutée : prendre le temps de hiérarchiser les vraies priorités.
- ▶ Identifier et développer les compétences nécessaires à une bonne gestion du temps : autodiscipline, remise en question des habitudes, esprit de synthèse, auto-apprentissage.
- ▶ Faire face à toutes les situations : fixer des limites et un cadre, établir le dialogue, démontrer son assertivité et sa capacité à négocier, gérer les agresseurs et la pression repérer ses alliés et s'appuyer sur eux, mériter la confiance.

### Piloter son emploi du temps

- ▶ Organiser son temps en privilégiant les vraies priorités : comment éviter les pièges de l'urgence ?
- ▶ Doser sa disponibilité : ouvrir des plages clairement dédiées aux entretiens, aux réunions, au téléphone, aux emails, au temps de l'isolement et de la réflexion.
- ▶ Gagner du temps en utilisant les bons outils bureautiques et l'IA générative (ChatGPT).
- ▶ Articuler son emploi du temps avec celui de ses partenaires : les outils collaboratifs à privilégier.

### Préserver son équilibre et sa concentration

- ▶ Développer sa capacité de concentration : rester efficace malgré les déconvenues, le découragement, les sollicitations continues et les complications inutiles.
- ▶ Savoir se ressourcer pour tenir dans la durée : prendre soin de soi, prévenir et gérer le burn-out.
- ▶ Équilibrer sa vie professionnelle avec sa vie privée en fonction de son profil, de son rythme de travail et de ses priorités.
- ▶ Utiliser le télétravail de manière pertinente : établir des rituels structurants, éviter l'isolement, les ruptures relationnelles et les pertes d'informations.

### Développer sa résilience au stress

- ▶ Être à l'écoute de son niveau de stress : identifier ses zones de confort, d'efficacité et de dysfonctionnement.
- ▶ Gérer le multitâche sans alourdir sa charge mentale, les exigences contradictoires, les parasites chronovores, les défaillances ergonomiques du cadre de travail.
- ▶ Gérer les imprévus, les dérangements intempestifs, les réunions qui s'éternisent, les conversations inutiles, toxiques ou énergivores.
- ▶ Soigner son écosystème : les alliés au travail, les relations qui font du bien, la base arrière à la maison ou le weekend, l'aménagement de zones-refuge dans l'espace et dans le temps.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

#### 1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

#### 2 360 training / Coach GPT

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Déjouer le stress professionnel

Prévenir le burn-out et préserver son efficacité professionnelle

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web OGS**



Nouveau contenu

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou**  
9-10 déc. 2024 **ou** 31 mars & 1<sup>er</sup> avril 2025  
**ou** 19-20 juin 2025

**LILLE** : 20-21 mars 2025

**PARIS** : 25-26 nov. 2024 **ou**  
20-21 mars 2025 **ou** 5-6 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS (OU MANAGERS) SOUMIS À UNE FORTE PRESSION DE STRESS OU À UNE CHARGE MENTALE LOURDE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les mécanismes du stress dans un écosystème exigeant, turbulent ou en mutation.
- ▶ Canaliser son stress pour en faire une source de motivation et d'amélioration de sa performance.
- ▶ Mettre son efficacité au service de ses vraies priorités.
- ▶ Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation relationnelle ou managériale.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Déjouer les mécanismes du stress et du burn-out

- ▶ Identifier les sources principales de stress : charge de travail, charge mentale, pression continue, sollicitations chaotiques, environnement instable, conflits ouverts ou larvés.
- ▶ Se dissocier de son ressenti pour évaluer objectivement l'impact, négatif ou positif, du stress sur sa productivité, son environnement professionnel et son équilibre personnel.
- ▶ Connaître ses limites et reconnaître les signaux d'alerte.
- ▶ Élaborer un plan d'action concret pour protéger son équilibre et celui de ses collaborateurs.

### Faire face aux situations stressantes

- ▶ Maîtriser son anxiété et les situations anxiogènes : reprogrammer ses automatismes cognitifs et comportementaux.
- ▶ Renoncer à tout faire : clarifier ses vraies priorités réelles, refuser tranquillement de satisfaire une demande, en expliquant pourquoi.
- ▶ Développer des relations durables avec ses collaborateurs, conjuguer empathie et l'assertivité.
- ▶ Se protéger des personnalités toxiques et mangeuses d'énergie : dominateurs, agressifs, dramatiques, insécures, narcissiques, manipulateurs, opposants ambigus.

### Préserver son efficacité relationnelle ou managériale

- ▶ Clarifier ses priorités : renoncer à l'accessoire, réduire sa charge mentale.
- ▶ Savoir se protéger des mangeurs de temps : réseaux sociaux, temps de transports, réunions inutiles, personnes chronophages.
- ▶ Pratiquer la communication orientée solution : neutralité, objectivité, précision, concision.
- ▶ Explorer les modèles alternatifs : slow living, télétravail, coworking itinérant.

### Développer sa résilience

- ▶ Piloter son équilibre : respect des biorythmes, équilibre entre la connectivité et la déconnexion.
- ▶ Comprendre son narratif personnel pour en déjouer les pièges : perfectionnisme, besoin de contrôle ou de visibilité, obligation de (se) faire plaisir, goût du rapport de force ou de l'isolement.
- ▶ Réparer des relations chahutées : oser présenter des excuses ou formuler de la gratitude.
- ▶ Recharger ses batteries : l'isolement organisé, la relaxation et le body scan, les ancrages corporels.

## + EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier,  **votre formation devient certifiante** et éligible CPF  
**www.performances.fr - code web : PCOGS2**  
**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 1780 € HT** (2136 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après  
**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Préparer son départ en retraite

La transmission du savoir faire

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

code web ZPP



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 19-20 déc. 2024 ou  
12-13 juin 2025

**PARIS** : 14-15 oct. 2024 ou  
10-11 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS SOUCIEUX D'ORGANISER LA CONTINUITÉ DE LEURS RESPONSABILITÉS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Analyser la transition à mettre en place.
- ▶ Organiser son départ avec tous les acteurs concernés.
- ▶ Redistribuer judicieusement et méthodiquement les savoir-faire et les savoir-être essentiels.
- ▶ Développer de nouvelles compétences et recycler son capital.



## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Dresser le bilan

- ▶ Apprécier le parcours effectué, accepter la fin d'une étape, faire un bilan positif des savoir-faire et compétences : comment les entretenir et les transférer dans d'autres activités.
- ▶ Reconnaître son profil spécifique et les besoins particuliers qui s'y rattachent, faire l'inventaire des projets non réalisés et de sa zone d'excellence.
- ▶ Répertorier les besoins de l'entreprise et les siens pour partir sereinement.
- ▶ Profiter de ce temps suspendu et de prise de recul pour préparer l'après.

### Créer un nouveau projet (de vie)

- ▶ Protéger son capital-santé : hygiène de vie, prévention, surveillance. Astuces et méthodes pour rester en pleine forme.
- ▶ Gérer son nouveau capital-temps : voyages, sports, clubs.
- ▶ Entretenir son capital intellectuel : stimuler sa mémoire et son intelligence, redécouvrir le plaisir d'apprendre.
- ▶ Valoriser son capital-compétences : de l'entretien à la transmission du savoir-faire en lien avec les nouvelles générations.

### Transmettre son expérience

- ▶ Mesurer l'impact de son départ pour l'entreprise : cartographie des savoir-faire stratégiques et des expertises précieuses.
- ▶ Participer à la dynamique de capitalisation : l'élaboration de manuel d'utilisation, l'archivage de l'information.
- ▶ Expliciter, formaliser et transmettre "sa manière de faire" : les étapes de la pédagogie active.
- ▶ Organiser son départ progressivement et assurer la continuité : gérer sereinement la transition.

### Réinventer ses relations

- ▶ Redéfinir sa relation au temps, hors du contexte de l'urgence et des obligations.
- ▶ Renouveler ses relations avec ses réseaux et ses futurs ex-partenaires ou collaborateurs.
- ▶ Redistribuer : savoir-faire, savoir-être, carnet d'adresse.
- ▶ S'engager dans de nouveaux projets : tutorat, vie associative, bénévolat, nouvelles rencontres, maintien de relations avec son corps de métier.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Acquérir les bases de l'IA générative



Formation pratique au prompt engineering (ChatGPT, etc.)

**DURÉE : 1 jour**

**PRIX : 790 € HT** (948 € TTC)

code web GPT

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 15 oct. 2024 ou  
7 nov. 2024 ou 17 déc. 2024 ou  
14 janv. 2025 ou 27 mars 2025

**PARIS** : 14 oct. 2024 ou  
21 nov. 2024 ou 15 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUT PROFESSIONNEL SOUHAITANT DÉCOUVRIR CETTE NOUVELLE TECHNOLOGIE OU NE L'AYANT PAS ENCORE UTILISÉE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Les participants sont invités à se munir de leur ordinateur et/ou de leur smartphone.

## OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de l'IA générative.
- Acquérir de bonnes pratiques afin d'optimiser ses recherches.
- Contourner les limites apparentes.
- Anticiper les risques et contourner les difficultés.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Découvrir l'Intelligence Artificielle (IA)

- Faire connaissance avec l'IA : le machine learning, les réseaux de neurones et le deep learning, le sourcing (textes, vision, robotique), le corpus initial, l'entraînement (apprentissage supervisé, non supervisé ou par renforcement), la mise à disposition de modèles.
- Découvrir les différents usages : enquêtes et recherches d'informations, synthèse documentaire et analyse de pièces jointes, comptes-rendus de réunions, référencement web, rédaction d'un courrier ou d'une réponse, production de rapport, d'idées créatives, de contenu stylisé, de code informatique, conception d'une illustration.
- Découvrir les fonctionnalités de base et les limites des différentes IA disponibles ou émergentes.
- Anticiper les risques et contourner les difficultés : les problèmes de sécurité et de confidentialité, les considérations éthiques (biais, équité, transparence).

► **Le Plus** : Démonstration des différents outils en fonction des usages.

### S'initier au prompt engineering et aux fonctions avancées

- Comment s'adresser à l'IA via un prompt : définir le contexte, préciser les données attendues, formuler une demande simple.
- Concevoir et gérer sa bibliothèque de pré-prompts.
- Enrichir le contexte : le positionnement du demandeur et du rapporteur, la définition des objectifs à terme et du style requis.
- Optimiser ses résultats : paramétrages, fourniture d'exemples, utilisation du seed, compréhension des filtres.

► **Le Plus** : Résolution de problèmes assistée par l'IA



# Gérer les personnalités difficiles



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

**ÉLIGIBLE CPF\***

**code web ZP4**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 **ou**  
16-17 déc. 2024 **ou** 6-7 fév. 2025 **ou**  
10-11 avril 2025 **ou** 26-27 juin 2025

**LILLE** : 21-22 nov. 2024 **ou** 30 juin-1<sup>er</sup> juil. 2025

**PARIS** : 7-8 oct. 2024 **ou** 12-13 déc. 2024  
**ou** 13-14 janv. 2025 **ou** 13-14 mars 2025 **ou**  
5-6 juin 2025

**REIMS** : 19-20 mai 2025

**ROUEN** : 23-24 sept. 2024

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS ET ASSISTANTS - COLLABORATEURS RH -  
TOUT COLLABORATEUR EN PRISE AVEC DES RELATIONS  
QUELQUEFOIS DIFFICILES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.  
*Sauf si option certification >> Prérequis détaillés sur notre site.*

## OBJECTIFS

- ▶ Faire face aux personnes réputées difficiles et aux désordres qu'elles suscitent.
- ▶ Identifier et désamorcer les mécanismes qui peuvent rendre une relation "difficile".
- ▶ Adopter les bonnes postures, notamment en situation managériale.
- ▶ Protéger sa concentration et son efficacité professionnelle.

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Identifier et comprendre les personnalités difficiles

- ▶ Reconnaître une personnalité difficile : les signaux d'alerte.
- ▶ Différencier une personnalité difficile d'une personnalité toxique.
- ▶ Comprendre la mécanique enfouie des "distorsions cognitives" : l'angoisse irrationnelle et inconditionnelle, au-delà de la logique et du discours.
- ▶ Cartographier les mécanismes de défense qui conduisent à des automatismes comportementaux en réponse à des situations-gâchettes : les modèles et les outils d'analyse.

### Gérer les personnalités égocentriques

- ▶ Les personnalités narcissiques : l'inflation de l'égo et le manque d'empathie.
- ▶ Les personnalités théâtrales : le besoin de séduire et de monopoliser l'attention
- ▶ Les personnalités accusatrices : le complexe de persécution, le harcèlement moral.
- ▶ Les personnalités dominatrices : l'hyperactivité, l'urgence permanente.
- ▶ Les personnalités transgressives : les provocations incessantes et le besoin de sortir du cadre.

### Gérer des personnalités insulaires, fragiles ou complexées

- ▶ Les personnalités insulaires : la sociophobie, l'indisponibilité mentale.
- ▶ Les personnalités perfectionnistes : le complexe de culpabilité, la psychorigidité.
- ▶ Les personnalités inquiètes : le complexe d'insécurité l'anxiété contagieuse.
- ▶ Les personnalités autodestructrices : la victimisation, l'auto-sabotage, les jeux pervers.
- ▶ Les personnalités opposantes-ambigües : la jalousie enfouie, le harcèlement inversé, la zizanie.

### Protéger son efficacité professionnelle au contact de personnalités difficiles

- ▶ Limiter et concentrer le temps consacré aux personnes mangeuses d'énergie : l'aménagement de pôles refuges dans l'espace et la mise au point des règles d'hygiène relationnelle.
- ▶ Ne pas alimenter le jeu d'une personnalité difficile en se montrant difficile avec elle : l'esquive du ping-pong verbal, du chantage affectif permanent, du terrorisme relationnel, des jeux de rôles... pas drôles.
- ▶ Canaliser un interlocuteur qui continue indéfiniment à faire la tête et qui diffuse des rumeurs toxiques : la confrontation constructive avec un interlocuteur de mauvaise foi.
- ▶ Reconstruire son équilibre professionnel lorsqu'il est ébranlé : la canalisation de ses propres émotions et la gestion de son stress.

**+ EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 2 et 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 Une journée d'atelier de certification**

**\*ÉLIGIBLE CPF** En ajoutant un atelier, **vosre formation devient certifiante** et éligible CPF  
**www.performances.fr - code web : PCZP4**  
**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **3 JOURS | 2180 € HT** (2616 € TTC)

**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après  
**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Collaborer avec les personnalités difficiles : applications pratiques

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

code web CPD



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 ou  
5-6 déc. 2024 ou 28-29 avril 2025

**LILLE** : 16-17 sept. 2024

**PARIS** : 19-20 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS CONFRONTÉS À DES PERSONNALITÉS DIFFICILES. MANAGERS OU COLLABORATEURS RH EXPOSÉS À DES RELATIONS DÉSTABILISANTES.

ANCIENS PARTICIPANTS À LA FORMATION "GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES".

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Adapter ses postures aux postures offensives.
- ▶ Approfondir la gestion des différents modèles de personnalités complexées, égocentriques ou fuyantes.
- ▶ Gérer ou réparer une relation dysfonctionnelle en soignant les sensibilités particulières et les distorsions cognitives.
- ▶ Protéger son équilibre en prenant soin de celui de ses collaborateurs.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Comprendre et gérer les postures offensives (malveillance, irrespect, violence)

- ▶ Repérer les impasses relationnelles et éviter de s'y laisser piéger : jeux de rôles toxiques, combats d'égo sans issue, guerres froides meurtrières.
- ▶ Faire face à l'agression : absorber le choc frontal, éviter l'escalade, déjouer les manœuvres, désamorcer les mécanismes de défense, ajuster ses postures.
- ▶ Établir un vrai dialogue, au-delà du ping-pong : l'installation de la confiance, l'entretien progressif, la co-construction d'une solution viable.
- ▶ À la rencontre de vous-même : passation en 360° du questionnaire et auto-restitution avec CoachGPT.

### Collaborer avec des personnalités autocentrées

- ▶ Comprendre les mécanismes à l'œuvre chez une personnalité égocentrique : recherche du pouvoir, des limites, des points faibles.
- ▶ Contredire avec assertivité mais sans agressivité, (ré)affirmer ses limites et les frontières à ne pas dépasser, recadrer sans rentrer en rivalité.
- ▶ Faire face à la manipulation directe ou indirecte, réguler les jeux de pouvoir à défaut de pouvoir les stopper.
- ▶ Réagir calmement aux ultimatums, à la provocation outrancière, aux menaces plus ou moins voilées.

### Collaborer avec des personnalités vulnérables

- ▶ Connaître le mécanisme de dépendance affective pour ne pas tomber dans son piège
- ▶ Réguler les mouvements d'humeur, les angoisses intempestives, les demandes de dernières minutes, les fausses urgences.
- ▶ Remotiver et susciter l'implication des personnes désengagées ou déprimées, repérer les burn-outs, les bore-outs ou les brown-outs potentiels.
- ▶ Recadrer sans mater, réajuster sans décourager, trouver les mots qui font mouche sans provoquer de lever de bouclier.

### Prendre soin de soi et de ses collaborateurs

- ▶ Apaiser chacun de ses collaborateurs en fonction de sa sensibilité particulière : utiliser les outils de Performances-Talents pour identifier les distorsions cognitives.
- ▶ Réguler les dynamiques de groupe : faire la part des choses, jouer au médiateur, ne pas tomber dans des jeux de rôles délétères, désamorcer les relations toxiques.
- ▶ Développer sa résilience et renforcer son bouclier émotionnel : de la gestion du stress à la gestion du temps, de l'équilibre physique à la santé mentale.
- ▶ Traiter la "personnalité difficile" en soi : analyser ses propres distorsions cognitives et maîtriser ses automatismes comportementaux.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Construire des relations positives au travail



Oser la qualité de vie en entreprise

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC) **code web CRP**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 12-13 nov. 2024 **ou**  
13-14 fév. 2025 **ou** 5-6 juin 2025

**PARIS** : 7-8 oct. 2024 **ou**  
25-26 nov. 2024 **ou** 12-13 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR SOUHAITANT AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES OU CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE EN ENTREPRISE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Développer des relations gagnant-gagnant avec les collaborateurs.
- ▶ Communiquer avec doigté, adresse et professionnalisme.
- ▶ Déjouer la contagion des personnalités... et des situations toxiques.
- ▶ Contribuer à la qualité de l'ambiance et au bien-être au sein de l'équipe et de l'entreprise.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Établir des relations positives

- ▶ Comprendre le décalage entre sa personnalité réelle et l'image de soi portée à l'extérieur.
- ▶ Adopter un style relationnel adapté pour être accepté par tout le monde.
- ▶ Valoriser ses collaborateurs par les signaux de reconnaissance ciblés.
- ▶ Verbaliser sans complexe sa confiance, son optimisme et son estime.

### Communiquer dans les situations délicates

- ▶ Formuler un refus ou une critique sans blesser.
- ▶ Gérer avec tact les demandes abusives et les agressions injustifiées.
- ▶ Comprendre et traiter les problèmes réels émotionnels cachés sous les prétextes.
- ▶ Gérer les émotions de ses interlocuteurs... et les siennes quand elles peuvent dérafer.

### Faire face aux personnalités toxiques

- ▶ Identifier les personnalités toxiques dans son entourage : les indices, les pièges et la mise en place de stratégies adaptées.
- ▶ Comprendre la logique d'une personnalité toxique : ses mécanismes de défense et ses automatismes comportementaux.
- ▶ Se protéger et protéger son équipe de la contagion émotionnelle.
- ▶ Recadrer en douceur un collaborateur toxique... et parfois le transformer en allié.

### Contribuer au bien-être collectif

- ▶ Identifier les conditions du bien-être au sein de l'équipe, du service, de l'entreprise : les conditions de la Qualité de Vie en Entreprise.
- ▶ Analyser les facteurs concrets qui peuvent plomber l'ambiance ou au contraire stimuler le moral : l'arbre des causes et des effets.
- ▶ Agir à son échelle personnelle : pratiquer l'exemplarité et déclencher la contagion de bonne humeur, dissocier l'émotionnel et le professionnel, canaliser le stress ou le convertir en source d'énergie positive.
- ▶ Intervenir dans la systémique d'un groupe : éviter les incompatibilités d'humeur, réorganiser l'espace, aménager du temps fédérateur.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Développer sa performance relationnelle



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 890 € HT** (1068 € TTC) **code web DPR**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 10-11 oct. 2024 **ou** 16-17 déc. 2024  
**ou** 13-14 mars 2025 **ou** 26-27 mai 2025

**LILLE** : 5-6 déc. 2024 **ou** 23-24 juin 2025

**PARIS** : 19-20 sept. 2024 **ou** 7-8 nov. 2024 **ou**  
17-18 mars 2025 **ou** 12-13 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR SOUHAITANT AMÉLIORER SES RELATIONS PROFESSIONNELLES.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ S'affirmer avec souplesse au travail.
- ▶ Développer son intelligence émotionnelle.
- ▶ Communiquer de façon positive.
- ▶ Faire face aux attitudes négatives.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Savoir s'affirmer

- ▶ Maîtriser le langage des gestes : la démarche, les mains, le sourire, le regard, les "micro-contacts".
- ▶ Maîtriser le langage des mots : la voix, l'intonation, le vocabulaire, le discours.
- ▶ Prendre la parole à bon escient : surmonter sa timidité ou sa réserve, savoir aussi garder le silence.
- ▶ Trouver la "bonne distance" : imposer son autorité dans la souplesse, savoir rester flexible dans la fermeté.

### Développer son intelligence émotionnelle

- ▶ Oser rester toujours aimable (même dans la lassitude ou la contrariété) : savoir créer la confiance.
- ▶ Pratiquer sans complexe le savoir-vivre en entreprise : "bonjour", "merci", "bravo", "pardon".
- ▶ Écouter attentivement : de la reformulation orientée au recadrage des mots au sein de leur contexte.
- ▶ Observer l'interlocuteur (attitudes, gestes, mimiques) afin de comprendre, au-delà des mots prononcés, ce qu'il veut vraiment dire et accorder vraiment sa longueur d'onde : les clés de la "Communication Différentielle".

### Communiquer dans toutes les situations

- ▶ S'exprimer de façon claire et convaincante : argumenter de façon claire, structurée et illustrée.
- ▶ Maîtriser toutes les attitudes : demander, refuser, critiquer, féliciter, réagir à une critique ou à un compliment.
- ▶ S'affirmer dans une équipe : établir son leadership, introduire des consignes, gérer la frustration.
- ▶ Gérer les différents types de conflits : anxiété, conflits de territoire, rivalité, indiscipline, provocation.

### Faire face aux comportements négatifs

- ▶ Comprendre la colère et les émotions négatives : psychologie de la peur, de la frustration et de la violence.
- ▶ Expliciter positivement et sans complexe son référentiel et son ressenti : la verbalisation intelligente.
- ▶ Faire face à l'agression : savoir se faire respecter sans succomber aux pièges de l'escalade ou du blocage.
- ▶ Recadrer un collaborateur : l'associer au problème et à la solution, faire émerger de nouveaux comportements.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1265 € HT** (1518 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1880 € HT** (2256 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# Faire face à l'agressivité et à l'incivilité

Les outils pour rester professionnel jusqu'au bout

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC) **code web FFA**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 ou 5-6 déc. 2024 ou 10-11 mars 2025 ou 5-6 mai 2025

**LILLE** : 6-7 mars 2025

**PARIS** : 28-29 nov. 2024 ou 27-28 mars 2025 ou 19-20 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AUX PRISES AVEC L'AGRESSIVITÉ.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Accueillir un interlocuteur impoli, agressif ou violent.
- ▶ Communiquer de façon positive en toutes circonstances.
- ▶ Faire face de façon professionnelle à la diversité des interlocuteurs et des situations.
- ▶ Développer sa capacité de résilience pour conserver des relations constructives et préserver son équilibre personnel.

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Accueillir les émotions d'un interlocuteur sous tension

- ▶ Observer (pour mieux se préparer) les signaux-faibles qui annoncent une manifestation de violence ou de colère.
- ▶ Répertoire (pour les anticiper) les situations qui suscitent l'insatisfaction, la frustration ou l'agressivité : l'attente, la contrariété, l'incertitude.
- ▶ Comprendre (pour les canaliser) les dispositions et les émotions cachées d'un visiteur, d'un usager ou d'un client agressif : la déception, l'inquiétude, la révolte.
- ▶ Désactiver ses filtres personnels pour ne pas compliquer la communication avec son interlocuteur : (re)prendre le contrôle de ses automatismes relationnels.

### Maîtriser les techniques de communication positive

- ▶ Connaître (afin de pouvoir l'utiliser) l'arsenal des comportements disponibles : le blindage, la contre-attaque, la ruse, l'écoute active, la neutralité bienveillante.
- ▶ Pratiquer les techniques de l'écoute professionnelle : l'alternance des questions ouvertes et fermées, les reformulations de l'explicite, de l'implicite, du ressenti.
- ▶ Analyser le langage non-verbal pour entendre la demande cachée et enclencher durablement un cycle de désescalade : savoir observer pour entendre.
- ▶ Ajuster son assertivité au profil de son interlocuteur et ajuster sa longueur d'onde à la sienne pour installer une relation de confiance : initiation à la Communication Différentielle®.

### Gérer les situations d'incivilité ou d'agressivité

- ▶ Identifier les types d'interlocuteurs difficiles : les agressifs, les mécontents, les paranos, les impatientes, les angoissés, les susceptibles, les bavards.
- ▶ Connaître et maîtriser la gamme des comportements adaptés : éviter d'aggraver la situation par la contradiction ou la contre-agressivité.
- ▶ Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions globales.
- ▶ Désamorcer à temps une tension, une inquiétude ou une colère latente : comment restaurer concrètement une communication mal engagée.

### Dominer ses émotions pour maintenir des relations positives

- ▶ Comprendre et enrayer son processus personnel d'anxiété, de contrariété ou d'irritabilité : les déclencheurs, le contexte spatio-temporel, les automatismes cognitifs et comportementaux.
- ▶ Développer sa stabilité émotionnelle et sa capacité de résilience : comment ne pas se laisser intoxiquer par l'agressivité ni même contaminer par la mauvaise humeur.
- ▶ Évacuer la pression intérieure par d'autres canaux que celui de l'agressivité : le sens de l'humour et sa magie.
- ▶ Savoir faire intervenir des tiers et exploiter les compétences relationnelles de l'équipe.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

#### 1 Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT (1638 € TTC)

#### 2 360 training / Coach GPT

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Mieux communiquer pour mieux coopérer



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 090 € HT** (1308 € TTC) **code web MCMC**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 26-27 sept. 2024 ou  
9-10 déc. 2024 ou 20-21 janv. 2025 ou  
31 mars-1<sup>er</sup> avril 2025 ou 2-3 juin 2025

**LILLE** : 18-19 nov. 2024 ou 12-13 mai 2025

**PARIS** : 23-24 sept. 2024 ou  
21-22 nov. 2024 ou 27-28 janv. 2025 ou  
17-18 mars 2025 ou 16-17 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COMMERCIAUX, NÉGOCIATEURS, ACHETEURS – COLLABORATEURS DES SERVICES RH – CADRES DIRIGEANTS – MANAGERS DE TRANSITION.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Oser la transparence dans les relations professionnelles afin de la permettre à ses interlocuteurs.
- ▶ Écouter au-delà des mots pour permettre les échanges fluides et transparents.
- ▶ S'affirmer pleinement et sereinement dans ses relations pour faire passer ses messages.
- ▶ Savoir coordonner étroitement son activité à celle de tous ses collaborateurs et partenaires, y compris les moins communicants.
- ▶ Différencier ses comportements préférés des comportements pertinents pour atteindre ses objectifs de communication.

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Mieux se connaître pour mieux se faire comprendre

- ▶ Comprendre toutes les dimensions de son "profil" : caractère, parcours, situation, génération, style relationnel ou managérial.
- ▶ Faire comprendre et accepter son profil, ses limites et ses atouts à ses collaborateurs.
- ▶ Transformer ses émotions en moteur et non en frein : faire circuler sa propre énergie.
- ▶ Exprimer son point de vue et son ressenti sans crainte ni agressivité.

### Communiquer au-delà des postures convenues ou défensives

- ▶ Désactiver ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur.
- ▶ Manier l'art de l'interview : les bonnes questions, les demandes de précision, la reformulation des mots et des non-dits.
- ▶ Comprendre les motivations cachées sous le langage implicite et non-verbal : déchiffrer l'écran émotionnel de son interlocuteur pour l'impliquer ou éviter de le déstabiliser.
- ▶ Synchroniser sa longueur d'onde à celle de ses partenaires pour établir une relation de confiance et d'authenticité.

### Développer son impact et son influence

- ▶ Utiliser les techniques du théâtre pour gagner en assurance et mieux faire passer ses messages.
- ▶ Ajuster son assertivité à la situation et au profil de son interlocuteur par la calibration.
- ▶ Influencer son interlocuteur en adaptant sa position, son référentiel, son système de valeurs.
- ▶ Réagir avec doigté à l'objection, à la revendication, à l'agression, à la frustration, à la manipulation.

### Accroître son agilité relationnelle pour mieux collaborer

- ▶ Identifier ses préférences et rigidités relationnelles afin de les maîtriser et de les moduler en fonction des circonstances.
- ▶ Maîtriser toute la gamme des attitudes relationnelles pour disposer de la plus grande flexibilité : choisir le comportement approprié.
- ▶ Interagir de façon dynamique : de la synchronisation à la progression.
- ▶ Restaurer une communication mal établie : identifier les besoins relationnels fondamentaux au-delà des jeux relationnels.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1465 € HT** (1758 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2080 € HT** (2496 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Prendre la parole de façon professionnelle



La prise de parole en entretien, en réunion ou en public

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 290 € HT** (1548 € TTC) **code web ZOE**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 10-11 oct. 2024 ou  
12-13 déc. 2024 ou 24-25 avril 2025 ou  
23-24 juin 2025

**LILLE** : 10-11 mars 2025

**PARIS** : 28-29 nov. 2024 ou 3-4 avril 2025  
ou 15-16 mai 2025

**REIMS** : 20-21 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

MANAGERS - CHEFS D'ÉQUIPE, CHEFS DE PROJETS -  
TOUS COLLABORATEURS AMENÉS À DEVOIR PRENDRE LA PAROLE  
EN SITUATION PROFESSIONNELLE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Mettre à l'aise ses interlocuteurs et créer la confiance.
- ▶ Construire, formuler et présenter son pitch ou son discours.
- ▶ Maîtriser son impact et son influence sur ses interlocuteurs par une affirmation de soi bien dosée (notamment en situation managériale).
- ▶ Faire face aux interlocuteurs difficiles ou malveillants : gérer les tentatives de déstabilisation.

 Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Acquérir la confiance

- ▶ Dominer le trac et la timidité : maîtriser son apparence, sa voix et son discours.
- ▶ Être à l'aise devant des inconnus : entrer en contact, créer du lien, s'affirmer en douceur.
- ▶ Accrocher son interlocuteur ou son public : l'arrivée en scène, le style, la présence.
- ▶ Établir la sympathie : l'implication et la valorisation du public, les anecdotes, l'humour.

### Maîtriser son langage non verbal et son impact

- ▶ Maîtriser son propre impact gestuel : démarche, postures, proxémie, sourire sincère.
- ▶ Développer son charisme : sourire naturel, articulation, intonation, théâtralité.
- ▶ Décoder le langage des postures et des mimiques de ses interlocuteurs : intérêt réel, impatience, inquiétudes, désimplification.
- ▶ Adopter la « bonne distance » avec ses interlocuteurs, exploiter les ressources physiques de l'environnement (lieu, meubles, accessoires).

### Construire, formuler et présenter son pitch

- ▶ Préparer son intervention : rassembler des matériaux, élaborer son plan, optimiser la gestion de son temps de parole, élaborer des supports éventuels.
- ▶ S'adapter au public ou à l'interlocuteur : empathie, synchronisation au référentiel, illustrations parlantes, précision du vocabulaire, concision des phrases, évitement des redondances.
- ▶ Faire passer son message : rassurer, séduire, persuader, impliquer personnellement, laisser la parole, reprendre la parole avec courtoisie.
- ▶ Réagir aux critiques et aux objections : l'argumentation.

### Faire face aux situations difficiles

- ▶ Affronter les interlocuteurs difficiles : les sceptiques, les contradicteurs, les saboteurs.
- ▶ Faire face aux agressions et gérer les situations conflictuelles : les tentatives de déstabilisation, les provocations, les accusations.
- ▶ Traiter une question embarrassante ou réfuter un argument sans dévaloriser l'interlocuteur.
- ▶ Associer ses interlocuteurs à la recherche d'une solution : l'art de la question ouverte et de la reformulation.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1665 € HT** (1998 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2280 € HT** (2736 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Réussir toutes ses réunions



**DURÉE : 1 jour**

**PRIX : 690 € HT** (828 € TTC)

code web **REU**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 28 nov. 2024 ou 24 mars 2025  
ou 19 juin 2025

**PARIS** : 8 oct. 2024 ou 5 nov. 2024 ou  
19 mai 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS AMENÉS À DEVOIR ORGANISER, CONDUIRE  
OU ANIMER DES RÉUNIONS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Préparer, organiser et animer avec aisance une réunion ou un groupe de travail.
- ▶ Faire aboutir la réunion au résultat qu'elle doit atteindre tout en ajustant son style d'animation aux spécificités individuelles et collectives.



## PROGRAMME



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Préparer et introduire une réunion

- ▶ Valider l'objectif de la réunion, son utilité réelle, le temps à lui consacrer, les présences réellement nécessaires.
- ▶ Tracer et verrouiller le cadre logistique, chronologique et humain ; la gestion de l'espace et du matériel.
- ▶ La distribution des sièges, de la parole... et des rôles : l'animateur, le modérateur, le greffier, le président, le responsable logistique. Préparer les participants pour éviter les malentendus.
- ▶ Lancer la réunion : l'accroche par l'anecdote ou par l'humour, la présentation de l'ordre du jour et du timing.

### Maîtriser les techniques d'animation

- ▶ Déployer sa présence : occuper l'espace, capter son auditoire, impliquer les individus. Superposer les rôles contradictoires d'animateur, de contributeur et de responsable hiérarchique.
- ▶ Délivrer son message de façon fluide, claire, audible et convaincante.
- ▶ Écouter pour que les autres se sentent entendus : reformuler les points de vue exprimés et les préoccupations cachées. Traiter sérieusement et méthodiquement les objections formulées.
- ▶ Cadencer la réunion : le développement étape par étape, l'émulation de la créativité collective, le recentrage sur les décisions à prendre.

### Adapter son style

- ▶ Utiliser la communication différentielle® pour adapter son langage au profil des participants : génération, personnalité, responsabilités.
- ▶ Utiliser son propre profil : rester soi-même pour créer la confiance et convaincre efficacement.
- ▶ Ajuster son style en fonction du type de réunion : entretiens, petits groupes informels, réunions formelles, auditoire anonyme, visioconférences, réunions orientées vers une prise de décision.
- ▶ Différencier son style en fonction des réactions de ses interlocuteurs : les groupes congelés, euphoriques, productifs, créatifs.

### Gérer les réunions difficiles et l'après-réunion

- ▶ Anticiper et déjouer les pièges : surcharge de sujets à traiter, nombre excessif de participants, hétérogénéité des membres (niveaux hiérarchiques différents), message difficile à faire passer.
- ▶ Gérer un climat de stress, un groupe d'affrontement ou un règlement de compte en public.
- ▶ Gérer les moments difficiles : contestation de l'ordre du jour, remise en cause de l'animateur, passivité des participants, tensions et conflits, incidents de séance, indispositions d'un participant grincheux, tentatives de sabotage délibérées.
- ▶ Conclure une réunion : formaliser positivement les points-clés, les plans d'action et les engagements individuels. Rédiger, valider et diffuser un compte-rendu.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**1 JOUR + 1h30 | 1065 € HT** (1278 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**1 JOUR + 4h00 | 1680 € HT** (2016 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Argumenter, convaincre, Influencer

Jongler avec les mots pour atteindre ses objectifs

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

code web ACI



CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE : 13-14 nov. 2024 ou 7-8 avril 2025**

**PARIS : 12-13 déc. 2024 ou 6-7 fév. 2025 ou 17-18 mars 2025 ou 12-13 juin 2025**

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

COMMERCIAUX, NÉGOCIATEURS, ACHETEURS - COLLABORATEURS DES SERVICES RH - CADRES DIRIGEANTS - MANAGERS DE TRANSITION.

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Construire des argumentaires rigoureux en adéquation avec les préoccupations de ses interlocuteurs.
- ▶ Optimiser son impact personnel et celui de ses messages.
- ▶ Gagner l'adhésion par la force de ses convictions, la pertinence de ses idées et le choix judicieux des mots.
- ▶ Influencer ses interlocuteurs jusqu'à la prise de décision.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Bâtir son discours

- ▶ Analyser le contexte et les enjeux, clarifier ses objectifs.
- ▶ Produire les matériaux de son argumentaire : les techniques d'argumentation de créativité.
- ▶ Construire un plan solide : mise en bouche, articulation des idées, anticipation des objections, call to action.
- ▶ Adapter son argumentaire à ses interlocuteurs : de l'exposition des bénéfices au choix des mots.

### S'exprimer avec brio

- ▶ Communiquer avec charisme : les piliers de la confiance en soi et du leadership.
- ▶ Être convaincu pour convaincre : la force de persuasion.
- ▶ Prendre la parole avec facilité et moduler sa voix : l'impact des émotions.
- ▶ Maîtriser le langage non verbal : synchronisation, dynamique personnelle, regard persuasif.

### Accrocher et soutenir l'attention

- ▶ Créer la confiance : l'empathie, la persuasion, l'art du mot juste.
- ▶ Réussir ses présentations : l'implication personnelle, les illustrations percutantes.
- ▶ Adapter son impact à la situation : entretien, réunion, prise de parole en public.
- ▶ Jouer de l'intelligence émotionnelle à bon escient : la mobilisation des soft skills.

### Conduire à la prise de décision

- ▶ Cartographier les forces en présence : les alliés, les opposants, les acteurs passifs.
- ▶ Influencer, persuader, convaincre : une approche proactive et progressive.
- ▶ S'adapter au profil de son interlocuteur : l'écoute active, la reformulation des objectifs, la canalisation.
- ▶ Convertir les objections en arguments : les quatre étapes du traitement des doutes.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1765 € HT** (2118 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2380 € HT** (2856 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Améliorer ses écrits professionnels

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

code web AEP



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 21-22 nov. 2024  
ou 30 juin & 1<sup>er</sup> juil. 2025

**LILLE** : 31 mars & 1<sup>er</sup> avril 2025

**PARIS** : 16-17 sept. 2024 ou  
17-18 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

TOUT COLLABORATEUR APPELÉ À COMMUNIQUER RÉGULIÈREMENT PAR ÉCRIT EN INTERNE OU EN EXTERNE.

**PRÉREQUIS** : Ne pas être en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme.



## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les spécificités de la langue française écrite professionnelle, s'adapter aux évolutions des pratiques.
- ▶ Intégrer les contraintes propres aux différents types de documents professionnels.
- ▶ Rédiger de façon claire, structurée, synthétique, précise et concise ; utiliser l'IA générative.
- ▶ Livrer un document irréprochable du point de vue de l'orthographe.



## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Prendre des notes et développer sa capacité de synthèse à l'écrit

- ▶ Prendre des notes : le style télégraphique, les abréviations et les symboles.
- ▶ Comprendre ce qui est essentiel pour un lecteur pressé : répondre à ses attentes et à ses questions.
- ▶ Structurer ses idées dans un plan clair : la hiérarchisation de l'information et le développement d'une réflexion.
- ▶ Faciliter le partage de ses notes : la lisibilité des titres, la simplification des phrases, la clarté de la mise en page.

### Maîtriser les documents en circulation dans l'entreprise

- ▶ La communication informelle : WhatsApp, la publication sur les réseaux sociaux.
- ▶ Le mail professionnel : l'objet, la mise en page, la signature, la construction du message en "pyramide inversée" avec le plus important en tête.
- ▶ Le compte-rendu de réunion : reprendre l'ordre du jour, restituer les débats, regrouper les décisions, inclure les annexes et pièces jointes, présenter un tableau.
- ▶ Les documents commerciaux : réponses à des courriers, propositions commerciales, brochures, plaquettes.

### Rédiger avec style et précision

- ▶ Utiliser les outils IA pour rassembler des informations et des idées créatives.
- ▶ Rassembler ses idées au sein d'un plan hiérarchisé : construire une introduction accrocheuse et une conclusion limpide.
- ▶ Utiliser le vocabulaire d'aujourd'hui : les pièges du jargon technique, les évolutions actuelles et l'impact du chat, le choix du bon mot en fonction du contexte ou du lexique professionnel
- ▶ Écrire pour être lu : la règle des 3C (clair, concis, compréhensible) : la chasse aux redondances, aux formules ampoulées, aux détours compliqués, aux mots inutiles.

### Se réconcilier avec l'orthographe

- ▶ Contourner le hit-parade des fautes dans les écrits professionnels et acquérir les astuces pratiques pour en éviter 90%.
- ▶ Conjuguer et accorder les verbes.
- ▶ Soigner les détails : l'usage irréprochable des accents, de la ponctuation, des majuscules, des abréviations.
- ▶ Écrire correctement les homophones grammaticaux et lexicaux.



# Intégrer l'IA dans ses pratiques professionnelles

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 390 € HT** (1668 € TTC)

code web IAPP



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 14-15 oct. 2024 **ou**  
28-29 nov. 2024 **ou** 5-6 juin 2025

**PARIS** : 17-18 mars 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**



## PARTICIPANTS

PROFESSIONNELS CHERCHANT À OPTIMISER LEURS COMPÉTENCES GRÂCE À L'IA - MANAGERS, RESPONSABLES DE PROJETS - CHARGÉS DE COMMUNICATION, RÉDACTEURS WEB, COMMUNITY MANAGERS.

**PRÉREQUIS** : Avoir déjà quelques bases ou d'usage en IA.

Les participants sont invités à se munir de leur ordinateur et/ou de leur smartphone.



## OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les principes fondamentaux de l'IA et son impact potentiel sur le management.
- ▶ Expérimenter avec des outils d'IA générative pour optimiser la prise de décision et l'organisation au sein des équipes.
- ▶ Allier soft skills et technologie pour faciliter la transformation des collaborations et faciliter d'adoption dans les process.
- ▶ Identifier les implications de sécurité et d'éthique de son utilisation pour établir des directives pour des usages responsables.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Maîtriser les usages courants

- ▶ Mener une enquête, synthétiser des documents, analyser des pièces jointes (tableaux chiffrés, rapports, ouvrages de référence), étudier un problème, imaginer des solutions créatives.
- ▶ Rédiger un courrier, une réponse à un courrier ou un compte-rendu de réunion en respectant des critères de style et de destinataires.
- ▶ Traduire un texte dans une langue étrangère.
- ▶ Optimiser un texte en termes de référencement web.

### Introduire l'IA dans les processus

- ▶ Effectuer une veille commerciale ou technique (analyse de la concurrence ou de l'évolution du marché).
- ▶ Générer du code informatique.
- ▶ Concevoir une illustration graphique.
- ▶ Utiliser les IA dans le cadre du management, de la gestion comptable ou RH, du recrutement, de la formation, de la santé, des relations commerciales ou professionnelles.

### Anticiper les risques et encadrer l'utilisation de l'IA

- ▶ Mesurer et prévenir les risques en termes de sécurité, de confidentialité et de fiabilité de l'information.
- ▶ Traiter les problèmes juridiques et les réglementations : l'IA Act, les politiques et les normes selon les pays, le respect du droit d'auteur, la confidentialité des données, les obligations RGPD.
- ▶ Mesurer l'impact économique et social : les destructions et les créations d'emplois en perspective, la création ou la perpétuation d'inégalités.
- ▶ Manager avec l'IA : comment l'IA bouscule les rôles professionnels, les chaînes de décision, les relations de travail.

### Personnaliser et automatiser votre utilisation

- ▶ Utiliser le Code Interpreter pour exploiter les fichiers externes (rapports, livres, données chiffrées, images).
- ▶ Le façonnage de GPTs sur mesure et le déploiement d'agents conversationnels : comment personnaliser votre utilisation.
- ▶ Développer l'autonomie d'une IA : l'automatisation, l'intégration à vos applicatifs et avec des API, l'utilisation à grande échelle.
- ▶ Accompagner ses collaborateurs dans l'appropriation de l'IA : traiter la techno-anxiété et la techno-dépendance.



# Développer ses compétences en relation commerciale



**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 1 190 € HT** (1428 € TTC)

code web **DLRC**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 23-24 sept. 2024 **ou**  
18-19 nov. 2024 **ou** 19-20 mai 2025

**PARIS** : 3-4 avril 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une session supplémentaire au plus près de chez vous, contactez le 01 64 23 67 37



## PARTICIPANTS

ASSISTANTES COMMERCIALES - CHARGÉS D'AFFAIRES, ADMINISTRATEUR DES VENTES - COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC LES CLIENTS : SERVICES TECHNIQUES OU ADMINISTRATIFS.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les mécanismes de la négociation et de la prestation de service.
- ▶ Développer des compétences commerciales pour personnaliser la relation client.
- ▶ Faire émerger des besoins et conclure une vente additionnelle.
- ▶ Développer des attitudes de Qualité de Service pour fidéliser sa clientèle.



Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37



## PROGRAMME

### Développer ses compétences relationnelles

- ▶ S'adapter à l'évolution de sa profession : le passage du conseil technique à la prestation de service.
- ▶ Analyser et faire parler son fichier client : l'évaluation du potentiel et la mise en place de tableaux de bord des résultats.
- ▶ Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- ▶ Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.

### Communiquer avec finesse

- ▶ Valoriser son interlocuteur et lui faire comprendre clairement qu'il est compris : la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- ▶ Cibler le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.
- ▶ Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguïser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.
- ▶ Développer la confiance : la synchronisation du langage verbal et non verbal pour se mettre en phase avec son interlocuteur.

### Susciter de nouveaux besoins

- ▶ Explorer les besoins d'un client : la demande officielle et les autres besoins à exploiter.
- ▶ Proposer un service plutôt qu'un produit : le développement des relations personnalisées à forte valeur ajoutée en terme de conseil.
- ▶ Construire un argumentaire convaincant : l'avantage concurrentiel, la réponse aux objections explicites et aux résistances implicites.
- ▶ Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

### Fidéliser sa clientèle

- ▶ Comprendre le fonctionnement de la satisfaction du client : de l'anticipation au traitement personnalisé des exigences.
- ▶ Développer des attitudes de "Qualité de Service" même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- ▶ Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.
- ▶ Consolider l'acte de vente : clarifier les conditions générales de vente, anticiper tous les malentendus.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# L'assistant(e) RH

Tous les outils pour suivre les projets RH sur le terrain



**DURÉE : 4 jours**

**PRIX : 2 090 € HT** (2508 € TTC) **code web AR3**

## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

### À DISTANCE :

21-22 nov. & 12-13 déc. 2024 **ou**

12-13 juin & 26-27 juin 2025

**PARIS : 16-17 sept. & 14-15 oct. 2024**

Retrouvez toutes **les autres dates et villes** sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

COLLABORATEURS / TRICES DES DRH, RRH OU GRH  
ASSISTANT(E)S DE DIRECTION, GESTIONNAIRES EN CHARGE DES RH  
DANS UNE PME.

**PRÉREQUIS :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les mécanismes de gestion des RH.
- ▶ Contribuer aux recrutements et à la GPEC.
- ▶ Organiser et gérer la formation.
- ▶ Assurer la gestion administrative des Ressources Humaines au quotidien.

## PROGRAMME

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

### Maîtriser l'environnement juridique et humain à l'heure du télétravail

- ▶ Mieux comprendre les mécanismes de gestion RH et le langage des professionnels (RH, Paie, Droit Social).
- ▶ Connaître les textes applicables et leurs enjeux, notamment sur le télétravail.
- ▶ Identifier les sources de documentation et trouver l'information juridique exacte.
- ▶ Faciliter le fonctionnement des instances représentatives du personnel.
- ▶ Organiser les négociations obligatoires annuelles ou triennales.

### Contribuer aux recrutements et à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

- ▶ Connaître les obligations légales et leur portée pratique.
- ▶ Concevoir la GPEC et ses opportunités.
- ▶ Contribuer au recrutement : définition du poste et profil de candidat.
- ▶ Déceler les filières adaptées aux bonnes candidatures.
- ▶ Participer à la sélection des candidats.
- ▶ Préparer l'arrivée du nouveau collaborateur et réussir son intégration.

### Piloter et gérer la formation

- ▶ Saisir les logiques du Droit de la formation professionnelle et le fonctionnement des OPCO.
- ▶ Comprendre les opportunités du Compte Personnel Formation.
- ▶ Orienter le salarié vers son projet professionnel (CEP, bilan de compétences, CIF, VAE).
- ▶ Concevoir et faire adopter le plan de formation. Choisir un organisme de formation.
- ▶ Mesurer et assurer le suivi des formations engagées.

### Assurer la gestion administrative au quotidien

- ▶ Différencier les différents types de contrats de travail et maîtriser les clauses particulières.
- ▶ Constituer les dossiers des salariés et tenir les registres obligatoires.
- ▶ Répondre aux questions des salariés (congés payés, autres absences etc.). Faire respecter la discipline.
- ▶ Respecter les règles juridiques du télétravail : ordonnance Travail, ANI, accords collectifs, contrats ou entente de gré à gré.
- ▶ Appliquer les procédures pour les différents motifs de départ.
- ▶ Cadrer les étapes d'une procédure contentieuse devant les diverses juridictions.



EN OPTION :  
**Certification CQH**



**\*En ajoutant une journée de certification CQH, votre formation deviendra certifiante :**

Retrouvez le programme complet et toutes les dates et villes sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
**Code web : PCAR3**

**DURÉE TOTALE (avec option) : 5 jours PRIX (avec option) : 2880 € HT** (3456 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée 01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)



# Profession Assistant(e) : les nouvelles compétences

**DURÉE : 2 jours**

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC) **code web ANC**



## CALENDRIER DANS VOTRE RÉGION

**À DISTANCE** : 17-18 oct. 2024 **ou** 9-10 déc. 2024  
**ou** 30-31 janv. 2025 **ou** 28-29 avril 2025 **ou**  
22-23 mai 2025

**LILLE** : 19-20 sept. 2024 **ou** 28-29 nov. 2024  
**ou** 15-16 mai 2025

**PARIS** : 18-19 nov. 2024 **ou** 30-31 janv. 2025  
**ou** 20-21 mars 2025 **ou** 12-13 mai 2025

**REIMS** : 19-20 juin 2025

Retrouvez toutes **les autres dates et villes**  
sur **www.performances.fr**

Pour organiser une **session supplémentaire au plus près de chez vous**, contactez le **01 64 23 67 37**

## PARTICIPANTS

ASSISTANT(E)S CONFIRMÉ(E)S - ASSISTANT(E)S DE DIRECTION NOUVELLEMENT PROMU(E)S OU SUR LE POINT DE L'ÊTRE - CHARGÉ(E)S DE MISSION AMENÉ(E)S À DEVOIR PRENDRE DES RESPONSABILITÉS EN L'ABSENCE DE LEUR RESPONSABLE.

**PRÉREQUIS** : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Établir un partenariat efficace avec ses responsables.
- ▶ Organiser sa charge de travail sans perdre de vue l'essentiel.
- ▶ Communiquer avec pertinence et élégance, en dialoguant au besoin avec l'IA générative (ChatGPT).
- ▶ Faire évoluer ses compétences et sa fonction par la veille métier et l'utilisation des nouvelles technologies (IA).

Adaptable en INTRA : 01 64 23 67 37

## PROGRAMME

### Se positionner et construire sa légitimité

- ▶ Identifier sa valeur ajoutée dans l'efficacité du service : l'initiative, l'autonomie, la souplesse, la polyvalence et l'anticipation des demandes.
- ▶ Passer d'un partenariat avec un responsable à une collaboration efficace avec plusieurs managers : la clarification des priorités, la gestion des agendas, la mise en place d'entretiens minute.
- ▶ Clarifier son positionnement vis-à-vis des services, des partenaires et de ses collaborateurs directs : formuler ses besoins, ses responsabilités et leurs limites.
- ▶ Repérer les dysfonctionnements et faire des propositions d'amélioration : la facilitation du travail des managers et de l'équipe.

### Optimiser son organisation sa fonction

- ▶ Élaborer un plan de journée : l'identification des vraies priorités et la hiérarchisation des urgences.
- ▶ Mobiliser sa concentration : les techniques pour faire face aux mangeurs de temps, aux parasites digitaux et parvenir à se concentrer en open space.
- ▶ Organiser des réunions avec rigueur en intégrant les contingences humaines et prendre des notes utiles rapidement.
- ▶ S'affirmer avec doigté pour faire respecter ses priorités, refuser des demandes, gérer au mieux l'emploi du temps individuel ou collectif.

### Maîtriser la communication orale et écrite

- ▶ Gérer les situations délicates en faisant preuve d'intelligence émotionnelle : conjuguer la courtoisie et la fermeté.
- ▶ Prendre la parole en réunion de façon claire, pertinente et adaptée : le pouvoir d'influence et de persuasion.
- ▶ Entretenir des relations harmonieuses avec son entourage : la gestion du stress générée par les personnalités difficiles.
- ▶ Utiliser ChatGPT pour rédiger ou corriger des documents professionnels (e-mails, courriers commerciaux ou administratifs, communication de l'entreprise).

### S'adapter aux évolutions du métier et de la technologie

- ▶ Renforcer son autonomie en capitalisant de nouvelles compétences : la veille concurrentielle, commerciale, juridique.
- ▶ Utiliser l'IA pour effectuer des recherches, synthétiser ou analyser des documents, imaginer solutions créatives : initiation au prompt engineering sur ChatGPT, Copilot, Gemini.
- ▶ Repérer les informations importantes et les relayer auprès de sa direction de façon pertinente, synthétique et positive.
- ▶ S'investir dans des projets nouveaux tout en continuant à assurer le traitement problèmes du quotidien : les nouveaux du travail collaboratif.

**EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation** (détails page 3)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 360 training / Coach GPT** 2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 2) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur **www.performances.fr**



# INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

[www.performances.fr](http://www.performances.fr)

**01 64 23 68 51**

*info@performances.fr*



La certification Qualiopi a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation

ISO 9001  
**BUREAU VERITAS**  
Certification



N° 18835

