

ARGUMENTER ET CONVAINCRE POUR REMPORTER L'ADHÉSION

Tout manager a besoin de présenter et de défendre ses idées, principes, méthodes et stratégies, quelquefois avec peu d'arguments. Cette formation leur donne les armes pour être plus convainquants dans des situations qui peuvent être difficiles.

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'argumentation et les stratégies pour débattre, convaincre, persuader
- S'entraîner à reconnaître et réfuter les principaux types d'argument
- S'entraîner à argumenter dans des situations concrètes
- Maîtriser les situations polémiques et la stratégie des débats contradictoires

PERSONNES CONCERNÉES

- Managers, cadres, ingénieurs, chefs de projets, techniciens ou collaborateurs ayant une bonne maîtrise de la communication orale devant argumenter lors d'une négociation, d'une réunion

PROGRAMME

1 - Le contexte de l'adhésion à des idées, des valeurs

- Différence entre argumenter et persuader
- Ce qui favorise l'adhésion
- Les besoins satisfaits
- Les objectifs réalistes
- Un jeu gagnant/gagnant
- L'adaptation aux personnalités

2 - Les techniques qui favorisent l'adhésion

- La préparation et l'adaptation
- Des gains réciproques
- Une expression positive de sa pensée
- Une bonne connaissance de l'autre

3 - Les techniques pour comprendre les attentes de l'autre

- L'écoute
- Le questionnement
- La technique de l'entonnoir
- La reformulation
- Le silence

4 - Le non-verbal

- Le rôle du non verbal dans la conviction
- La gestion de mon attitude

5 - Les arguments

- Les arguments pour convaincre
- Les arguments pour persuader

6 - Les méthodes pour convaincre

- Savoir argumenter
- Savoir réfuter les arguments
- Les techniques de réfutation
- Quelques réfutations

7 - Mises en situation sur des sujets proposés ou proches des besoins des stagiaires

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices divers, simulations et analyse collective
- Mises en situations filmées, conseils personnalisés
- Une documentation est remise à chaque participant
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

Interentreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 27.28 juin 2017

● 08.09 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE

ACQUÉRIR LES FONDAMENTAUX DE LA NÉGOCIATION

Dans la vie professionnelle, argumenter, s'adapter à l'autre n'est pas toujours suffisant pour arriver à un résultat. La connaissance des méthodes de négociation s'avère bien souvent indispensable.

OBJECTIFS

- Acquérir méthode et pratique pour négocier de manière efficace
- S'entraîner aux négociations et notamment conclure des accords profitables

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant des négociations à mener à bien

PROGRAMME

1 - Assimiler les bases de la négociation

- Types de négociations
- Structure d'une négociation
- Les besoins, les objectifs
- Les enjeux, les risques...

2 - Préparer la négociation

- Clarifier les intérêts de chacun :
 - satisfaction des besoins
 - marges de négociation
- Choisir la stratégie :
 - méthode coopérative, défensive ou offensive
 - concessions et contreparties
 - situation gagnant-gagnant et stratégie de gains
- Préparer son argumentation :
 - du découpage, à la méthode du bilan, des 4 niveaux, menace, urgence, etc
- Gérer les tactiques :
 - force et rapport de force, neutralisation
 - temps, présence ou absence
 - mauvaise foi, manipulation

3 - Maîtriser les étapes clés

- Le contact :
 - préparation, présentation
 - les premières minutes
 - approche de l'interlocuteur

- La compréhension :
 - écoute des partenaires
 - évaluation des besoins
- La persuasion :
 - les contreparties
 - les concessions moins coûteuses ou non récurrentes
 - les choix, savoir les adapter : négocier en bloc ou point par point ?
- L'accord durable :
 - formaliser et valoriser l'accord
 - entretenir les relations

4 - Gérer les négociations difficiles

- Préparation mentale
- Définition de ses objectifs
- Étude des comportements en présence
- Étapes d'une négociation constructive
- Négocier avec un non-décideur, avoir un niveau de délégation limité, devoir déléguer une négociation

5 - Entraînement sur cas pratiques

- Mises en situation adaptées aux besoins des participants
- Cas tirés de la vie professionnelle ou de la vie courante

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- La formation est pragmatique. Les cas soumis par les participants seront traités
- Mises en situations filmées
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 01.03 juin 2017

● 20.21 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE

CONDUIRE UN ENTRETIEN D'ÉVALUATION

Maîtrisez votre rôle d'interviewer, faites évoluer vos collaborateurs

Fort d'une expérience acquise auprès de plusieurs milliers de stagiaires, tant en France qu'à l'étranger, il est proposé cette formation générale, qui est adaptable sur mesure pour les formations réalisées en entreprise.

Cette formation, tout en utilisant les techniques de base, donne une grande part à « l'écoute positive » indispensable pour conduire ces types d'entretiens.

Elle permet au manager de faire évoluer ses collaborateurs dans une optique éventuelle de GPEC.

OBJECTIFS

Aider le collaborateur à :

- Pouvoir à la fois situer ses performances et connaître ses objectifs
- Pouvoir construire avec sa hiérarchie des stratégies individuelles de développement et de progrès

PERSONNES CONCERNÉES

- Responsables amenés à conduire des entretiens annuels d'évaluation ou professionnels

PROGRAMME

1 - L'importance de l'entretien annuel

- Les avantages pour le manager, l'entreprise et le collaborateur
- L'appréciation, un acte de management et de développement des compétences

2 - Les étapes de l'entretien annuel

- La préparation
- Accueil et rappel des engagements pris
- Bilan de l'année écoulée et évaluation des résultats et des compétences
- L'orientation vers le futur et les encouragements

3 - S'entraîner activement à mener des entretiens annuels

- Mise en situation pour s'approprier les acquis en menant un entretien de A à Z

4 - Avoir une évaluation objective et fixer des objectifs

- Méthode pour rédiger des faits significatifs et objectiver son évaluation
- S'entraîner à rédiger des objectifs annuels pertinents en phase avec la stratégie de l'entreprise

5 - Communiquer durant l'entretien

- Écouter activement et faire parler l'évalué
- Savoir utiliser les informations obtenues
- Lire le non-verbal
- Oser dire et savoir dire sans agresser
- Traiter les écarts et les principales objections : salaire, manque de moyens, objectifs non atteints...
- Recadrer, gérer les situations conflictuelles
- Le support, guide de discussion
- Savoir faire progresser et traiter les points à améliorer
- Savoir expliquer les notations, transformer les notes en mots

6 - Identifier les liens entre l'évaluation et la gestion du personnel

- Liens avec la formation, le développement des compétences et la rémunération

7 - De l'entretien d'appréciation à l'entretien professionnel

- Différencier entretien annuel et entretien professionnel
- Les points clés de l'entretien professionnel

PÉDAGOGIE

- Priorité est faite à la pratique : travaux réalisés à partir de scénarios proposés par les participants. Mises en situations filmées
- Une part importante sera laissée à l'expression des préoccupations et à la recherche de « pistes », de solutions
- Remise d'un livret pédagogique et d'une documentation à chaque participant

Inter-entreprises

1 jour

Prix : 800 € H.T.

Repas offert

Paris

● 09 juin 2017

● 04 décembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE

GÉRER CONFLITS ET CHANGEMENTS

Utiliser le conflit pour mieux rebondir

OBJECTIFS

- Développer ses capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations
- Oser aborder les situations conflictuelles. Utiliser la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant la résolution du conflit

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant des liens hiérarchiques ou fonctionnels avec d'autres tant en interne qu'en externe
- Toute personne ayant un rôle de médiateur dans les situations conflictuelles
- **Conseil** : Cette formation peut être précédée par le stage : « *Améliorer sa communication, adapter son message aux autres* » (page 31)

PROGRAMME

1 - Analyser les raisons du conflit

- Repérer les conflits et identifier leurs sources
- Conflit larvé, ouvert ou assumé ?
- Les types, les niveaux de conflits et les acteurs

2 - Caractériser le conflit

- Voir la naissance du conflit
- La genèse d'un conflit
- Les besoins
- Analyser les causes du conflit
- Les causes visibles et invisibles

3 - Réguler les tensions : la méthode DESC

- Les 4 points de vigilance
- Les 4 étapes du DESC
- Sortir du conflit

4 - Gérer les comportements

- Identifier et désamorcer les comportements susceptibles de déclencher des crises
- Conduire par étapes successives une sortie de crise

5 - Prendre conscience de son rôle dans le conflit

- Les mécanismes de défense
- Les trois attitudes initiatrices du triangle dramatique
- Les conséquences de ces attitudes
- Les différentes manières de sortir de ces jeux
- La gestion des conflits

6 - Communiquer en situation tendue

- L'empathie
- Pratiquer l'écoute active, déceler les besoins
- Différencier besoins exprimés et besoins réels
- Encourager l'expression des désaccords.
- Savoir reformuler
- Réagir et s'affirmer.
- Gérer ses émotions, se protéger
- Diagnostiquer et maîtriser les mécanismes de manipulation
- Avoir une attitude positive
- Savoir argumenter

7 - Sortir du conflit et préparer l'avenir

- Les conditions favorables à la mise en application des décisions
- La négociation gagnant/gagnant
- Savoir prévenir un conflit

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire d'attentes est envoyé avant la formation
- Mises en situation, étude de cas concrets vécus par les participants
- Le participant peut contacter l'intervenant pendant 3 mois à l'issue de la formation
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 13.14 juin 2017

• 27.28 septembre 2017

• 15.16 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE

CONDUITE DE RÉUNIONS EFFICACES ET CONSTRUCTIVES

Les réunions peuvent occuper jusqu'à 50 % du temps d'un salarié.

Personnes convoquées à tort, ordre du jour inexistant, absence de relevé de décisions sont des lacunes fréquentes.

Cette formation permettra de mieux conduire, animer et contrôler les réunions, d'éviter les réunions inutiles et non productives, de maîtriser les outils et les techniques d'animation...

OBJECTIFS

- Gérer l'amont et l'aval : préparation, convocation, compte rendu, suivi
- Fixer des objectifs clairs et réalistes et faire aboutir la réunion
- Savoir gérer le groupe et les individualités, savoir recadrer, faire avancer
- Améliorer l'efficacité des réunions

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant à animer des réunions de travail, d'information, d'échanges, de résolution de problème, de négociation...

PROGRAMME

1 - Préparer une réunion avec la méthode CPA

- Clarté de l'objectif
- Pertinence des rôles
- Adhésion aux résultats

2 - Cadrer les réunions dès les premières minutes

- Les phases types d'une réunion : objectifs, résultats attendus....
- L'énoncé des règles de fonctionnement
- Le plan de la réunion
- Astuces pour recadrer

3 - Mener une réunion efficace

- Introduire, conduire et conclure une réunion
- Quel est le rôle de l'animateur ?
- Quel est le rôle des participants ?
- Comment rédiger un compte-rendu ?
- Recadrer les participants en cas de dérapage
- Compte-rendu de réunion type

4 - Conclure une réunion

- Conclure une réunion et faire un résumé efficace des décisions prises et des actions à amorcer
- Amener le groupe à s'auto-évaluer à l'issue d'une réunion
- La méthode du 'reportage'
- Les règles d'or de l'auto-évaluation

5 - Faire participer une large assemblée

- Comment des Post-it® peuvent faciliter la discussion ?
- Quelles sont les grandes étapes de la méthode ?
- Quels sont les principes d'animation à respecter quand on utilise cette méthode ?

6 - Animer un brainstorming

- Les principes du "brainstorming"
- Pourquoi cette méthode est efficace
- Les principaux pièges à éviter

7 - Gérer désaccords et conflits

- Comprendre
- Avoir une attitude empathique (écoute, compréhension, expression...)
- Maîtriser les stratégies : collaboration, acceptation, compromis...

8 - Mises en situation

- 60 % du temps est consacré à la réalisation d'exercices filmés et corrigés
- Les cas traités sont fonction des problèmes soumis par les participants
- Les participants ont un rôle ou une fonction à tenir

PÉDAGOGIE

- Mises en situation. Cas théoriques fournis pour les exercices

Interentreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 15.16 juin 2017

● 13.14 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE

GÉRER LES PERSONNALITÉS ET LES SITUATIONS DIFFICILES

Rester calme et se faire comprendre en toutes circonstances

Dans les situations difficiles, les mots manquent. Que dire, comment apaiser, sensibiliser, convaincre dans ces moments souvent pénibles, tel est l'objet de cette formation fondée sur les techniques de communication.

OBJECTIFS

- Faire face aux situations difficiles de la vie professionnelle
- Trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes les plus appropriées
- Réagir plus efficacement aux imprévus
- Rester serein en toutes circonstances

PERSONNES CONCERNÉES

- Cadres, ingénieurs, managers, chefs de projet, toute personne concernée par le sujet...

PROGRAMME

1 - Identifier et analyser les situations difficiles. En comprendre les raisons

2 - Décoder objectivement ce que l'on vous dit

- Choisir l'attitude d'écoute « adaptée »
- Savoir formuler et reformuler
- Savoir répondre aux questions
- Savoir rebondir et relancer
- Différencier besoins cachés ou réels

3 - Avoir le bon comportement

- Les messages non-verbaux
- La gestion de ses émotions
- L'attitude pour ne pas subir
- L'affirmation sans agressivité
- La compréhension des personnalités
- La gestion du stress et des réactions corporelles

4 - Trouver les mots justes et les attitudes adaptées

- Rester maître du jeu face aux objections et aux critiques
- Prendre la parole et maintenir l'intérêt

- Savoir argumenter pour convaincre
- Préparer un entretien à priori désagréable ou difficile
- Terminer l'entretien de manière positive

5 - Désamorcer et gérer une situation difficile

- Déjouer la langue de bois
- Repérer les pièges et les effets manipulateurs
- Anticiper les objections

6 - Exemples de situations traitées (selon besoins)

- Négocier avec un normatif
- Rassurer un terrorisé
- Convaincre un « *c'est pas pour moi* »
- Se protéger de l'anxieux
- Gérer la manipulation de l'affectif fort
- Traiter avec un dépressif
- Donner un ordre, formuler une demande
- Savoir dire « *non* »
- Faire une critique, exprimer un grief...

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Pédagogie interactive : alternance d'apports méthodologiques, informatifs, de mises en situation filmées et échanges avec les participants
- Le temps passé sur les thèmes est fonction de l'intérêt des participants

Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 18.19 mai 2017

● 13.14 novembre 2017

Intra-entreprises (catalogue ou sur mesure) : devis sur demande

BERNARD BRUCHE FRANCE