

# LIRE PLUS VITE ET RETENIR

## Moins de temps et plus d'efficacité dans vos lectures

Ce stage s'adresse aux personnes désireuses de mieux saisir l'information, de développer leur culture, de retrouver rapidement des informations, de gagner du temps et de l'efficacité dans leurs lectures.

### OBJECTIFS

- Savoir choisir la méthode de lecture appropriée en fonction du texte, des objectifs et des besoins du lecteur
- Repérer dans un texte ce qui est essentiel, important, mineur
- Organiser sa lecture, sa pensée, sa mémoire
- Savoir retenir et retrouver ultérieurement ce qui a été lu

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne concernée par le programme

Plus de  
15 000 personnes  
formées

### PROGRAMME

#### 1 - Quel lecteur êtes-vous ?

- Les mécanismes mis en oeuvre
- Évaluation de votre vitesse et de votre capacité de lecture

#### 2 - Optimiser son potentiel en lecture

- Conditions générales pour une bonne lecture
- Rôle et limite de la vitesse
- Besoins et fonctionnement de la mémoire

#### 3 - Choisir une stratégie de lecture

- Le survol pour prendre connaissance de nombreux documents
- Le repérage pour découvrir l'essentiel
- L'écrémage pour faire l'analyse et en extraire l'essentiel
- L'approfondissement :
  - analyser
  - synthétiser
  - mémoriser

#### 4 - Traiter efficacement le document

En fonction des besoins du groupe :

- Lecture sélective
- Prise de notes
- Techniques de synthèse écrite, orale ou mentale
- Méthode pour retrouver ultérieurement les informations
- Lecture des textes difficiles : contrats, textes de lois et textes juridiques
- Lecture de la presse, de magazines
- Lecture du courrier, des rapports, des mails..

#### 5 - Mémoriser si nécessaire

- Se donner des objectifs et se concentrer
- Les clés pour mémoriser à long terme
- Faire une synthèse rapide (écrite/orale)
- Savoir retrouver de mémoire les informations lues

### PÉDAGOGIE

- La découverte des méthodes est toujours suivie d'applications pratiques
- Documents d'entraînement divers fournis en fonction des besoins du groupe
- Les documents apportés par les participants seront traités durant la formation
- Des exercices visuels sont donnés afin que chaque participant puisse poursuivre son entraînement personnel et continuer à améliorer ses performances
- Une documentation est remise à chaque participant

#### Interentreprises

2 jours

Prix : 1 050 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 06.07 juin 2017

• 11.12 décembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# ASSISTANTES, ADAPTEZ VOTRE MESSAGE AUX AUTRES

## *Convaincre, faire passer ses messages et éviter les conflits*

*La Mémonique® est une technique de communication permettant d'adapter son message à des personnes qui raisonnent, pensent ou ont des comportements différents des nôtres. Elle ne classe pas les individus, tout au plus explique-t-elle qu'à un moment déterminé il peut y avoir un mode dominant. La technique utilisée auprès de plusieurs milliers de participants permet de traiter toutes les situations de dialogue, d'entretien ou de conflit que l'on rencontre dans le monde professionnel.*

### **OBJECTIFS**

- Favoriser son adaptation au poste de travail et son évolution professionnelle
- Se connaître en situation de communication pour faire passer ses messages
- Favoriser la communication en utilisant le mode de communication des autres selon le système PANAL
- Réduire les agressions et paraître soi-même moins agressif

**Plus de 5 500 participants**

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à convaincre dans des situations positives ou négatives, souhaitant paraître moins agressive ou désireuse d'adapter son message à des personnes de niveau, de culture ou d'opinions différentes des siennes
- Toute personne souhaitant améliorer sa communication

### **PROGRAMME**

#### **1 - Mieux comprendre son fonctionnement et celui des autres**

- Comprendre notre manière de fonctionner
- Connaître les modes de fonctionnement et la répartition des modes chez chacun d'entre nous
- Tension et mémorisation

#### **2 - Adapter sa communication**

- Différences existant entre l'image perçue et son image réelle
- Les raisons des jugements : pourquoi suis-je estimé agressif, mauvais communicant, intolérant...
- Mon non verbal

#### **3 - Persuader avec la Mémonique®**

- Ne pas agresser ou heurter inconsciemment
- Créer un climat positif, reconnaître l'autre
- Avoir un non verbal adapté
- Atténuer l'expression de sa pensée
- Respecter les valeurs pour convaincre

- Faire comprendre, admettre et mémoriser le message que l'on veut transmettre

- Parler le langage de l'autre, utiliser le système PANAL
- Éviter les raisonnements interprétables
- Savoir adapter son vocabulaire, son raisonnement à l'autre

#### **4 - Entraînement sur des cas pratiques**

En priorité, sont traités les cas évoqués par les participants. A titre d'exemples :

- Entretien de mise au point, de reproche
- Délégation
- Présentation d'idées, de formation
- Consignes à transmettre
- Clients, usagers, contacts difficiles, délicats ou agressifs
- Collaborateurs ou supérieurs refusant d'écouter
- Messages difficiles à faire passer : changements, conflits, cas personnels...

### **PÉDAGOGIE**

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Les applications se font selon les souhaits des groupes sur des situations vécues, jugées souvent difficiles par les participants. Mises en situations filmées
- Exercices variés appliqués aux situations individuelles, conseils personnalisés
- 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**

● **15.16 juin 2017**

● **23.24 novembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# ASSISTANTES : LES 6 RÈGLES DE L'EXCELLENCE

## Les missions clés

### OBJECTIFS

- Accroître son efficacité dans le travail, renforcer ses compétences : organisation et gestion du temps, courrier, téléphone, gestion du stress...
- Augmenter sa capacité de réflexion, apprendre à s'organiser
- Améliorer la qualité de ses relations professionnelles en interne et en externe

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute secrétaire, toute collaboratrice dont la fonction comporte des tâches de relation, d'organisation et disposant d'une certaine initiative dans son travail

### PROGRAMME

#### **1 - Clarifier les missions du poste de secrétaire-assistante**

- Se situer dans le service par rapport à sa description de fonction
- Se donner des objectifs d'évolution
- Identifier les attentes du manager et de l'équipe

#### **2 - Analyser comportements et méthodes**

- Avoir confiance en soi : dominer sa timidité, gérer ses émotions
- Gérer tensions et situations difficiles :
  - évaluer les situations difficiles
  - en déterminer les sources
  - les comprendre, les contrôler, les utiliser

#### **3 - Traiter et diffuser l'information**

- Gérer l'information entrante et sortante (courriers, revues, mails) : mettre en place des procédures de diffusion, assurer la traçabilité des informations
- Organiser le classement et l'archivage avec rigueur et fiabilité
- Acquérir des techniques pour accélérer la prise d'informations et aller à l'essentiel : lecture rapide, prise de notes structurée
- Rédiger des synthèses et des comptes rendus clairs et efficaces

#### **4 - Mieux s'organiser, gérer son temps**

- Cerner sa personnalité par rapport à l'organisation et à la gestion du temps
- Faire le point sur son organisation personnelle pour l'améliorer
- Gérer son temps : grands principes et principales lois, tâches et priorités
- Anticiper et planifier les activités
- Organiser : méthodes et outils
- Organiser réunions et manifestations, planifier les projets, classer

#### **5 - Développer son aisance relationnelle**

- Valoriser l'image de l'entreprise
- Accueillir, faire patienter les visiteurs
- Communiquer au téléphone :
  - savoir appeler
  - savoir recevoir les appels
  - les différentes formulations en usage

#### **6 - S'affirmer**

- Se donner des objectifs de progrès
- Négocier les moyens nécessaires
- S'affirmer pour être crédible

### PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participante
- Exercices variés, mises en situations
- Dialogues, échanges d'expériences entre les participantes
- Fascicule, documents de travail et une synthèse du stage sont fournis

#### **Interentreprises**

2 jours

Prix : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 15.16 mai 2017

• 04.05 décembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# GÉRER SON STRESS, ÊTRE À L'AISE DANS SON MILIEU PROFESSIONNEL

## *Gérer son stress*

Depuis plus de 20 ans Bernard Bruche travaille sur les comportements, les réactions de défense et le stress. Cette formation adaptée au domaine professionnel permet de faire le point sur sa situation, de découvrir les sources de ses tensions, et elle apporte, dans de nombreux cas, des réponses pour gérer et utiliser ces contraintes. Elle bénéficie d'un taux de satisfaction très fort de la part de plusieurs milliers de participants.

### **OBJECTIFS**

- Comprendre les origines des tensions en milieu professionnel
- Adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations stressantes, préserver son équilibre
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle et faire du stress une force positive

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne soumise à des tensions dans sa vie professionnelle

### **PROGRAMME**

#### **1 - Comprendre les situations difficiles**

- Les réactions physiologiques en fonction des personnalités
- Les conséquences, les symptômes

#### **2 - Diagnostiquer les effets d'une situation difficile**

- Connaître la source avant de vouloir apporter des remèdes
- Les sources professionnelles
- Les sources personnelles
- Evaluer les conséquences des tensions sur la prise de décision, la négociation, le travail en équipe

#### **3 - Modifier sa perception de la situation**

- Optimiser son énergie, son positivisme
- Le contrôle de soi, la respiration
- Sur-fatigue et relaxation
- Adapter son comportement social
- Comprendre les normes, modifier les siennes

#### **4 - Savoir canaliser ses réactions**

- Avoir une pensée positive
- Apprendre à s'estimer
- Développer la confiance en soi
- Gérer ses émotions
- Rester motivé

#### **5 - Gérer les situations difficiles**

- Limiter les agressions
- Rationaliser les pauses, le repos et le sommeil
- Apprendre à « déconnecter », savoir prendre du recul
- Mieux gérer le déroulement de ses journées professionnelles

### **PÉDAGOGIE**

- Les stagiaires expriment leurs difficultés, l'animateur apporte le contenu théorique
- Tests divers : découverte de ses points faibles et de ses points forts et autodiagnostic pour faciliter la réflexion
- Quelques exercices de relaxation compatibles avec la vie professionnelle sont expliqués
- Le DVD « Le Stress » par Bernard Bruche sera remis aux participants en fin de formation

#### **Inter-entreprises**

**2 jours**

Prix : **1 050 € H.T.**

Repas offerts

Paris

- **19.20 juin 2017**
- **25.26 septembre 2017**
- **07.08 décembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# 10 CLÉS POUR S'ORGANISER ET GÉRER SES PRIORITÉS

## OBJECTIFS

- Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps
- Adapter son comportement aux situations nouvelles
- Connaître ses points forts et ses points à améliorer
- Savoir gérer le relationnel et les situations, améliorer sa gestion de l'information
- Savoir planifier, contrôler les délais, organiser

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne concernée par le programme et n'ayant pas à déléguer

## PROGRAMME

### 1 - Prendre conscience des facteurs de perte de temps

- Réflexion sur l'utilisation de son temps
- Choix des thèmes prioritaires en fonction des besoins du groupe

### 2 - Diagnostiquer l'organisation de son travail

- Les lois de la gestion du temps

### 3 - Être clair sur ses missions

- Concevoir sa fonction

### 4 - Se fixer des priorités

- Les priorités et la priorisation des tâches

### 5 - Organiser son espace de travail

- Plannings, check-list
- Les tableaux de bord

### 6 - Gérer les urgences

À partir d'un repérage par les participants des pertes de temps (liste fournie), travail en sous-groupes

- La gestion des imprévus et des crises
- La gestion, la maîtrise et le contrôle des délais

### 7 - Traiter les dérangements

- Gérer les dérangements : les imprévus, les interruptions
- Maîtriser le téléphone, la messagerie électronique

### 8 - Optimiser le mode de collaboration avec les autres

- Les relations avec la hiérarchie
- Le travail en équipe, polyvalence et partage des tâches
- La définition d'objectifs personnels et professionnels
- Les « chartes de discipline » : réunions, entretiens...
- La délégation inversée, les relations interservices
- Améliorer sa communication : négocier un délai, savoir dire non, donner une consigne...

### 9 - Gérer et réduire le stress

- Les rythmes
- Les sources du stress
- Le stress : le sien et celui des autres
- Quelques remèdes pour se protéger du stress et faire face

### 10 - Réduire le volume de papier à traiter

- Utiliser la méthode TRAP pour trier et traiter les informations

## PÉDAGOGIE

- De nombreux outils et méthodes sont fournis
- Exercices d'application
- Le temps passé sur les thèmes est fonction de l'intérêt des participants

### Inter-entreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T

Repas offerts

Paris

● 01.02 juin 2017

● 21.22 septembre 2017

● 27.28 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# AMÉLIORER ET CONSERVER SA MÉMOIRE

## *Comprendre le fonctionnement de sa mémoire pour mieux l'utiliser*

*La mémoire est un atout dans la vie de tous les jours. Une bonne mémoire s'entretient, se forge.*

*Sauf problème médical, nous avons la mémoire que nous méritons.*

*Ce stage s'adresse à toute personne qui souhaite comprendre, améliorer et conserver ses capacités de mémoire.*

*Il est un bon moyen pour évaluer ses capacités d'apprentissage, acquérir des techniques permettant de gagner du temps, s'adapter plus facilement aux changements et préparer sereinement examens et concours.*

## **OBJECTIFS**

- Faire découvrir à chacun ses capacités, ses possibilités et l'aider à progresser
- Donner les moyens de mieux retenir en sachant pourquoi et comment faire
- Acquérir des méthodes pour organiser, développer et conserver sa mémoire
- Donner confiance pour aborder de nouvelles techniques, un nouveau poste ou un nouvel emploi, et pour faire face aux changements dans le monde du travail

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne concernée par le programme, mais aussi toute personne qui envisage de nouvelles activités par promotion ou mutation

## **PROGRAMME**

### **1 - Évaluer le fonctionnement de sa mémoire**

- Tests et travaux en sous-groupe

### **2 - Connaître les mécanismes de la mémoire**

- Les règles et les différents types de mémoire
- Les problèmes et les maladies
- L'origine des trous de mémoire

### **3 - Découvrir les techniques permettant d'améliorer sa mémoire**

- Le traitement de l'information : organiser, associer, synthétiser...
- Les procédés mnémotechniques
- L'imagerie mentale, les locis
- Les associations...

*Les sujets sont traités en fonction des attentes du groupe*

### **4 - Acquérir les comportements qui favorisent la mémorisation**

- L'attention, la concentration, le désir..
- Le respect des mécanismes de mémorisation : saisir, traiter, réactiver
- L'attitude qui favorise concentration et mémorisation
- Les remèdes et méthodes pour augmenter son attention

### **5 - Entraînement sur des cas pratiques**

- Noms des personnes, fonctions, entreprises, lieux...
- Noms - visages...
- Chiffres et/ou numéros...
- Nombres, dates, codes...
- Téléphone (écoute)
- Consignes verbales
- Réunions, débats, exposés...

*Les sujets sont traités en fonction des attentes du groupe.*

## **PÉDAGOGIE**

- Stage participatif, pédagogie active et impliquante
- Animation non directive, pragmatique
- Exercices nombreux et variés

### **Inter-entreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 050 € H.T.**

Repas offerts

**Paris**

• 06.07 juin 2017

• 03.04 octobre 2017

• 30 novembre-01 décembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# S'AFFIRMER DANS SON MILIEU PROFESSIONNEL, OSER DIRE

*Améliorer son aisance et affirmer ses idées*

## **OBJECTIFS**

- Formuler sans crainte ses opinions ou ses souhaits quel que soit l'interlocuteur
- Savoir adapter ses messages aux autres
- Savoir dire « non » avec diplomatie, sans paraître agressif
- Savoir demander de l'aide dans une situation difficile
- Être plus convivial avec les autres, pour travailler plus sereinement ensemble

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant besoin de s'affirmer dans ses relations professionnelles

## **PROGRAMME**

### **1 - Les différents comportements**

- Le comportement de type physique et ses réactions de défense : fuite et attaque
- Les comportements relationnels et les réactions de défense : séduction ou norme
- Les comportements intellectuels et les risques de manipulation

### **2 - Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs**

- Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales
- Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- Développer et renforcer sa confiance en soi

### **3 - Transformer en positif les difficultés**

- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Nourrir l'estime de soi-même

### **4 - Gérer les situations de la vie professionnelle**

- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté

- Savoir exprimer et recevoir une critique...
- Développer sa fluidité
- Oser s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires
- S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions

### **5 - Développer des relations professionnelles constructives**

- Savoir gérer les situations tendues
- Exprimer son ressenti
- Identifier et lever les zones de blocages
- Remplacer l'escalade par la mise en place de relations « adulte-adulte »
- Savoir dire « oui », s'engager, faire confiance
- Savoir faire face à un reproche
- Oser dire « non », poser des limites, exprimer diplomatiquement un refus

### **6 - Définir un plan personnel de progression**

- Les domaines dans lesquels il est possible d'évoluer
- Les domaines à risques ou suicidaires

## **PÉDAGOGIE**

- La formation est basée sur des simulations, des exercices et des tests
- Un apport théorique est réalisé pour la compréhension
- 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

• 08.09 juin 2017

• 04.05 décembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# MAÎTRISER SON ÉMOTIVITÉ, OSER S'EXPRIMER

***Fini le trac et la timidité, exprimez-vous !***

*De nombreuses personnes ont des possibilités, mais n'osent pas toujours les mettre en valeur et les exprimer. L'émotivité touche environ 30% de la population à des âges divers, et peut être un frein aux promotions, aux mutations, au développement individuel et professionnel... Cette formation leur permettra de faire les premiers pas et de s'armer pour vaincre leur appréhension.*

## **OBJECTIFS**

- Réduire son émotivité, son trac, apprivoiser et gérer ses émotions
- Donner une meilleure image de soi, prendre confiance
- Mieux s'affirmer dans la communication, oser s'exprimer
- Savoir présenter rapidement ses informations, défendre ses idées
- S'entraîner à maîtriser des situations considérées comme difficiles

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à exposer ou à défendre des idées et soumise à une émotion
- La suite logique à cette formation est le stage « *Parler pour être écouté...* » (page 41)

## **PROGRAMME**

### **1 - Se connaître, se dominer**

- Dominer le trac, le sentiment de gêne ou de maladresse
- Comprendre les mécanismes pour mieux surmonter ses angoisses
- Améliorer sa sûreté, se contrôler
- Maîtriser son corps, ses émotions
- Gérer son stress :
  - les moyens de lutte
  - l'utiliser positivement

### **2 - Donner une image adaptée**

- Maîtriser son corps et sa gestuelle : position, mobilité, regard, respiration..
- Défaillances : trous, lapsus, erreurs..
- Débit, voix, diction
- Développer la confiance en soi.

### **3 - Mieux comprendre les autres**

- La façon dont ils retiennent
- Les types de mémoire qu'ils utilisent
- Les « faux raisonnements » :
  - généralisation
  - comparaison sans preuve...  
... et la manière d'y répondre
- Les conséquences des stress

### **4 - Prendre la parole, argumenter**

- Se préparer mentalement, physiquement et intellectuellement
- Savoir écouter
- Savoir argumenter positivement
- Les types d'argumentation
- Savoir répondre à des argumentations polémiques
- Savoir réfuter, savoir dire « *non* »

## **PÉDAGOGIE**

- L'animateur est un conseiller qui aidera les participants à mettre en place une méthode pour réduire leur émotivité : préparation, respiration, arguments pour se défendre...
- Les cas soumis par les participants seront traités
- Des exercices filmés sont proposés mais non imposés pour aider les participants à progresser
- 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**

● 12.13 juin 2017

● 16.17 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**

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

S'exprimer devant une assemblée n'est pas toujours naturel, cependant la maîtrise de l'expression renforce le contenu du message et crédibilise l'orateur. Avoir une bonne image, devant un groupe, devant un public ou en réunion est indispensable dans une carrière professionnelle.

Cette formation a pour but d'armer et de donner les éléments fondamentaux.

Pour les participants ayant une moins bonne maîtrise de l'expression, il est conseillé de suivre avant cette formation : « Parler, s'exprimer avec aisance devant un groupe »).

## OBJECTIFS

- Maîtriser, surmonter ses émotions
- Connaître et appliquer les techniques de communication
- S'exprimer avec clarté, rigueur et concision

## PERSONNES CONCERNÉES

- Cadres, responsables, ingénieurs, toutes personnes appelées à faire des exposés, des conférences, des présentations, et plus généralement à prendre la parole devant un public

## PROGRAMME

### 1 - Bien préparer sa prise de parole

- Dégager l'essentiel en fonction de l'objectif et du public
- Définir une stratégie de présentation pertinente

### 2 - Captiver l'attention de son auditoire

- Les grandes règles de la communication
- Accrocher l'écoute par une introduction et une conclusion percutantes
- Développer l'attitude d'écoute
- Utiliser reformulation et questionnement
- Répondre aux questions posées : être bref, concis, précis

### 3 - Renforcer l'impact de ses messages

- Comment les messages sont reçus
- Comment communiquer exactement le message pour que les autres le reçoivent
- Renforcer l'impact de son message grâce à l'intonation et à l'accentuation

### 4 - Construire une relation forte avec son public

- Comprendre et maîtriser l'importance de construire une relation avec son public
- Renforcer la relation grâce à la tonalité et au rythme de voix, à la gestuelle, au pouvoir des mots

### 5 - Toucher son public

- Adapter son mode de communication à l'identité, aux valeurs et aux motivations profondes de son public
- Se mettre en phase avec le langage de son public
- Renforcer son message en ayant recours aux analogies et aux métaphores

### 6 - Maîtriser les supports de présentation

- Concevoir des supports visuels percutants
- Utiliser ces supports visuels lors d'une présentation

### 7 - Mises en situation

- La prise de parole en public
- Le non-verbal, la respiration, la voix, le regard, la gestuelle, la présence, l'espace
- La structure du discours : être concret, aller à l'essentiel, s'entraîner au raisonnement logique à l'aide d'un plan
- Les lectures à vue : apprendre à lire en public en conservant le naturel
- L'improvisation : exercices de fluidité mentale et verbale

*Les mises en situation et les points traités sont fonction des besoins du groupe.*

*La théorie est abordée pendant l'analyse des exercices.*

## PÉDAGOGIE - E-LEARNING

- Un questionnaire d'attentes est envoyé avant la formation
- Exposé final afin d'évaluer sa progression et bilan personnel. Il est proposé aux participants d'apporter leurs documents et/ou leurs transparents ou PowerPoint pour réaliser leur intervention
- 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

• 01.02 juin 2017

• 13.14 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# PARLER DEVAN UN GROUPE, ÊTRE COMPRIS ET RETENU

## Travailler son image et son élocution

*Dans la vie professionnelle, il est important de s'exprimer correctement devant d'autres personnes, de prendre confiance, de pouvoir parler plus clairement, de se faire entendre, comprendre et retenir.*

*Cette formation a pour but de faire progresser, sans heurter les participants.*

*Les participants sont supposés avoir dépassé les difficultés liées à l'émotivité et à l'affirmation de soi.*

### **OBJECTIFS**

Donner à chaque participant les moyens :

- De vaincre le trac, d'avoir le courage de se lever et de prendre la parole
- D'atténuer l'expression de sa pensée
- De savoir convaincre, de limiter les maladrotes, l'embaras

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à s'exprimer devant d'autres dans diverses situations : réunions, contacts commerciaux, présentations diverses, salons, exposés...

### **PROGRAMME**

#### **1 - Les règles de la communication**

- La déperdition des messages
- Les objectifs de la communication
- Le verbal et le non verbal

#### **2 - La communication en non-verbal**

- Ne pas montrer son trac : causes, effets, remèdes
- Le non verbal : l'expression orale, la force de la voix, la respiration...
- Le regard, contact avec les autres
- L'utilisation de l'espace
- L'expression corporelle : la présence, l'allure, la démarche, le regard, les expressions, le "look"...

#### **3 - L'aspect verbal de la communication orale**

- Préparation de l'intervention : plan, notes
- L'argumentation, l'organisation du message, la rigueur du plan

- Structuration de sa pensée et développement des idées
- Organisation : fiches de préparation et plan-notes
- La construction du message, la longueur des phrases
- Les techniques : la reformulation, la relance, les questions, les réponses évanescentes, les réponses précises...
- Maintenir l'attention du groupe, être attentif à ses réactions

#### **4 - La maîtrise de l'expression**

- Vaincre les défaillances, trous, lapsus, erreurs...
- Limiter le trac, maîtriser ses émotions
- Atténuer l'expression de sa pensée
- Savoir argumenter et répondre aux objections

### **PÉDAGOGIE**

- Le rôle de l'animateur est d'aider à progresser. La formation ne fait donc pas appel aux techniques déstabilisantes. La vidéo n'est pas une obligation
- La formation est pragmatique. Le travail comporte des mises en situation sur des sujets proches de la vie quotidienne. Les cas soumis par les participants seront traités
- Les exercices sont analysés collectivement et des conseils personnalisés sont donnés
- 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

• **22.23 juin 2017**

• **14.15 décembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# PRENDRE DES NOTES, VITE ET BIEN ET FAIRE UN COMPTE RENDU

*La multiplication du nombre de réunions, la recherche d'une meilleure efficacité par la rédaction d'un procès-verbal a augmenté le travail de nombreux collaborateurs.*

*Cette formation devrait leur permettre d'augmenter leur efficacité en prise de notes et en compte rendu oral ou écrit.*

## **OBJECTIFS**

- Se préparer et préparer activement la prise de notes
- Choisir la bonne méthode
- Optimiser ses aptitudes à l'analyse et à la synthèse
- Savoir rédiger et présenter les comptes rendus

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant une bonne aisance rédactionnelle et amenée à prendre des notes et à rédiger le compte rendu d'une réunion par exemple

## **PROGRAMME**

### **1 - La prise de notes**

- Les procédés abrégatifs qui nécessitent peu d'apprentissage
- L'essentiel et l'accessoire : trier et classer les informations
- Les méthodes adaptées aux besoins :
  - linéaire
  - modulaire
  - normée...

### **2 - La prise de notes en réunion**

- Structure et organisation des différents types de réunion : de travail, de conseil, d'information, de CE, débat, conférence
- Rôle du rapporteur et du secrétaire
- Connaissance des participants, du sujet, du vocabulaire...
- De l'oral à la reformulation écrite
- Déformations et interprétations : rester objectif

### **3 - La prise de notes en entretien**

- Cerner le contexte de l'entretien
- Établir un questionnaire préalable

### **4 - Le compte rendu oral**

- A partir de ses notes, savoir dégager l'essentiel pour une présentation orale immédiate

### **5 - Le compte rendu écrit**

- Relire et structurer ses notes : hiérarchiser les informations, mettre en valeur les mots clés, harmoniser titres et sous-titres
- Élaborer un plan
- Différencier : procès verbal, compte rendu linéaire ou synthétique, rapport...
- Forme et rédaction à adopter pour ces documents
- Choisir le style approprié aux destinataires
- Appliquer les techniques rédactionnelles, une aide à la lecture, à la compréhension et à la mémorisation

### **6 - La mise en page**

- Appliquer des principes simples pour garantir la lisibilité

### **7 - La méthodologie de relecture**

## **PÉDAGOGIE**

- Le travail comporte une partie réflexion, réalisée en sous-groupe, mais aussi des mises en situations
- Des exercices sur réunions enregistrées, débats filmés, entretiens simulés seront proposés
- Les cas soumis par les participants pourront servir de support
- Une documentation est remise à chaque participant

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 050 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

● **16.17 mars 2017**

● **02.03 octobre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# COURRIER ÉLECTRONIQUE : RÉDIGER DES MAILS EFFICACES

## OBJECTIFS

- Sensibiliser les participants à une culture de l'écrit et élargir leurs compétences dans la rédaction quotidienne de leurs mails destinés à l'externe comme à l'interne
- Répondre à des besoins spécifiques : quels sont les critères et contraintes associés à ce type d'écrit et comment améliorer la qualité des messages ?

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne amenée à communiquer au quotidien via la messagerie électronique

## PROGRAMME

### 1 - Les enjeux de la communication via la messagerie

- La notion d'image : image de l'entreprise / image de soi et le principe de précaution
- Les implications dans le relationnel à l'externe et en interne
- Les attentes implicites des destinataires voire leurs exigences

### 2 - Des conseils essentiels sur le style

- La syntaxe et la longueur requise des phrases
- Le vocabulaire (celui à bannir notamment) et le style : les maladroites à éviter
- La concision dans l'objet et le message
- Communication orale et écrite : les différences et les contraintes informelles
- Les choix de formulation pour l'entrée en contact et pour conclure son message
- Quelques phrases-clés à adapter pour informer, conseiller, relancer, refuser, etc.

### 3 - Les objectifs du message

- Comment relancer et traduire l'urgence sans déplaire ?

- Comment présenter des excuses ?
- Comment refuser sans heurter ?
- Comment hiérarchiser son message pour plus d'impact ?

### 4 - Les principes de base

- Le ton juste et la diplomatie nécessaire dans les échanges
- Les obligations du rédacteur : la relecture
- Quelle méthode appliquer pour des écrits irréfutables ?

### 5 - Atelier rédactionnel

Entraînement proposé aux participants l'après-midi. Les thèmes s'inspirent directement des situations rencontrées dans leur quotidien

- Choix de messages sélectionnés au préalable par les participants et analyse correctrice en binômes puis en groupe
- Rédaction de mails types (dont l'objet serait récurrent) ou selon besoins avec un contenu plus sensible (propositions des rédacteurs)

Nombre de participants limité

## PÉDAGOGIE

- Le groupe mène une réflexion constructive sur ses pratiques et celles qu'il est possible de leur substituer. Les exemples comme les exercices s'inspirent de cas professionnels
- Les méthodes appliquées favorisent l'interactivité à l'intérieur du groupe :
  - des échanges sur ses pratiques et ses difficultés, des apports théoriques sur les critères d'un écrit efficace
  - des études de cas professionnels inspirés du quotidien et une analyse correctrice en groupe, des conseils individualisés, des outils pragmatiques au service de son activité professionnelle
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

### Interentreprises

1 jour

Prix : 700 € H.T.

Repas offert

Paris

- 22 mai 2017
- 19 octobre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# LES FONDAMENTAUX DE L'EXPRESSION ÉCRITE

## *Bases orthographiques et grammaticales de l'expression écrite*

*La difficulté d'écrire ne vient pas toujours de la fluidité de l'esprit mais bien souvent d'un blocage provoqué par un oubli des règles grammaticales et syntaxiques. Cette formation, sans prétendre corriger en 4 jours la totalité des lacunes, a pour objectif de remettre à niveau ceux qui n'ont pu perfectionner leurs connaissances en la matière.*

### **OBJECTIFS**

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion en commun
- Élargir les aptitudes à s'autocorriger
- Acquérir des outils et une documentation propre à faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne souhaitant consolider ses acquis grammaticaux et se perfectionner dans la rédaction des écrits professionnels

### **PROGRAMME**

#### **1 - Grammaire et orthographe**

- L'accord des noms et des adjectifs
- Les terminaisons du présent
- Les terminaisons É et ER
- Les terminaisons des participes
- Le passé composé
- Les homophones : CES/SES, C'EST/S'EST, LEUR/LEURS, TOUT/TOUS
- Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir
- Le futur, le conditionnel
- La concordance des temps
- Le subjonctif
- Les adverbes en AMMENT/EMMENT
- Les « petits riens » qui changent tout :
  - les accents
  - la majuscule
  - le trait d'union

#### **2 - Vocabulaire**

- Différencier le langage « écrit » du langage « parlé »
- Nuancer sa pensée
- Choisir des synonymes
- Enchaîner les paragraphes avec les mots de liaison
- Adapter le vocabulaire à la lettre professionnelle :
  - exprimer une demande
  - transmettre une information
  - présenter des excuses, des remerciements
  - réclamer, refuser
- Choisir les formules de politesse adaptées

#### **3 - Structure de la phrase**

- Apprendre à rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : décrire une procédure simple, transmettre un savoir-faire, laisser une consigne...

### **PÉDAGOGIE**

- Un test d'auto-évaluation est réalisé le premier jour, un second en fin de stage
- Les documents pédagogiques utilisés font toujours référence à l'écrit professionnel
- Des outils variés : dictionnaires, livres de conjugaison, grille de relecture, bibliothèque de phrases clés, permettent d'effectuer une autocorrection efficace et donc de développer une plus grande autonomie
- L'ouvrage « *La Rédaction Professionnelle* » est remis à chaque participant
- Son auteur Patricia Maillat est le concepteur et l'animateur de la formation

#### **Inter-entreprises**

4 jours (2+2)

Prix : 1 800 € H.T.

Repas offerts

Paris

● 16.17 octobre + 06.07 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# RÉDIGER EFFICACEMENT

## OBJECTIFS

- Acquérir les bases pour savoir écrire des messages courts, percutants, efficaces
- Appliquer sur des documents professionnels les techniques pour rendre vos écrits attractifs et agréables à lire. (Les participants sont invités à apporter leurs documents)

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne désireuse d'améliorer la présentation et la forme de ses écrits

## PROGRAMME

### 1 - Trouver et organiser ses idées

- La méthode CASA
- La méthode SPRI
- Les 3QOCP
- Schéma heuristique..

### 2 - Écrire pour être compris

- Les pièges les plus courants à éviter
- Capacités à mettre en oeuvre :
  - ponctuation
  - choix des mots
  - syntaxe : pièges et contraintes
- Techniques et principes pour rédiger :
  - notes, consignes, instructions
  - comptes rendus, rapports

### 3 - Travailler son style

- Les styles
  - descriptif : comment décrire une machine, un processus...
  - explicatif : comment transmettre un savoir-faire
  - injonctif : comment laisser des consignes
- La lecture critique et les techniques de reformulation

### 4 - Utiliser les techniques rédactionnelles

- Trouver un titre accrocheur
- Choisir des mots percutants
- Jouer sur les polices de caractères

### 5 - Présenter les écrits

- Principales règles de présentation d'écrits professionnels

### 6 - Rédiger le courrier électronique

- Rédiger des e-mails efficaces
- Us et coutumes du courrier électronique

### 7 - Perfectionner ses documents

- Rédiger des phrases courtes, claires et précises pour : décrire une procédure simple, transmettre un savoir-faire, laisser une consigne...
- Apporter les corrections nécessaires à ses propres écrits
- Faciliter la lecture de vos informations
- Distinguer l'essentiel de l'accessoire
- Exposer clairement les solutions et convaincre sans imposer
- Rédiger à partir de ses notes

## PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices sur transparents pour dynamiser les ateliers rédactionnels. Corrections immédiates et commentaires
- Il est demandé à chaque participant d'apporter les documents qu'il souhaite travailler durant le stage
- Une documentation est remise à chaque participant
- 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

● 08.09 juin 2017

● 13.14 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# DÉVELOPPER SON ESPRIT DE SYNTHÈSE À L'ÉCRIT ET À L'ORAL

## *Développer son esprit de synthèse à l'écrit et à l'oral*

### **OBJECTIFS**

- Pouvoir retrouver rapidement le contenu d'un document grâce à une synthèse personnelle
- Saisir l'essentiel à l'écrit comme à l'oral et hiérarchiser selon l'importance des informations ou des faits
- Transmettre l'essentiel sans noyer son destinataire dans les détails
- Utiliser un style compréhensible
- Synthétiser à partir d'un ensemble de documents

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Ceux et celles qui doivent améliorer leur capacité de synthèse pour résumer des dossiers, des documents, rédiger des comptes rendus de réunions...

### **PROGRAMME**

#### **1 - Sélectionner les informations à l'oral**

- Préparer : informations préalables, documentation...
- Se mettre en condition : concentration, écoute active
- Prendre des notes : méthodes, tri, hiérarchisation des idées, reformulation
- Connaître les caractéristiques des réunions :
  - les différents types de réunions
  - les rôles : rapporteur, secrétaire...
  - les techniques de prise de notes : logique, chronologique...

#### **2 - Sélectionner les informations à l'écrit**

- Techniques de lecture
- Techniques de prise de notes et de surlignage

#### **3 - Saisir l'essentiel, éliminer l'inutile**

- L'utilisation des mots-clés
- L'organisation des idées
- Les plans

#### **4 - Éviter la transformation des idées des autres**

- Objectivité
- Choix des mots
- Choix du style

#### **5 - L'organisation des écrits**

- Les différents écrits synthétiques : courrier électronique, compte rendu, note de synthèse, rapport
- Les techniques rédactionnelles : articulations, ponctuation

#### **6 - Retrouver rapidement les idées**

- Savoir reformuler
- Mettre en place un système de recherche
- Aider à la mémorisation

*Formation réalisable en formule personnalisée sur 1 jour.  
Nous consulter.*

### **PÉDAGOGIE**

- Exercices variés en prise de notes, synthèses écrites, synthèses orales
- Le travail comporte une partie réflexion, réalisée en sous-groupe, mais aussi des mises en situations sur des sujets professionnels
- Des documents de travail sont fournis, mais il est demandé à chaque participant d'apporter les documents sur lesquels il souhaite travailler durant la formation

#### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

**● 18.19 septembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# ANALYSER, SYNTHÉTISER ET RÉDIGER

## OBJECTIFS

- Approfondir les méthodes et les techniques propres aux différents écrits de l'entreprise
- Acquérir une meilleure aisance pour structurer ses écrits et gagner du temps
- Savoir présenter les choses sans heurter, sans choquer inutilement
- Réunir une documentation efficace et complète, immédiatement utilisable

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne désireuse de gagner du temps en structurant vite et bien ses écrits professionnels

## PROGRAMME

### 1 - Analyser

- Appréhender les difficultés propres à l'écrit :
  - définir les objectifs de l'émetteur : informer, convaincre, faire agir..
  - rappeler la finalité des écrits professionnels "vitrine" de l'entreprise
- Découvrir les méthodes qui facilitent l'analyse et la structuration du texte :
  - appliquer les techniques permettant l'analyse, le développement, la synthèse
  - rechercher les idées grâce à un questionnement systématique
  - connaître les plans spécifiques aux écrits techniques
  - savoir sélectionner les informations importantes dès l'étape préliminaire de la lecture

### 2 - Synthétiser

- Application de la méthode CASA :
  - structurer son écrit dès la prise de notes
  - sélectionner l'essentiel
  - s'entraîner au compte rendu
  - passer du compte rendu au relevé de décisions

- Réaliser une note de synthèse :
  - la méthode SPRI
  - distinguer l'essentiel de l'accessoire
  - travailler la structure et la présentation
  - favoriser l'accroche visuelle
- Transmettre les informations clés d'une action via la messagerie

### 3 - Rédiger

- Améliorer la lisibilité :
  - termes appropriés, langage soutenu et mesuré
  - texte aéré, concis et précis
  - mots de liaison pour mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité
- Atténuer l'expression de sa pensée :
  - nuancer ses propos pour ne pas susciter une agressivité inutile
  - s'entraîner à la "diplomatie" sans alourdir le style
- Élaborer un rapport :
  - rapporter les faits avec neutralité
  - exposer clairement les solutions envisagées
  - convaincre sans imposer
- Finaliser les écrits : présentation, sommaire, annexes...

## PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices sur transparents pour dynamiser, corrections immédiates et commentaires
- Utilisation d'enregistrements audio et vidéo pour travailler le compte rendu
- Il est demandé à chaque participant d'apporter les documents qu'il souhaite travailler durant le stage
- 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 : 1 150 € H.T.

Repas offerts

Paris

• 10.11.12 mai 2017

• 29.30 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# COURRIER PROFESSIONNEL ET IMAGE DE L'ENTREPRISE

*Valoriser la correspondance avec les clients, les usagers, les assurés...*

## OBJECTIFS

- Mieux analyser les demandes des correspondants : clients, usagers...
- Approfondir les méthodes et les techniques propres au courrier professionnel :
  - lettres d'information, de proposition, de demande...
  - lettres d'excuses, de refus...
  - réponses à des réclamations, à des clients et/ou des usagers mécontents...
- Apporter rapidement une réponse claire et précise
- Bien communiquer sans heurter l'interlocuteur

## PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne devant aller au-delà des lettres types, et cherchant à adapter précisément le courrier aux différents correspondants
- **Pré-requis** : si les difficultés orthographiques et grammaticales de base ne sont pas totalement maîtrisées, il est recommandé de suivre avant cette formation, le stage « *Les bases de l'expression écrite* » (page 187) en niveau 1, puis la présente formation en niveau 2

## PROGRAMME

### 1 - La communication écrite

- Écrire avec rigueur : éviter les répétitions, respecter les règles syntaxiques et orthographiques
- La finalité des écrits professionnels « vitrine » de l'entreprise

### 2 - Les techniques rédactionnelles

- Employer les termes appropriés et un vocabulaire élargi et mesuré
- Présenter une lettre aérée, concise et précise
- Limiter la longueur des phrases
- Mettre en valeur l'articulation du texte et son homogénéité par les mots de liaison
- Utiliser le ton juste et nuancer sa pensée

### 3 - Préparer la lettre

- Identifier le destinataire
- Analyser le document reçu pour répondre à toutes les questions du correspondant
- Élaborer un plan mettant en relief les grandes lignes directrices avec méthode

### 4 - Rédiger le courrier

- L'entrée en matière
- L'expression de la demande :
  - demander une confirmation,
  - une information,
  - un règlement...
- La transmission d'une information, d'une relance
- La présentation des excuses et/ou des remerciements
- L'expression du mécontentement, la réclamation, le refus
- Les formes préfinales et les formules de politesse

### 5 - Le courrier électronique

- Us et coutumes de la communication électronique

*Formation réalisable en formule personnalisée sur 1 jour.*

## PÉDAGOGIE

- La méthode pédagogique prend appui sur l'expérience des participants
- Les exercices et les cas pratiques sont réalisés à partir de cas réels
- Nombreuses applications et exercices. Correction immédiate sur transparents

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

• **06.07 juin 2017**

• **16.17 novembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# TRAITER LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES

*Cette formation, en vous donnant des méthodes, vous permet de traiter en professionnel et évite l'implication et le stress qui l'accompagne.*

## **OBJECTIFS**

- Fiabiliser et professionnaliser la lecture des courriers clients.
- Consolider les compétences rédactionnelles.
- Contribuer à la réduction des motifs de réclamation.
- Renforcer son assurance et sa maîtrise de soi.
- Accroître la lisibilité des réponses aux réclamations.

## **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à traiter des réclamations (clients, usagers, utilisateurs).

## **PROGRAMME**

- Les bases de la réclamation :
  - réclamer est un droit, il y a toujours un aspect relationnel, par ce fait, une réclamation est toujours justifiée.
- Comprendre la réclamation pour répondre juste :
  - les caractéristiques du client ou de l'utilisateur insatisfait...
  - les différents profils de clients « mécontents »
  - la nature de la réclamation.
  - traduire la réclamation, poser les « vrais » problèmes
  - la réponse justifiée.
- Bâtir la réponse écrite :
  - analyser et sélectionner les idées
  - définir un objectif et décider : accepter / refuser
  - choisir le plan le plus adapté
  - rédiger, s'attirer la sympathie du destinataire
  - savoir présenter, le cas échéant, des excuses
  - faire patienter si la réponse nécessite des recherches.
- Assurer le suivi.

## **PÉDAGOGIE**

- A partir de fiches techniques et d'études de cas, conception et rédaction de textes.
- Analyse, confrontation et évaluation en groupe.
- Exercices pour dynamiser corrections et commentaires.
- Chaque participant apporte des écrits professionnels qui serviront de supports d'exercices.

### **Interentreprises**

**2 jours**

**Prix : 1 150 € H.T.**

*Repas offerts*

**Paris**

● **19.20 juin 2017**

● **25.26 septembre 2017**

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# AMÉLIORER LA RELATION CLIENT À L'ACCUEIL

## Accueil physique et téléphonique

Un accueil satisfaisant rassure les clients et valorise l'entreprise. Un petit plus suffit souvent pour améliorer les situations existantes. Cette formation courte a pour but de fournir les éléments indispensables pour améliorer l'accueil. Si les besoins sont plus spécifiques, cette formation peut être personnalisée (voir pages 122 et 125).

### OBJECTIFS

- Donner les moyens et les méthodes pour assurer une bonne relation « clientèle »
- Savoir faire face à des situations quelquefois difficiles
- Privilégier la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise, du service...

### PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne assurant une fonction d'accueil physique et téléphonique

### PROGRAMME

#### 1 - L'accueil

- Assurer une prise en charge professionnelle des clients internes et externes
- Assister et satisfaire les visiteurs
- Gérer les dysfonctionnements courants

#### 2 - Information et organisation

- L'entreprise, son activité, ses services et les habitudes du personnel
- Les outils nécessaires au métier : organigramme, listes téléphoniques, fichiers d'adresses...
- Les sources d'informations pertinentes
- La bible de procédures en cas d'absence ou de remplacement

#### 3 - Accueillir le visiteur

- L'importance de la "première impression"
- L'attitude dynamique dans son expression non verbale et verbale
- L'écoute active et reformulation
- Les techniques pour faire patienter
- L'organisation d'un espace accueil

#### 4 - Accueillir au téléphone

- Les conditions pour accueillir rapidement
- La gestion de sa voix, de son articulation, de son débit, de sa diction
- Le sourire au téléphone
- La présentation de sa société
- L'identification du correspondant : les questions à poser, les pièges à éviter
- La gestion de l'attente, du transfert, de la prise d'un message

#### 5 - Savoir gérer les tensions

- Gérer les priorités entre un appel téléphonique et un visiteur qui se présente
- Les situations délicates : impatients, bavards, émotifs, confus...
- Les situations difficiles : mécontents, réclamations, agressivité...
- Maîtriser son émotivité, son anxiété
- Gérer et dominer son stress.

Nombre de participants limité

### PÉDAGOGIE

- Exercices pratiques et études de cas concrets
- Simulations et mises en situation enregistrées et analysées avec chaque participant. Conseils personnalisés
- Un guide : « *Le savoir téléphoner* » est remis à chaque participant en fin de session
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

#### Interentreprises

1 jour

Prix : 700 € H.T.

Repas offert

Paris

• 29 mai 2017

• 20 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# AMÉLIORER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

## *Qualité, efficacité, professionnalisme au téléphone*

Une bonne utilisation du téléphone s'acquiert. Cette formation donne les fondamentaux de cette technique. Elle est réalisée avec un groupe de faible importance sur une journée. Elle peut être réalisée en formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise à la date de votre choix .

### **OBJECTIFS**

- Donner une bonne image de son entreprise, de son service, de son organisation...
- Développer son professionnalisme
- Savoir mieux maîtriser le téléphone pour assurer un meilleur service
- Développer la confiance en soi pour un travail de meilleure qualité

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à utiliser l'outil téléphone

### **PROGRAMME**

#### **1 - Les grands principes**

- Répondre rapidement
- Ne pas laisser en attente
- Savoir se présenter
- Réussir les transferts
- Savoir faire patienter

#### **2 - La gestion des appels**

- Comprendre les raisons réelles de l'appel
- Transférer l'appel au bon interlocuteur

#### **3 - L'expression au téléphone**

- Débit, voix, rythme, sourire
- Savoir reformuler, synthétiser

#### **4 - La valorisation de l'entreprise**

- Tact, discrétion, présence d'esprit
- L'image que le personnel souhaite donner de son entreprise
- La dimension "*commerciale*" de tout entretien téléphonique

#### **5 - L'appel**

- Préparer l'appel
- Faire la présentation
- Résumer, reformuler
- Savoir conclure

#### **6 - La réception des appels**

- Accueillir le correspondant
- Écouter et décider : répondre, transférer à une autre personne...
- Savoir conclure
- Répondre en l'absence de l'interlocuteur : notes, transmission, suivi

#### **7 - Exercices pratiques**

Les cas traités sont choisis par le groupe.

Par exemple :

- Savoir faire patienter
- Savoir gérer l'interruption d'un appel
- Vaincre l'agressivité
- Faire face aux réclamations
- La demande de renseignements
- La prise de rendez-vous
- L'écoute des besoins
- Le transfert
- La messagerie...

Nombre de participants limité

### **PÉDAGOGIE**

- Exposés, mises en situation et simulations enregistrées sur matériel téléphonique
- Exercices pratiques et cas concrets. Conseils personnalisés
- Un guide : « *Le savoir téléphoner* » est remis à chaque participant en fin de formation
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

#### **Interentreprises**

1 jour

Prix : 700 € H.T.

Repas offert

Paris

• 30 mai 2017

• 21 novembre 2017

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

**BERNARD BRUCHE FRANCE**