

FAIRE RETENIR SES MESSAGES, S'ADAPTER 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

FORMATION DE FORMATEURS : ANIMER DES FORMATIONS

Assurer occasionnellement la fonction de formateur

Quelques heures par semaine ou par mois, le cadre doit devenir un formateur. Il accompagne et participe à l'apprentissage des personnes qu'il a devant lui. Cette formation courte permet de concevoir un programme, de connaître les principales méthodes utilisables en formation. Elle permet aussi d'être plus armé face à des situations rendues difficiles par certains participants ou l'hétérogénéité du groupe...

OBJECTIFS

- Transmettre une expertise, un savoir à ses collaborateurs, à ses clients, à ses collègues
- Travailler plus rapidement la préparation de formations ou d'exposés
- Faire retenir le maximum dans le temps imparti
- Éviter les principaux pièges de l'animation et s'assurer la maîtrise d'un groupe
- Aider les auditeurs à retenir les informations et les données transmises

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant à faire retenir un message par d'autres personnes : encadrement, maîtrise, techniciens, dans leur rôle de formateur occasionnel

PROGRAMME

1 - Connaître les fondamentaux de la pédagogie pour adulte

- Le participant, son caractère et ses comportements
- La prise en compte des besoins individuels et collectifs
- Les rythmes d'apprentissage

2 - Choisir les méthodes pédagogiques

- Techniques d'animation orales ou non verbales
- Les grandes méthodes pédagogiques, avantages et inconvénients

3 - Préparer une intervention

- Élaborer des supports pédagogiques adaptés
- Préparer ses notes et documents
- Définir une progression pertinente et cohérente : la carte pédagogique

4 - Utiliser les techniques pour éveiller et maintenir l'intérêt du groupe

- Présentation, communication des règles
- Créer un climat favorable
- Utiliser le non verbal
- Maîtriser le verbal
- Susciter l'intérêt par une utilisation judicieuse des méthodes de communication...

- Maîtriser les problèmes individuels : lapsus, recherche de mots...
- Utiliser le matériel en fonction des objectifs à atteindre et des besoins du groupe
- Manier les emplacements de l'animateur et des stagiaires
- Utiliser PowerPoint (éventuellement un exercice)

5 - Gérer les situations difficiles

- Gérer les manques de connaissance
- Réagir à la fatigue
- Répondre aux objections

6 - Gérer les comportements

- Reconnaître les types de participant...
- Gérer les problématiques individuelles
- Gérer les groupes hétérogènes

7 - La mise en pratique par les participants

- Chaque stagiaire réalise un exercice pratique de courte durée
- Il est invité à présenter au groupe un module qu'il aura à animer ou qu'il a animé
- Des conseils pratiques individualisés sont fournis par l'intervenant

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices, mises en situations filmées. Conseils personnalisés
- Les cas soumis par les participants seront traités
- Une documentation est remise à chaque participant
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité

Interentreprises

3 jours

Prix : 1 490 € H.T. - Repas offerts

Paris

• 12.13.14 juin 2017

• 02.03.04 octobre 2017

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

BERNARD BRUCHE FRANCE

NIVEAU 2 : CONCEVOIR ET GÉRER DES SÉANCES DE FORMATION

Communiquer, gérer et animer pour augmenter son efficacité

2 - LA CONCEPTION ET LA GESTION

OBJECTIFS

L'objet de la formation est de fournir des instruments utilisables très rapidement et susceptibles d'aider les formateurs à :

- Travailler plus rapidement leur préparation de cours, d'exposés, de formations
- Faire retenir le maximum dans le temps imparti
- Donner aux stagiaires les moyens de retenir les informations sélectionnées
- Éviter les principaux pièges de l'animation

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne ayant à faire retenir un message par d'autres personnes : encadrement, maîtrise, techniciens, dans leur rôle de formateur occasionnel ou professionnel ayant suivi le niveau 1

PROGRAMME

1 - Adapter la formation en analysant la demande

- Différence entre demandes, attentes et besoins
- Situer le contexte
- Techniques pour définir le contenu
- Les résultats à atteindre.

2 - Adapter ses interventions aux besoins

- Les 4 questions clés pour préparer sa séquence
- Élaborer des supports pédagogiques
- La pédagogie appropriée aux objectifs
- Définir une progression pertinente et cohérente, la carte pédagogique

3 - Mettre en place une formation

- Sécuriser, faire faire, valoriser, impliquer
- Formuler un objectif pédagogique : stratégique, opérationnel, de formation...

4 - Débuter efficacement sa formation

- Les 5 peurs des stagiaires
- Les 6 étapes du démarrage
- Les règles pour démarrer sa formation
- La gestion des séquences

5 - Utiliser méthodes et matériels

- Les exercices en sous-groupes, études de cas, jeu de rôle, brainstorming, tests, post-it...
- L'utilisation du matériel en fonction des objectifs à atteindre
- L'utilisation de PowerPoint
- Création d'un diaporama, d'une animation...

6 - Gérer les groupes difficiles

- Gérer les comportements
- Répondre aux objections
- Gérer les groupes hétérogènes

7 - Évaluer les acquis

- Les 5 étapes d'une bonne conclusion
- Les évaluations intermédiaires
- L'évaluation finale

8 - Le suivi des participants

- Les évaluations à froid
- Le coaching
- Le suivi sur le terrain...

PÉDAGOGIE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Exercices, mises en situations filmées. Conseils personnalisés
- Les cas soumis par les participants seront traités
- 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

• 22.23 mai 2017

• 29.30 novembre 2017

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

BERNARD BRUCHE FRANCE

ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS

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

MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL

L'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. Les domaines traités sont : l'évolution professionnelle, les besoins de formation, mais pas l'évaluation du travail. Il concerne tous les salariés quelle que soit la taille de l'entreprise et a lieu tous les 2 ans ou à la suite de période d'interruption. Un état des lieux est réalisé tous les 6 ans. À cette date le salarié doit avoir soit suivi une formation, soit acquis un des éléments de certification professionnelle et bénéficié d'une progression salariale ou professionnelle. Un compte-rendu de l'état des lieux est alors rédigé durant cet entretien et une copie est remise au salarié. Cette formation à l'entretien professionnel fournit des outils et des méthodes permettant de préparer, structurer et mener efficacement ces entretiens et éviter les conséquences financières si la procédure n'est pas respectée.

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel dans le cadre de la loi du 5 mars 2014.
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle.
- Connaître les étapes de l'entretien professionnel.
- Acquérir les techniques comportementales.

PERSONNES CONCERNÉES

- Responsables amenés à conduire des entretiens professionnels.

PROGRAMME

- Comprendre les enjeux :
 - - l'entretien professionnel dans l'entreprise
 - - le cadre de la réforme de la formation professionnelle
 - - la signification de " formation tout au long de la vie"
 - - faire la distinction entre un entretien d'évaluation et un entretien professionnel
 - - l'utilité de cette formation pour les acteurs concernés (entreprise, manager, collaborateur).
- Comprendre les notions clés de l'évolution professionnelle :
 - le vocabulaire (connaissances, aptitudes...)
 - les outils d'analyse des compétences (référentiel de compétences, métier...)
 - - l'utilité des grilles de compétences et leur utilisation.
- Connaître les étapes :
 - dresser un bilan
 - définir les besoins et les orientations
 - suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien
 - avoir un comportement adapté à chaque phase de l'entretien
 - utiliser les supports de l'entretien professionnel.
- Conduire l'entretien professionnel :
 - mettre en pratique à travers des simulations d'entretiens professionnels
 - maîtriser la communication : écoute active, reformulation...
 - favoriser le dialogue et l'échange par les techniques de questionnement.

PÉDAGOGIE

- Nombreux exercices de mises en situation, avec traitement des principales difficultés.
- Fourniture de supports d'analyse
- Une synthèse est remise en fin de formation.

Inter-entreprises

1 jour

Prix : 800 € H.T.

Repas offert

Paris

• **31 mai 2017**

• **15 septembre 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

RECRUTEMENT : CONDUIRE UN ENTRETIEN

Choisir la bonne personne pour le bon poste

Le choix d'une personne inadaptée à un poste peut coûter cher à l'organisation.

Cette formation permet de limiter les risques en s'assurant que l'image du recruté correspond bien à la réalité.

OBJECTIFS

- Être capable de conduire un recrutement en évitant d'induire les réponses ou de se projeter
- Participer au recrutement, maîtriser les techniques d'écoute et d'entretien
- Savoir choisir la personne la plus adaptée au poste à pourvoir

PERSONNES CONCERNÉES

- Toute personne, chef de service, responsable, ayant à conduire des entretiens de recrutement ou de mutation
- Pour suivre cette formation, il est recommandé d'avoir une bonne communication orale
- Les techniques utilisées sont accessibles aux personnes ayant peu d'expérience

PROGRAMME

1 - Le contexte de l'entretien

- Les préalables à l'entretien
- Profil technique et relationnel du poste à pourvoir, briefing avec la hiérarchie
- Les enjeux : efficacité, conséquences pour le service, pour l'entreprise, pour le recruté ou le déplacé

2 - Préparer l'entretien

- Le poste et son évolution
- L'analyse des C.V. : les points à creuser
- Le plan d'entretien avec des points à examiner
- Savoir ce que l'on cherche...

3 - Conduire l'entretien

- Matrice d'entretien de recrutement
- L'entretien individuel et ses techniques : le déroulement, les questions, le non-verbal...

4 - Limiter les risques du recrutement

- Les pièges à éviter : induction, projection, réactions de défense
- Les recoupements entre le C.V. et les informations données
- Les réponses orales, l'étude du poste
- Les erreurs à éviter
- La matrice de choix
- Le contrôle des informations
- Savoir questionner
- Rechercher les motivations

5 - Communiquer pour comprendre

- Techniques pour faire parler
- Techniques pour s'assurer d'une bonne compréhension
- L'écoute et la prise de notes
- La relance, le questionnement
- La reformulation

PÉDAGOGIE

- Les techniques de recrutement sont évoquées mais non traitées
- Nombreux exercices de mises en situation, avec traitement des difficultés suivantes : écouter, chercher à comprendre, faire parler et non parler...
- Fourniture de supports d'analyse et d'une documentation

Interentreprises

2 jours

Prix : 1 180 € H.T.

Repas offerts

Paris

• **26.27 juin 2017**

• **16.17 octobre 2017**

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

BERNARD BRUCHE FRANCE

FORMATION PERSONNALISÉE

ÉVALUÉS : SE PRÉPARER POUR SON ENTRETIEN PROFESSIONNEL

1 participant - 1 formateur
1 journée de formation
1 heure de crédit téléphonique

OBJECTIFS

- Comprendre l'entretien annuel d'appréciation, de bilan, d'évaluation.
- Négocier les objectifs et des programmes d'action.
- Se préparer et s'entraîner pour l'entretien.
- Faire de l'entretien annuel un instrument d'évolution.

THÈMES PROPOSÉS

- Tour de table :
 - les bilans antérieurs : résultats, difficultés et points à développer au cours de la formation.
- Le bilan annuel :
 - rappel des objectifs du bilan
 - le plan de l'entretien de bilan
 - avec qui on le passe et pourquoi ?
- L'entretien d'évaluation :
 - la préparation de l'entretien
 - un travail annuel et non ponctuel.
- Rapports entre bilan et formation :
 - définition de la formation, stages, missions à responsabilité, groupes de travail
 - savoir établir une liaison entre les points à améliorer et la formation souhaitée.
- La pratique de l'entretien à partir d'exercices de simulation :
 - apprendre à dialoguer, faire passer son message
 - maîtriser la communication : questionnement, relance, reformulation
 - définition et exposé de sa mission
 - événements importants survenus en cours d'année
 - réalisation des actions
 - points forts et points à améliorer
 - fixation d'objectifs
 - demande de moyens
 - souhaits pour l'avenir professionnel, en formation.

APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Priorité est faite à la pratique : travaux réalisés à partir de scénarios proposés par les participants.
- Mises en situations filmées.
- Remise d'un livret pédagogique et d'une synthèse à chaque participant.

● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : 1 150 € H.T. *Repas offert*

● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

BERNARD BRUCHE FRANCE