



Manager la génération Y

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre les attentes et motivations de la génération Y au travail ➤ Construire un relationnel basé sur des valeurs communes ➤ Adopter une posture managériale adaptée à la génération Y ➤ Renforcer la cohésion d'une équipe intergénérationnelle 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Manager en poste ou en prise de fonction</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Génération, de quoi parle-t-on ? Qu'appelle-t-on génération ? Prise de conscience des différences Trans générationnelles</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Avoir ou avoir la perspective de recruter dans son équipe des membres de la génération « Y ».</p>	<p>Comprendre les « Y » Comprendre les "Y" face au travail et à l'entreprise, leurs valeurs Intégrer les modes relationnels des Y, leur rapport à la hiérarchie, à l'autorité</p>
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>Comprendre les motivations réelles de la nouvelle génération face à l'entreprise Communiquer efficacement et trouver une juste posture face aux « Y »</p>
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>1Jours soit 7H</p>	<p>Trouver une posture adaptée en tenant compte des attentes des "Y" Trouver un mode de management adapté, créer la cohésion</p>
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	<p>Oser de nouvelles manières de manager Connaître les leviers motivationnels Apprendre à Co construire avec la génération nouvelle Savoir utiliser les forces et compétences des "Y" Trouver une cohésion d'équipe tenant compte des différences</p>
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>CATHERINE LARCY</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Les entretiens managériaux

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être capable d'adapter sa communication aux différents types d'entretiens ➤ Connaître l'architecture d'un entretien annuel d'évaluation (EAE) ➤ Connaître l'architecture d'un entretien professionnel (EP) ➤ Savoir mener un entretien d'inquiétude et / ou de recadrage 	
Public visé :	Programme
Manager RH	<p>Le rôle de la communication dans les différents types d'entretien Les 3 paramètres de la communication La communication assertive L'empathie</p> <p>L'entretien annuel d'évaluation Rôle et enjeux de l'EAE Architecture de l'EAE</p> <p>L'Entretien Professionnel Différences entre EAE et EP Rôle et enjeux de l'EP Architecture de l'EP</p> <p>L'entretien d'inquiétude Rôle et enjeux de l'entretien d'inquiétude Architecture de l'entretien d'inquiétude</p> <p>L'entretien de recadrage Différences entre entretien d'inquiétude et entretien de recadrage Rôle et enjeux de l'entretien de recadrage L'architecture de l'entretien de recadrage</p>
Pré requis :	
Aucun	
Nature de la formation :	
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée :	
2Jours soit 14H	
Sanction de la formation :	
Attestation de formation	
Intervenant :	Méthodes pédagogiques :
FLORENCE RUAZ	Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas



L'entretien Annuel d'Évaluation



Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être capable de mener des entretiens annuels d'évaluation ➤ Maîtriser l'architecture de l'EAE ➤ Savoir adapter sa communication à l'EAE 	
Public visé :	Programme
Manager RH	<p>Rôle et enjeux de l'EAE EAE du point de vue du manager EAE du point de vue du salarié Une implication réciproque</p> <p>La nécessaire préparation La phase d'analyse Distinguer les faits Le cadre de référence</p> <p>Définir les objectifs Fixer des objectifs efficaces Mesurer les écarts La notion de critères</p> <p>Maîtriser sa communication Les 3 paramètres de la communication La communication assertive L'écoute active</p> <p>Les phases clés de l'entretien L'architecture La répartition du temps de parole</p>
Pré requis :	
Aucun	
Nature de la formation :	
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée :	
1 Jour soit 7H	
Sanction de la formation :	
Attestation de formation	
Intervenant :	Méthodes pédagogiques :
FLORENCE RUAZ	Apports théoriques Jeux de rôles





Conduire l'Entretien Professionnel

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Être capable de mener des entretiens professionnels ➤ Maîtriser l'architecture de l'EP ➤ Savoir adapter sa communication à l'EP 	
Public visé :	Programme
Manager RH	Rôle et enjeux de l'EP Le cadre légal de l'EP EP du point de vue du manager EP du point de vue du salarié Une implication réciproque La nécessaire préparation L'EP outil de GRH Connaître les dispositifs de formation Le Plan de Développement des Compétences Maîtriser sa communication Les 3 paramètres de la communication La communication assertive L'écoute active Les phases clés de l'entretien L'architecture La répartition du temps de parole La validation de l'EP
Pré requis :	
Aucun	
Nature de la formation :	
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée :	
1 Jour soit 7H	
Sanction de la formation :	
Attestation de formation	
Intervenant :	Méthodes pédagogiques :
FLORENCE RUAZ	Apports théoriques Jeux de rôles



La Communication Interpersonnelle pour les managers



Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir des outils de communication pour faire passer des messages efficaces ➤ S'approprier des techniques pour gagner en aisance ➤ Développer sa communication pour entretenir des relations positives 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Tout manager en poste ou en prise de fonction qui souhaite développer sa communication.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Le schéma de la communication Identifier ses styles de communication Développer l'écoute active La Communication Assertive Identification, formalisation et partage des informations nécessaires à l'équipe Maintien d'un climat de travail positif Utilisation des registres formels et informels Reporting à la hiérarchie et capacité à alerter Formuler des critiques positives et négatives Maîtrise de la communication non verbale</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>3Jours soit 21H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles / Mises en situation filmées Études de cas</p>



RULES:

- 1.
- 2.
- 3.



Exercer son autorité avec diplomatie

Objectifs de la formation

- Développer la confiance en soi
- Donner de soi une image positive
- Maîtriser ses émotions
- Adopter une démarche efficace pour développer des relations positives

Public visé : Manager Responsable	Programme L'affirmation de soi au service de l'autorité efficace Attitude d'affirmation de soi Les obstacles à l'affirmation de soi L'équilibre entre donner et recevoir Faire face avec succès aux comportements inappropriés de ses interlocuteurs Les comportements à identifier et les techniques à adopter S'affirmer face à l'agressivité des autres Déjouer les manipulations L'affirmation de ses choix Définir son espace de choix Transformer les problèmes en objectifs Asseoir son autorité Savoir dire non Formuler des demandes Émettre une critique Gérer les sous-entendus Recevoir les critiques justifiées et injustifiées Développer ses ressources pour s'affirmer Construire une image positive de soi et des autres Utiliser les émotions pour agir Manager les initiatives Susciter et faire naître les initiatives
Pré requis : Aucun	
Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée : 2Jours soit 14H	
Sanction de la formation : Attestation de formation	
Intervenant : FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY	Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas



Florence Ruaz Management et Formation 9, Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin – 06.45.84.63.00.

ruaz.management.formation@orange.fr

Siret : 52409460951000026

Organise enregistré sous le n° 8438 06799 38 auprès de la préfecture de région.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.



Le Management en couleurs

Objectifs de la formation	
<p>➤ Maitriser l’outil des Couleurs ➤ Identifier les couleurs composant son équipe ➤ Adapter sa communication et son comportement en fonction des couleurs de ses interlocuteurs</p>	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Manager Responsable</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Identifier ses couleurs La matrice des couleurs Portraits robots Forces et faiblesses du manager en fonction de sa couleur dominante Les besoins spécifiques à chaque couleur S'adapter pour faciliter la compréhension Convaincre en couleur La motivation en couleur Le stress en couleur</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2 Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Manager avec l'Analyse Transactionnelle

Objectifs de la formation :	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maitriser les concepts de base de l'Analyse Transactionnelle ➤ Utiliser les outils de l'Analyse Transactionnelle dans ses actes managériaux du quotidien ➤ Mettre en place des comportements efficaces pour optimiser ses relations avec les collaborateurs 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Manager, Responsable souhaitant développer ses compétences managériales de savoir-être</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>L'analyse Transactionnelle La structure de la personnalité Les états du Moi Les positions de vie</p> <p>Le manager Les rôles Le pouvoir Le style relationnel L'éthique managériale</p> <p>L'équipe Le groupe Les besoins fondamentaux du groupe Les dysfonctionnements relationnels</p> <p>Le collaborateur Les actes de management Les difficultés relationnelles Le développement des collaborateurs</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	
<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>	





Manager en Pleine Conscience

Mindfulness Management

Objectifs de la formation	
<p>➤ Pratiquer la mindfulness pour gagner en sérénité et développer ses compétences cognitives et émotionnelles.</p> <p>➤ Intégrer la pleine conscience dans ses pratiques managériales.</p> <p>➤ Évoluer vers un leadership positif et inspirant pour ses équipes.</p>	
Public visé :	Programme
Manager Responsable	<p>Quels sont les mécanismes et les bienfaits de la mindfulness ? Les processus en œuvre dans la mindfulness et leur incidence concrète sur le stress, la régulation des émotions, la concentration...</p> <p>Comment développer la pleine conscience et l'intégrer dans mon management ? Avec la mindfulness, identifier ses schémas de pensée, réactions émotionnelles, comportements automatiques. Répondre aux situations et améliorer sa présence à autrui en exerçant sa pleine conscience.</p> <p>Comment manager éthiquement avec la mindfulness ? Se préparer à une conversation délicate et à une communication difficile.</p> <p>Adopter un leadership positif : comment développer la performance en agissant sur le bien-être ? Connaître les mécanismes à la base du leadership positif et les mettre en œuvre de manière optimale.</p>
Pré requis :	
Aucun	
Nature de la formation :	
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée :	
2Jours soit 14H	
Sanction de la formation :	
Attestation de formation	Méthodes pédagogiques :
Intervenant :	
FLORENCE RUAZ	<p>Apports théoriques</p> <p>Auto diagnostic</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Études de cas</p>





Cursus Management

7 jours pour développer votre potentiel de manager

Objectifs de la formation	
<p>➤ Maitriser tous les aspects du poste de manager</p> <p>➤ Acquérir des outils nécessaires à l'activité managériale</p> <p>➤ Être capable d'adopter des comportements efficaces pour développer le potentiel de son équipe</p>	
<p>Public visé :</p> <p>Manager</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Jour 1 : Les bases du management La communication du manager</p> <p>Jour 2 : Fixer les objectifs Soutenir la motivation</p> <p>Jour 3 : Adopter une gestion du temps performante Savoir déléguer</p> <p>Jour 4 : Conduire les entretiens managériaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entretien d'inquiétude • L'entretiens de recadrage • L'Entretien Annuel d'Évaluation • L'Entretien Professionnel <p>Jour 5 : Conduite de réunion</p> <p>Jour 6 : Identifier, désamorcer et gérer les situations conflictuelles</p> <p>Jour 7 : Journée de débriefing, retour sur expérience, apports complémentaires personnalisés</p>
<p>Pré requis :</p> <p>Être en poste ou en prise de fonction</p>	
<p>Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée :</p> <p>7Jours soit 49H</p> <p>Jours non consécutifs au rythme de 1 jour/mois</p>	
<p>Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY</p>	
<p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques</p> <p>Auto diagnostic</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Études de cas</p>	



Florence Ruaz Management et Formation 9, Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin – 06.45.84.63.00.

ruaz.management.formation@orange.fr

Siret : 52409460951000026

Organise enregistré sous le n° 8438 06799 38 auprès de la préfecture de région.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.



Initiation aux Techniques de Vente	p 21
Prospecter efficacement	P 22
Négociation commerciale	P 23
Développer la relation client	P 24
Gérer les relations difficiles avec les clients	P 25
Accueil du public difficile	P 26
Écoute et prise en charge du public en difficulté	P 27
Savoir prévenir et gérer la violence des usagers	P 28



Initiation aux techniques de vente

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir les bases de la vente ➤ Maîtriser les étapes de la vente, de l'entrée en contact à la conclusion de la vente ➤ Développer ses capacités de communication pour optimiser l'entretien de vente 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Tout commercial souhaitant découvrir ou revoir les bases des techniques de vente.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Le rôle du commercial dans l'entreprise</p> <p>Établir une bonne communication</p> <p>Maîtriser les outils du dialogue</p> <p>Bâtir son plan de prospection</p> <p>Obtenir des rendez-vous qualifiés</p> <p>Gagner la confiance des prospects</p> <p>Établir un contact positif avec le client</p> <p>Faire parler le client</p> <p>Avoir une argumentation adaptée au client</p> <p>Traiter les objections</p> <p>Présenter et défendre le prix</p> <p>Conclure et prendre congé</p> <p>Suivre la vente et l'après vente</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>3Jours soit 21H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques</p> <p>Auto diagnostic</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Études de cas</p>





Prospecter efficacement

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaître les étapes d'une action de prospection ➤ Être capable de mener une action de prospection efficace ➤ Maîtriser l'entretien de prospection 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Tout commercial menant ou souhaitant mener des actions de prospection</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Bâtir son plan de prospection Définir sa stratégie d'action et choisir ses priorités Définir ses objectifs</p> <p>Obtenir des rendez-vous qualifiés Exploiter les fichiers Franchir les barrages et prendre des rendez-vous Répondre aux objections</p> <p>Gagner la confiance du prospect Préparer une visite Favoriser le contact par des comportements appropriés Démontrer sa capacité d'écoute</p> <p>L'entretien prospect Susciter l'intérêt Le questionnement Argumenter pour convaincre Les cas difficiles (réticence, agressivité, silence)</p> <p>Exercer l'indispensable suivi et rester dans le paysage Organiser et faciliter le suivi avec des outils simples Faire de chaque client un apporteur d'affaires</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





La négociation commerciale

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir des outils de base de la négociation commerciale ➤ Savoir préparer une stratégie de négociation ➤ Maîtriser les différentes méthodes de négociation 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Tout commercial menant des négociations.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Mieux se connaître pour mieux négocier Déterminer votre style de négociateur Maîtriser la conduite d'un entretien segmenté Conduire l'entretien dans l'objectif gagnant / gagnant</p> <p>Connaître les outils de base pour la négociation Savoir préparer une stratégie Comment bâtir une stratégie gagnante? Comment gagner la confiance de votre interlocuteur? Découvrir les motivations d'achat de votre client.</p> <p>Réussir une argumentation Comment présenter efficacement une offre? Traiter les objections avec professionnalisme</p> <p>Valoriser son prix À quel moment parler du prix? Les techniques pour présenter le prix avec assurance</p> <p>Conclure des accords profitables Obtenir une contrepartie sans concession Orienter les demandes des clients vers des concessions moins onéreuses.</p> <p>Les conséquences financières de décisions commerciales</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ</p>	





Développer la relation client

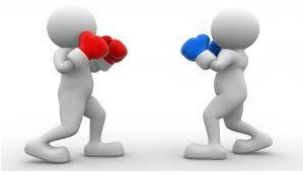
Objectifs de la formation

- Acquérir des outils de communication pour gagner en aisance dans la relation client
- Connaître des méthodes pour développer son sens de l'écoute
- Maîtriser les règles de toute communication commerciale
- Acquérir des réflexes face aux attentes des clients

<p>Public visé : Toute personne occupant un poste commercial (ADV, Commercial itinérant ou sédentaire...)</p>	<p>Programme</p> <p>Les règles de l'entretien téléphonique et de la communication Principes de base de la communication Le vocabulaire et les termes appropriés L'écoute active pour détecter la motivation de son interlocuteur</p> <p>Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication Écouter en valorisant Développer son empathie</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	<p>La satisfaction du client, un enjeu capital Mieux comprendre les attentes des clients La qualité de service de votre entreprise : un enjeu à tout moment et en toute circonstance</p>
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>Faire face aux exigences des clients Les typologies de clients Faire le diagnostic la demande : question apparente et motivation réelle Se montrer réactif pour trouver des solutions acceptables pour le client et l'entreprise</p>
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	<p>Gérer le stress de la relation client Faire face aux urgences, aux imprévus, négocier des délais pour mieux gérer son activité</p>
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	<p>Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients Détecter et analyser en finesse la source du mécontentement Instaurer des relations pérennes Finir positivement un entretien avec un client difficile</p>
<p>Intervenant : FLORENCE RUAZ</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>



Gérer les relations difficiles avec les clients



Objectifs de la formation

- Acquérir une communication adaptée afin de réduire l'impact des conflits / litiges.
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre et gérer les clients difficiles
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit

<p>Public visé : Tout collaborateur pouvant rencontrer des conflits ou litiges. Services commerciaux, SAV, accueil en face à face ou au téléphone</p>	<p>Programme</p> <p>Recevoir un client Donner une image positive dès le premier contact Maîtriser les règles de toute communication Les expression et mots positifs</p> <p>Traiter les demandes délicates pour gérer au mieux une situation conflictuelle Développer son attitude d'écoute active Construire une réponse malgré les impératifs dictés par les clients Créer un climat de confiance</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	<p>Gérer les litiges Analyser les insatisfactions S'affirmer avec souplesse</p>
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement Identifier les différents profils de ses interlocuteurs pour mieux s'adapter</p>
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	<p>Être un relais efficace dans la recherche de solutions Savoir résumer une problématique client Retransmettre les informations utiles</p>
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	<p>Médiation Apprendre à relativiser et à prendre de la distance pour neutraliser les conflits Prendre de l'assurance, de la confiance, gagner en maîtrise de soi Mettre en place un suivi de réclamation</p>
<p>Intervenants: FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Accueil du public difficile

Objectifs de la formation

- Réussir l'accueil dans les situations de complexité ou culpabilisantes
- Acquérir des connaissances permettant de mieux comprendre nos interlocuteurs
- Développer ses capacités à établir un système de relation adapté à chacun (personne en situation agressive...)
- Améliorer la maîtrise de ses situations d'accueil, des conflits et de son stress

<p>Public visé : Toute personne ayant des tâches d'accueil du public</p>	<p>Programme</p> <p>Introduction sur la violence au travail Les principes de base de la communication interpersonnelle Le schéma de toute communication L'impact individuel sur les autres (ou image résiduelle) Les règles d'un accueil réussi Mise en cohérence et en conformité (faire face au mensonge, au non-dit...) Communiquer en fonction des circonstances Connaissance du système de l'autre ou comment cerner les interlocuteurs Prise en compte des différences inter-individuelles ou culturelles Maîtriser ses attitudes et savoir, quel comportement adopter face à des personnes agressives... La gestion des émotions L'indispensable émotion comme porte-parole d'un besoin L'expression des émotions (épanouissante ou destructrice) L'agressivité Que signifie l'agressivité ? Venir à bout de son agressivité comme comportement réactionnel à de l'agressivité subie... Base de la gestion des malentendus, désaccords et conflits Conflit latent et manifeste Interagir pour désamorcer les situations conflictuelles... Mieux gérer son appréhension et son stress Définition du mécanisme du stress Ne pas subir la situation et en évacuer les conséquences</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Écoute et prise en charge du public en difficulté

Objectifs de la formation

- Mieux comprendre les situations du lien social
- Repérer, comprendre les mécanismes qui interagissent dans les situations de communication « normale » et à fortiori « difficile »
- Connaître son propre mode de fonctionnement dans la communication
- Résoudre les conflits
- Anticiper les situations conflictuelles

Public visé :	Programme
Toute personne ayant des tâches d'accueil auprès de public en difficulté	<p>Le rôle de l'accueil Les enjeux d'un accueil de qualité, la première impression La Charte de la l'entreprise, de la structure</p> <p>Mieux comprendre l'agressivité dans les relations Définir l'agressivité Réfléchir aux différents types de conflits</p> <p>Les fondamentaux de la communication La prise en charge de son interlocuteur, le vocabulaire adapté à la situation Prendre conscience de l'impact du verbal et du non-verbal dans la communication</p> <p>Prévenir les risques d'incivilité et mieux les anticiper Le rôle de la hiérarchisation des besoins dans les comportements d'incivilité L'impact sur les personnes, l'environnement (collègues, public...)</p> <p>Développer l'écoute active Pratiquer l'empathie Les attitudes de Porter L'importance de la reformulation et du questionnement dans l'écoute active</p> <p>Posture et position dans la relation Prise en compte des différences inter-individuelles ou culturelles Maîtriser ses attitudes, savoir-être face à des personnes en difficultés et potentiellement agressives Prendre conscience des jeux psychologiques dans la relation avec l'Analyse Transactionnelle</p> <p>Mettre en œuvre l'assertivité Savoir gérer les critiques Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes : méthode DESC</p>
Pré requis :	
Aucun	
Nature de la formation :	
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée :	
2Jours soit 14H	
Sanction de la formation :	
Attestation de formation	
Intervenant :	Méthodes pédagogiques :
CATHERINE LARCY	Alternance d'apports théorique de la part du formateur et d'analyse de situations particulières vécues par les participants. Travaux en sous-groupe. Mises en situation. Réflexion individuelle, collective et en sous-groupe.





Savoir prévenir et gérer la violence des usagers

Objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes et phénomènes d'agressivité et de violence, dans un contexte institutionnel ou à domicile
- Développer ses connaissances sur l'origine, les ressorts et les manifestations des différentes formes de violence
- Savoir désamorcer ou contenir l'agressivité en ayant une posture professionnelle adaptée à la situation et à l'utilisateur
- Distinguer les signes avant-coureurs et déclencheurs de la situation de crise et connaître les attitudes générant l'agressivité
- Gérer les situations de conflit avec les usagers

Public visé :	Programme
Tout collaborateur soumis au stress ou désireux de comprendre les mécanismes de stress.	Identifier les formes d'agressivités et de violence Les causes et les conséquences de la violence Les phases du comportement agressif ou violent Les différentes situations de violence
Pré requis :	Le ressort des violences et de l'agressivité
Aucun	Comprendre les mécanismes de la violence à travers diverses approches
Nature de la formation :	La posture professionnelle : prévenir la violence et l'agressivité des usagers
Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	Les mécanismes de la violence et de l'agressivité Agir dans la relation pour sortir du processus agresseur/agressé Comprendre et gérer ses propres comportements, mieux gérer ses émotions et son stress face à ces situations
Durée :	Savoir adopter un comportement permettant de désamorcer ou gérer une situation difficile, cerner les attitudes à privilégier face à une personne violente
3Jours soit 21H	Développer son assertivité, son empathie et sa bienveillance
Sanction de la formation :	Développer les ressources collectives et individuelles pour libérer les tensions
Attestation de formation	Favoriser le dialogue professionnel/usager Quand et comment faire appel à l'équipe Développer ses ressources personnelles pour libérer les tensions et le stress
Intervenant :	Méthodes pédagogiques :
CATHERINE LARCY	Apports théoriques illustrés par des exemples. Préconisation opérationnelles et valorisation des techniques proposées par les participants. Partage d'expérience et de bonnes pratiques. Études de cas proposés par le formateur et les participants. Jeux de rôles.





Optimiser sa communication pour développer des relations positives	P 30
Développer son assertivité	P 31
La Communication Non Violente	P 32
Maitriser l'écoute active	P 35
Établir des relations efficaces grâce à la Process Com	P 36
Communiquer avec aisance en situation de contrôle	P 37
Savoir négocier en situation tendue	P 38
Savoir argumenter pour convaincre	P 39
Prévenir et gérer les conflits	P 40
La Prise de Parole en Public	P 41



Optimiser sa communication pour développer des relations positives

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir des outils de communication efficaces ➤ Maitriser des techniques pour développer sa communication ➤ Être capable d'adapter sa communication à son interlocuteur 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne souhaitant améliorer sa communication</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Les obstacles à la communication Le schéma de la communication La distorsion, la généralisation, la sélection Le cadre de référence Loi d'impact</p> <p>Découvrir son style de communication L'immeuble de la personnalité Les 6 types de personnalité Les préférences de communication Le verbal, le para verbal et le non verbal</p> <p>Acquérir des outils de communication positive Les positions de vie L'assertivité L'écoute active Principe de base de communication positive</p> <p>Faire face aux comportements sous stress Les messages contraignants Les masques Le scénario d'échec Les solutions pour désamorcer les comportements sous stress</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>3Jours soit 21H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Développer son assertivité

Objectifs de la formation	
<p>➤ Maitriser la communication assertive pour développer l'affirmation de soi</p> <p>➤ Adopter un comportement assertif dans les situations tendues</p>	
Public visé : Toute personne souhaitant développer l'affirmation de soi et / ou gérer ses comportements agressifs.	Programme Faire le point sur son style relationnel Les positions de vie Les 3 conduites inefficaces (passivité, agressivité, manipulation) Choisir les clés pratiques et muscler son assertivité Être plus à l'aise avec les critiques Faire face à l'agressivité Exprimer une critique constructive Répondre sereinement à une critique justifiée Gérer les reproches agressifs
Pré requis : Aucun	
Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée : 1 Jour soit 7H	
Sanction de la formation : Attestation de formation	
Intervenant : FLORENCE RUAZ	
	Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas





Adopter la Communication Non Violente

Module 1

Les bases de la Communication Non Violente

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconnaître les facteurs qui coupent et ceux qui facilitent la communication ➤ Différencier les observations de toutes formes d'évaluations ➤ Distinguer les sentiments des « évaluations masquées » ➤ Transformer les jugements en expression des besoins ➤ Formuler des demandes précises, concrètes et réalisables et identifier les exigences ➤ Clarifier ce qui se passe en soi, ses motivations et objectifs ➤ S'exprimer clairement, en augmentant ses chances d'être entendu 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne désireuse de développer des relations humaines et/ou de management de qualité dans son milieu professionnel</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Enjeux de la communication en environnement professionnel Relations hiérarchiques, Travail en équipe et en projet, Relations aux clients, patients, public</p> <p>Présentation du processus de CNV Étapes Modes d'utilisation Cadre d'utilisation</p> <p>Différenciations clés de base Observations / évaluations Sentiments / «évaluations masquées » Besoins / stratégies Demandes / exigences</p> <p>Clarification de ce qui se passe en soi Les 4 manières d'accueillir un message</p> <p>L'expression claire qui augmente les chances d'être entendu</p> <p>L'empathie et l'auto-empathie : premières notions</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">CATHERINE LARCY</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Adopter la Communication Non Violente

Module 2

L'ouverture au dialogue

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Savoir écouter de manière empathique ➤ Transformer des situations conflictuelles en dialogues constructifs ➤ Favoriser la coopération et la construction de solutions satisfaisantes pour tous ➤ Être capable d'encourager et de reconnaître les réussites en exprimant de l'appréciation 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne désireuse de développer des relations humaines et/ou de management de qualité dans son milieu professionnel</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>L'auto-empathie Approfondir ses connaissances sur ce qui se passe en soi</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Avoir suivi le module 1</p>	<p>Les différentes manières d'écouter et leurs rôles</p> <p>L'écoute empathique</p>
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>Le dialogue en CNV Comment faciliter l'expression de chacun, afin de favoriser la coopération et le dialogue Exprimer et recevoir une appréciation ou un feedback positif</p>
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">CATHERINE LARCY</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Adopter la Communication Non Violente

Module 3

Les défis de la communication en environnement professionnel

Objectifs de la formation <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifier les situations de communication difficiles et les dépasser ➤ S'exercer à dire et écouter dans le respect de soi et de l'autre ➤ Utiliser le processus CNV lors des réunions pour plus d'efficacité et de clarté 	
Public visé : Toute personne désireuse de développer des relations humaines et/ou de management de qualité dans son milieu professionnel	Programme Approfondir l'empathie et l'auto-empathie Les situations difficiles Donner des feedback Exprimer ou recevoir un refus Sortir des tensions, colères, silences,.... La compréhension et l'expression sereine de ce qui se passe en nous et l'écoute ouverte de l'interlocuteur pour dépasser ou transformer les difficultés Se ressourcer à partir des expériences satisfaisantes Le processus CNV au service de l'efficacité et la clarté dans les réunions
Pré requis : Avoir suivi les modules 1 et 2	
Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée : 2Jours soit 14H	
Sanction de la formation : Attestation de formation	
Intervenant : CATHERINE LARCY	
Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas	





Maitriser l'écoute active pour mieux communiquer

Objectifs de la formation

- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens annuels et professionnels

<p>Public visé : Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels.</p>	<p>Programme</p> <p>Comprendre les bases de l'écoute active Identifier les différents niveaux de l'écoute active. Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active. Évaluer son style et sa capacité d'écoute.</p> <p>L'écoute de l'autre pour créer la confiance Mettre en place les règles de base dans la relation. Observer et s'adapter à son interlocuteur Se synchroniser avec son interlocuteur. Choisir les canaux de communication adaptés. Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.</p> <p>De l'écoute active à l'efficacité relationnelle Limiter son jugement, ses aprioris pour mieux écouter Développer la congruence entre son verbal et non-verbal. Intégrer les différentes techniques de reformulation. Développer l'art du questionnement Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés. Utiliser efficacement le silence.</p> <p>Plan d'action personnel Élaboration d'axes de travail pour améliorer son écoute à l'issue de la formation</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenants : FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Travail en sous groupes, ateliers</p>





Établir des relations efficaces grâce à la Process Com

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Connaitre les différents types de personnalité ➤ Savoir adapter ses comportements en fonction de son interlocuteur afin de développer des relations harmonieuses ➤ Être capable de communiquer efficacement afin d'éviter les malentendus et les sources de conflit et d'erreur. 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne souhaitant développer son potentiel en communication.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Les fondamentaux de la Process Com L'immeuble de la personnalité Base Phases Changement de phase</p> <p>Faire connaissance avec soi-même Appréhender les types de personnalité Identifier son profil de personnalité Identifier et comprendre les profils de son entourage</p> <p>Mieux communiquer avec soi-même et avec autrui Découvrir les façons de percevoir le monde et s'adapter à celles de autres Utiliser les canaux de communication adéquats et comprendre les environnements préférentiels de ses collègues</p> <p>Gérer son stress et celui des autres Appréhender la notion de besoins psychologiques Satisfaire ses propres besoins et ceux des autres Déstresser avec la Process Com</p> <p>Savoir faire face aux situations tendues Identifier un conflit potentiel Trouver les mots pour désamorcer les tensions Dire sans agressivité Sortir des oppositions de principes pour aller vers un objectif commun</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Communiquer avec aisance en situation de contrôle

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquérir des outils de communication efficaces ➤ Maîtriser des techniques pour développer sa communication ➤ Être capable de faire face aux situations de communication tendue ou difficile 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne faisant face à des situations de communication tendues, ayant à gérer des relations interpersonnelles difficiles.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Développer sa communication Les 5 facteurs d'une bonne communication Les différents types d'échanges entre individus Améliorer la précision de son langage</p> <p>Adresser un message difficile avec sérénité Les positions de vie L'assertivité La gestion de son ressenti et de ses émotions</p> <p>Adopter des stratégies gagnantes La technique du MOI Les attitudes de PORTER La méthode GORDON Les 5 réflexes face aux situations critiques</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>1Jour soit 7H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Savoir négocier en situation tendue

Objectifs de la formation	
<p>➤ Acquérir des techniques de négociation commerciale pour faire face aux situations tendues</p> <p>➤ Maîtriser les outils pour bâtir une stratégie efficace</p>	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne étant amenée à conduire des négociations tendues : Commercial; Manager, RH, Responsable Qualité ...</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Vous, négociateur, face à vous-même Quel négociateur êtes-vous? Les forces et faiblesses</p> <p>Vous, négociateur, face à l'autre Vos interlocuteurs, qui sont-ils? Les représentations</p> <p>Savoir préparer votre négociation Le temps de l'analyse Les objectifs</p> <p>Agir en négociateur Préparation psychologique La gestion des émotions</p> <p>Définir votre stratégie Choisir un plan d'action Techniques de négociation</p> <p>Savoir gérer la relation Les positions de vie L'assertivité L'empathie</p> <p>Utiliser les outils tactiques Tactiques de négociation</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>Jours soit H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Savoir argumenter pour convaincre

Objectifs de la formation

- Acquérir des techniques pour gagner en efficacité lors des prises de parole
- Développer son potentiel de conviction
- Maîtriser les éléments de l'argumentation
- Gagner en aisance dans les situations de négociations tendues

<p>Public visé : Toute personne étant amenée à argumenter pour défendre une idée, une solution, un process,</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Qu'est-ce qu'argumenter? Les 4 variables d'une situation d'argumentation Les différents types d'arguments</p> <p>Mieux se connaître et mieux analyser son interlocuteur Les messages contraignants Les états du Moi</p> <p>Utiliser des leviers efficaces pour développer et/ou renforcer les relations. Les positions de vie / L'assertivité L'écoute active / Le cadre de référence / L'empathie</p> <p>Principes de base de la communication Le schéma de la communication Importance d'adapter son langage Le langage verbal Renforcer son impact à l'oral</p> <p>Argumenter, convaincre et négocier Les techniques de persuasion Construire une argumentation Anticiper et répondre aux objections</p> <p>Désamorcer les situations difficiles Identifier et analyser les situations difficiles Clarifier ses propos face aux différences de perception Généralisation / Distorsion / Sélection Le triangle de Karpman Savoir adresser une critique</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 3Jours soit 21H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : FLORENCE RUAZ</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Prévenir et gérer les conflits

Objectifs de la formation

- Identifier les sources des conflits
- Diagnostiquer et analyser les différents types de conflits
- Réguler et traiter les tensions au quotidien
- Adopter une posture et une communication efficace
- Utiliser les outils pour désamorcer et résoudre les conflits

<p>Public visé : Toute personne confrontée à des relations difficiles pouvant générer des tensions ou des conflits. Aux managers, directeurs de projets, chefs de projet et tout animateur de groupe de travail</p>	<p>Programme Différencier problème, désaccord, tension et conflit Qu'est-ce qu'un conflit ? Connaitre les principales sources et la genèse des conflits Caractériser la nature et le niveau d'un conflit Acquérir des méthodes d'analyse Identifier les causes des conflits et les signes avant-coureurs Comprendre la stratégie des différents acteurs Comprendre les principes de l'escalade Diagnostiquer son mode d'intervention Les 4 niveaux d'intervention : prévenir, anticiper, désamorcer, résoudre Utiliser les mécanismes de la communication Identifier son style relationnel et ses contraintes personnelles Adapter sa posture et son mode de communication aux situations, aux contextes et aux personnes Mieux gérer ses émotions, ses pensées et tensions internes par l'assertivité La communication non violente et la méthode OSBD Répondre aux comportements déstabilisants Détecter et éviter les postures conflictuelles Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité et manipulation S'imposer tout en adoptant une attitude de communication non-violente : l'assertivité Mettre en œuvre les clés pratiques qui renforcent son attitude assertive Les outils Utiliser les outils de la communication : écouter, reformuler, questionner, pratiquer l'empathie Utiliser les outils de résolution de conflits : DESC, négociation, médiation, compromis, modification de la perception individuelle</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





La Prise de Parole en Public

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gagner en aisance lors des prises de parole ➤ Développer ses qualités d'orateur ➤ Acquérir des techniques oratoires 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne ayant à prendre la parole en public et souhaitant développer ses talents d'orateur.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Communication et expression orale Principes de base de la communication Les rôles du verbal, du para verbal et du non verbal Susciter l'attention</p> <p>Préparation physique et mentale La respiration Le rythme de la voix Articuler, maîtriser son élocution</p> <p>Prise de parole et interactivité De l'écoute active à l'empathie Faire s'exprimer Gérer le débat, recadrer, s'exprimer en situation délicate</p> <p>Prise de parole : intéresser et convaincre Étude des facteurs de conviction dans la forme et le fond d'un message Structurer ses interventions, le choix du plan Choisir ses arguments en fonction du public Introduction et conclusion</p> <p>Préparer ses interventions Le fil conducteur Préparer des supports visuels percutants Dress code Se préparer psychologiquement, gérer son stress</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>3Jours soit 21H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>



Florence Ruaz Management et Formation 9, Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin – 06.45.84.63.00.

ruaz.management.formation@orange.fr

Siret : 52409460951000026

Organise enregistré sous le n° 8438 06799 38 auprès de la préfecture de région.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.



S'affirmer et être à l'aise dans son environnement professionnel	P 43
Développer la confiance en soi	P 44
Pleine Conscience au travail	P 45
Devenir facilitateur d'intelligence collective	P 46
Gestion du stress	P 47
Maitriser et utiliser ses émotions pour gagner en efficacité	P 48
Développer la maîtrise de soi grâce à l'intelligence émotionnelle	P 49
Mieux gérer son temps et hiérarchiser ses tâches pour gagner en sérénité	P 50
Développer son esprit de synthèse à l'oral et à l'écrit	P 51
Mener des réunions efficaces	P 52
Formation de formateur	P 53



S'affirmer et être à l'aise dans son environnement professionnel

Objectifs de la formation	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communiquer de façon affirmée ➤ Être plus à l'aise dans vos relations professionnelles ➤ Réagir efficacement dans une relation ➤ Dire les choses avec honnêteté et diplomatie 	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne souhaitant développer l'affirmation de soi pour gagner en efficacité dans ses relations professionnelles.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Faire le point sur son style relationnel Mesurer ses points forts assertifs Les 3 conduites inefficaces Choisir les clés pratiques et muscler son assertivité</p> <p>Réagir aux comportements agressifs et manipulateurs Faire face à l'agressivité Repérer et désamorcer les manipulations</p> <p>Être plus à l'aise avec les critiques Exprimer une critique constructive Répondre sereinement aux critiques justifiées Gérer les reproches agressifs</p> <p>S'affirmer tranquillement dans une relation Oser demander Savoir dire non Développer son sens de la répartie</p> <p>Muscler sa confiance en soi La confiance en soi Reconnaître ses qualités Identifier ses besoins Dépasser les croyances limitantes</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p style="text-align: center;">FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Développer la confiance en soi

Objectifs de la formation	
<p>➤ Comprendre les mécanismes de la confiance en soi</p> <p>➤ Acquérir des techniques pour développer la confiance en soi</p> <p>➤ Maîtriser les techniques de communication pour donner une image de soi plus confiante</p>	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne souhaitant développer la confiance en soi</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Introduction : Comprendre et faire son diagnostic</p> <p>Confiance en soi : de quoi parle-t-on?</p> <p>Les mécanismes de la confiance en soi</p> <p>Image de soi / Estime de soi</p> <p>Croyances limitantes</p> <p>Les scénarios d'échec</p> <p>Les leviers pour progresser</p> <p>Moi réel / Moi idéal</p> <p>Pour soi-même, développer son potentiel</p> <p>Accepter ses besoins et ses émotions</p> <p>Sortir de ses comportements pièges</p> <p>Prendre appui sur ses ressources personnelles</p> <p>Face aux autres : s'affirmer</p> <p>Passer son message : La communication non violente</p> <p>Intégrer le point de vue de l'autre ; écoute et empathie</p> <p>S'appuyer sur son environnement</p> <p>Techniques d'ancrage de confiance en soi : les pratiquer</p> <p>Face aux événements agir en confiance</p> <p>Définir son projet et ses objectifs</p> <p>Techniques pour développer son sentiment de compétences</p> <p>Capitaliser sur ses réussites</p> <p>Surmonter l'échec</p> <p>Adopter une nouvelle dynamique d'action</p> <p>Développer l'estime de soi et son assertivité</p> <p>Muscler sa confiance en soi en s'appuyant sur ses qualités et réussites</p> <p>Savoir dire non</p> <p>Développer son sens de la répartie</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ CATHERINE LARCY</p>	<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques</p> <p>Auto diagnostic</p> <p>Jeux de rôles</p> <p>Études de cas</p>





Pleine conscience au travail

Objectifs de la formation	
<p>➤ Acquérir des méthodes permettant de développer la qualité des relations</p> <p>➤ Connaitre des techniques pour accroître l'attention et la mémorisation</p> <p>➤ Maitriser les méthodes de régulation des tensions et de gestion des émotions</p>	
Public visé : Toute personne souhaitant gagner en sérénité dans ses activités et ses relations au travail, développer ses aptitudes de mémorisation et de gestion des émotions.	Programme En pleine conscience Ici et maintenant L'attention en pleine conscience La présence attentive En pleine conscience des ses sensations La détente des tensions Les sensations En pleine conscience de ses émotions La charge émotionnelle Les climats intérieurs La confiance en soi En pleine conscience de ses mouvements La décharge motrice La posture corporelle En pleine conscience de son mental L'interprétation / L'échelle de valeurs L'image de soi La mémoire En pleine conscience dans ses activités La relation au temps Le biorythme personnel En pleine conscience avec les autres Les cercles des critiques L'identification / La projection La coopération / L'interdépendance En pleine conscience en situation de stress Les manifestations de notre insécurité interne La pression d'autrui Les aspirations positives
Pré requis : Aucun	
Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée : 3Jours soit 21H	
Sanction de la formation : Attestation de formation	
Intervenant : FLORENCE RUAZ	Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas



Florence Ruaz Management et Formation 9, Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin – 06.45.84.63.00.

ruaz.management.formation@orange.fr

Siret : 52409460951000026

Organise enregistré sous le n° 8438 06799 38 auprès de la préfecture de région.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.



Devenir facilitateur d'intelligence collective

Objectifs de la formation	
<p>Acquérir des outils concrets, une posture et une éthique, pour accompagner les équipes, les entreprises et les organisations dans l'atteinte du degré approprié de cohésion et d'alignement pour libérer la créativité et le génie de leur intelligence collective.</p>	
<p>Public visé : Professionnels de la communication interpersonnelle et de l'accompagnement (managers, chefs d'entreprises, consultants, coachs, formateurs) intervenant auprès d'équipes, ou d'organisations.</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Cadre général L'organisation apprenante Les modèles mentaux L'intelligence somatique La pleine conscience</p> <p>Construire la vision partagée La vision partagée Les niveaux logiques L'appreciative enquiry</p> <p>Apprendre et se développer en équipe La grille d'apprenance Les communautés de pratique Le bocal collectif</p> <p>Faciliter les groupes Le facilitateur Les outils de développement et de partage de l'intelligence collective</p> <p>Développer des manières de travailler collaboratives Le design thinking Les espaces collaboratifs internes et externes L'écriture collaborative</p> <p>Gouvernance L'entreprise agile La sociocratie L'holocratie La sophrocratie L'entreprise libérée</p>
<p>Pré requis : Expérience professionnelle du management, de la formation ou de l'accompagnement</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 3Jours soit 21H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : FLORENCE RUAZ</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Gestion du stress

Objectifs de la formation

- Connaitre et comprendre les mécanismes du stress
- Identifier son attitude face au stress
- Faire le diagnostic des domaines sur lesquels on peut agir
- Reprendre le contrôle, gérer les stressseurs
- Faire face aux sollicitations
- Poser ses limites en évitant le conflit grâce à des outils de la Communication Non Violente
- Bénéficier d'outils en matière de gestion de stress

Public visé : Tout collaborateur soumis au stress ou désireux de comprendre les mécanismes de stress.	Programme Évaluer les niveaux et facteurs de stress Qu'est-ce que le stress ? La théorie de Hans Selye Les stressseurs physiologiques et psychologiques Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel Connaître les techniques de gestion de stress Approche cognitive : les « croyances limitantes », injonctions et permissions Approche émotionnelle : empathie, respect des besoins fondamentaux Approche corporelle : respiration, relaxation, étirements et pratiques corporelles Approche des jeux relationnels avec le triangle de Karpman. Apprendre à s'en sortir S'adapter et lâcher prise Augmenter sa capacité à faire face Augmenter sa résistance au stress : développer une stratégie efficace Les positions de vie : apprendre à s'accorder de la valeur. La communication verbale et non verbale Développer son assertivité Comprendre et repositionner ses comportements réflexes (attaque, fuite, repli, soumission) Se protéger des intrusions : définir ses frontières, poser ses limites
Pré requis : Aucun	
Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.	
Durée : 2Jours soit 14H	
Sanction de la formation : Attestation de formation	
Intervenant : CATHERINE LARCY	Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas





Maitriser et utiliser ses émotions pour gagner en efficacité

Objectifs de la formation

- Connaître les émotions et leurs impacts
- Apprendre à gérer ses émotions pour une plus grande efficacité professionnelle et personnelle.
- Développer une plus grande aisance dans tout type de situation de travail

<p>Public visé : Toute personne souhaitant s'appuyer sur la gestion de ses émotions pour mieux réagir en situation professionnelle ou personnelle</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Découvrir et mesurer les différentes facettes de l'intelligence émotionnelle Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ? Comprendre l'impact des émotions sur les pensées et les actions Être capable de reconnaître ses émotions, les distinguer les unes des autres Identifier ses points forts et ses axes d'amélioration</p> <p>Développer la maîtrise de soi Utiliser à bon escient ses émotions en situation professionnelle Faire de sa gestion des émotions un atout Adopter des comportements appropriés et positifs pour faciliter son travail S'entraîner à exprimer ses émotions et sentiments</p> <p>Développer le sens des rapports humains Comprendre les différentes réponses affectives : sympathie, antipathie, compassion et empathie Développer l'empathie pour mieux comprendre l'autre Décrypter les émotions des autres Savoir comment gérer avec professionnalisme Savoir induire des réponses favorables Initier une dynamique positive</p> <p>S'entraîner à gérer tout type de situation professionnelle Communiquer efficacement Gérer son stress Négocier, persuader, convaincre Gérer des conflits S'entraîner sur les situations professionnelles rencontrées par les stagiaires.</p> <p>Dégager un plan d'action personnalisé Se fixer et concevoir des objectifs de progrès cognitifs et comportementaux</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Développer la maîtrise de soi grâce à l'intelligence émotionnelle

Objectifs de la formation

- Développer la conscience émotionnelle de soi
- Identifier ses émotions, en comprendre les causes et les conséquences
- Réguler et gérer ses mécanismes émotionnels
- Renforcer la maîtrise de soi, développer sa flexibilité
- Gérer les émotions dans la relation avec l'autre
- Faire face aux situations de tensions

<p>Public visé : Toute personne souhaitant s'appuyer sur la gestion de ses émotions pour mieux réagir en situation professionnelle ou personnelle</p>	<p>Programme</p> <p>Développer son potentiel émotionnel Identifier les 6 émotions fondamentales</p> <p>Les manifestations et rôles des émotions</p> <p>Utiliser les émotions La joie / La Colère / La peur / La Tristesse / La Surprise / Le Dégoût</p> <p>Développer sa flexibilité La concentration / La spirale des émotions / La pensée positive</p> <p>Les positions de perception</p> <p>Renforcer la maîtrise de soi Les niveaux d'énergie / Canaliser l'agressivité / Diminuer la pression</p> <p>Prendre soin de soi et se ressourcer Faire travailler les 5 sens</p> <p>La respiration / La relaxation / Les auto massages / La sérénité / La méditation</p> <p>Garder un équilibre émotionnel L'état de flow / La confiance en soi</p> <p>La méthode de développement d'émotions positives</p> <p>Construire la confiance Les leviers de la confiance / La communication de ses besoins</p> <p>La coopération gagnante</p> <p>Gérer l'adversité et l'affrontement Recevoir une critique / Prendre en compte la colère de l'autre</p> <p>Gérer ses émotions en situation de tension</p> <p>Les comportements préventifs</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : FLORENCE RUAZ</p>	<p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Mieux gérer son temps et hiérarchiser ses tâches

Objectifs de la formation	
<p>➤ Acquérir des outils et des méthodes pour mieux gérer son temps et hiérarchiser ses tâches.</p> <p>➤ Identifier les sources de pertes de temps et les solutions pour les éviter</p>	
<p style="text-align: center;">Public visé :</p> <p>Toute personne souhaitant améliorer sa gestion du temps</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Les outils de la gestion du temps</p> <p>Les lois de la gestion du temps Les méthodes de planification Les outils de la gestion du temps Distinguer l'urgent de l'important Méthodologie de traitement des mails Méthodologie de traitement des demandes Outils d'organisation et de structuration de la pensée</p> <p>Du temps pour quoi faire?</p> <p>Fixation d'objectifs individuels Élaboration d'un plan d'action personnel</p> <p>Tous égaux face au temps?</p> <p>Mieux comprendre sa perception du temps Les messages contraignants Les croqueurs de temps Gérer les interruptions</p> <p>Mieux communiquer pour gagner du temps</p> <p>Formuler une demande Être précis, concis, synthétique Adapter son message à son interlocuteur Donner une réponse complète et pertinente Faire respecter sa gestion du temps Du bon usage des moyens de communication</p>
<p style="text-align: center;">Pré requis :</p> <p>Aucun</p>	
<p style="text-align: center;">Nature de la formation :</p> <p>Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p style="text-align: center;">Durée :</p> <p>2Jours soit 14H</p>	
<p style="text-align: center;">Sanction de la formation :</p> <p>Attestation de formation</p>	
<p style="text-align: center;">Intervenant :</p> <p>FLORENCE RUAZ</p>	
<p style="text-align: center;">Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Travail en sous groupes</p>	





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

Objectifs de la formation

- Améliorer son efficacité professionnelle tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Adapter le type de synthèse aux objectifs et aux destinataires
- S'exercer à la prise de notes en direct
- Produire des notes facilement utilisables

<p>Public visé : Tout collaborateur de l'entreprise ayant à faire des compte rendus, débriefing, reporting...</p>	<p style="text-align: center;">Programme</p> <p>Importance et utilité de l'esprit de synthèse dans la vie professionnelle Faciliter la communication et préparer les prises de décision L'enjeu : être exhaustif tout en étant synthétique</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	<p>Traiter les informations orales Savoir capter et réutiliser les mots clés. Classer les informations fournies Débit oral, facilités rédactionnelles, écoute, analyse et reformulation</p>
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>Réaliser un exposé oral synthétique Élaborer un argumentaire logique et convaincant Savoir rester orienté sur l'objectif de sa prise de parole Répondre aux questions de manière brève et précise</p>
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	<p>Recueillir et traiter les informations Lire un article, une documentation avec intelligence pour détecter les informations importantes Écouter activement sans idée préconçue dans une réunion, un entretien Prendre des notes pour les réutiliser Spécificités liées aux messages écrits et oraux Croiser ses sources d'information</p>
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	<p>Analyser les informations Savoir faire le tri entre les informations essentielles et les informations périphériques Situer le contexte et le cadre /Chercher l'objectivité</p> <p>Structurer sa pensée et présenter les informations de façon synthétique Savoir mettre en perspective, donner du sens, relier les problématiques... Adapter sa présentation à l'objectif : information, prise de décision... Concision et précision</p>
<p>Intervenant : CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Mener des réunions efficaces

Objectifs de la formation

- Acquérir des méthodes pour gagner en efficacité dans la conduite des réunions
- Être plus à l'aise dans l'animation de réunion
- Être capable de gérer les situations d'animation délicates

<p>Public visé : Toute personne animant ou devant animer tout type de réunions.</p>	<p>Programme</p> <p>Pourquoi les réunions ? Le coût des réunions / Les solutions alternatives Bilan des réunions passées</p> <p>Organiser la réunion Préparation et organisation matérielle Définir les objectifs</p> <p>Choisir le type de réunion La réunion informative / La conférence-discussion La réunion de résolution de problèmes</p> <p>Choisir son style Personnaliser votre style d'animation</p> <p>Le guide d'animation Réaliser le support de la réunion Comment utiliser cette partition ?</p> <p>Les participants à la réunion Les comportements du groupe / La galerie de portraits La création du groupe / Les cycles du groupe pendant la journée</p> <p>Le début de la réunion Le point de vue des participants / La séance de démarrage Le contrat / Le tour de table / Le cérémonial</p> <p>L'animation proprement dite L'horaire, l'ordre du jour Garder le contrôle du groupe / Animer, stimuler le groupe Clarifier et orienter les idées Éviter les conflits La gestuelle des questions Vendre ses idées au groupe Traiter les objections</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	
<p>Intervenant : FLORENCE RUAZ</p>	<p>Méthodes pédagogiques : Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





Formation de formateur

Objectifs de la formation

Comprendre le processus d'apprentissage et la pédagogie pour adultes
 Définir des objectifs pédagogiques et un déroulé
 Élaborer un scénario pédagogique
 Maîtriser les techniques d'animation d'un groupe de stagiaires
 Évaluer l'action de formation et son suivi

<p>Public visé : Toutes les personnes amenées à devenir formateur de façon occasionnelle ou régulière en interne ou auprès de publics d'entreprises.</p>	<p>Programme</p> <p>Rappel du schéma de la communication interpersonnelle La communication verbale et non verbale Les règles d'une communication efficace Les dysfonctionnements</p> <p>Rôle et relation L'histoire de la formation L'adulte en formation</p>
<p>Pré requis : Aucun</p>	<p>Les étapes de vie d'un groupe Les participants et leurs différents rôles Le formateur</p>
<p>Nature de la formation : Action d'acquisition, d'entretien ou de perfectionnement des connaissances.</p>	<p>La relation formateur / formés</p> <p>Animation d'un groupe d'adultes en formation Pédagogie centrée sur l'apprenant / pédagogie centrée sur le formateur</p> <p>Les fonctions du formateur</p> <p>Les méthodes et techniques Le scénario pédagogique Les éléments constitutifs d'un objectif pédagogique</p>
<p>Durée : 2Jours soit 14H</p>	<p>Les niveaux d'objectifs Les 4 phases de l'apprentissage Les règles de la progression pédagogique Les méthodes pédagogiques</p>
<p>Sanction de la formation : Attestation de formation</p>	<p>Les techniques et outils au service de ces méthodes Les supports pédagogiques</p> <p>L'évaluation Les différentes fonctions de l'évaluation Les différents types de l'évaluation et leurs objectifs</p>
<p>Intervenant : CATHERINE LARCY</p>	<p>Méthodes pédagogiques :</p> <p>Apports théoriques Auto diagnostic Jeux de rôles Études de cas</p>





CONDITIONS GENERALES DE VENTE (FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE)

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente concernent les différentes formations proposées par Florence Ruaz Management et Formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles sont applicables sauf conditions précisées.

2. Les types de formations concernées

Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux loués pour l'occasion (exemple : salle de séminaire) ou sur le site du client.

3. Documents contractuels

À la demande du client Florence Ruaz Management et Formation lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage Florence Ruaz Management et Formation en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la fin de la prestation. Si cette prestation se déroule sur plus d'un mois une facture partielle sera adressée chaque fin de mois. La facture sera à acquitter à réception.

Florence Ruaz Management et Formation convient avec le Service Formation du client des lieux, dates et horaires des séances de formation. À l'issue de cette formation, une attestation de formation est adressée au Service Formation du client.

4. Responsabilité

Toute inscription à une ou plusieurs formations implique le respect du règlement intérieur de l'établissement. Ce règlement est porté à la connaissance des stagiaires. Florence Ruaz Management et Formation ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte d'objets et effets personnels apportés par les participants à la formation. Il appartient au client de vérifier que son assurance personnelle le couvre lors de sa formation.

5. Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis ou la convention de formation. Ils sont exprimés en HT et TTC, Florence Ruaz Management et Formation étant assujetti à la TVA.

6. Facturation et modalités de règlement

Le règlement du prix de la formation est effectué par :

- Chèque libellé à l'ordre de Florence Ruaz Management et Formation
- Virement en précisant le numéro de facture, le nom de l'entreprise et son numéro SIREN / SIRET.

Pour les formations intra, les modalités de facturation et de paiement sont précisées dans la convention de formation. Le paiement anticipé ne pourra faire l'objet d'aucun escompte.

7. Règlement par un OPCA

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO...) il appartient au client :

- De faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande.
- Florence RUAZ Management et Formation sera réglé par le client à charge à celui-ci de se faire rembourser par son OPCA, ou tiers.

8. Pénalités de retard et sanctions en cas de défaut de paiement

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement de 40 euros.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le client qu'elles ont été portées à son débit. Par ailleurs, en cas de non paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 5 jours ouvrables, Florence Ruaz Management et Formation se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et/ou à venir.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

9. Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure :

➤ En cas d'annulation intervenant dans les 7 jours ouvrés précédents le début de la session, cette annulation engendrera des frais d'annulation équivalents à 25% du montant de la session.

➤ En cas d'annulation intervenant dans les 48 heures avant le début de la session, cette annulation engendrera des frais d'annulation de 75% du montant de la session.

➤ En cas d'annulation le jour de la session ou pendant la durée de la formation, cette annulation engendrera des frais d'annulation équivalents à 100% du montant de la session.

➤ Les frais d'annulation ne constituent pas une dépense déductible de la participation de l'employeur et ne pourront en aucune manière être pris en charge par un OPCO

10. Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation intervient au moins 10 jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée dans un premier temps par téléphone en contactant Florence Ruaz Management et Formation au 06.45.84.63.00. et confirmée par mail dans un second temps à l'adresse : ruaz.management.formation@orange.fr.

11. Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client à Florence Ruaz Management et Formation en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires de Florence Ruaz Management et Formation pour les seuls besoins desdits stages. Le client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 Janvier 1978.

12. Renonciation

Le fait, pour Florence Ruaz Management et Formation de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque clause ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

13. Supports de formation

Les stagiaires et clients des formations dispensées par Florence Ruaz Management et Formation ne doivent ni modifier, ni diffuser, ni céder à un tiers, même à titre gratuit, les supports de formation quelle qu'en soit la forme (papier, numérique...).

14. Confidentialité

Les parties s'engagent réciproquement à garder confidentiels des documents et informations les concernant, quelle que soit leur nature, qu'ils soient économiques ou commerciaux auxquels elles pourraient avoir eu accès au cours de l'exécution de la prestation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat.

15. Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre Florence Ruaz Management et Formation et ses clients.

16 Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation, la validité ou l'exécution de la présente convention devra être précédé, avant saisine au tribunal compétent d'une tentative de règlement amiable entre les parties. Si aucune solution ne peut être trouvée au différend contractuel, le litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents.

Florence Ruaz Management et Formation – 06.45.84.63.00 – ruaz.management.formation@orange.fr

9 Rue Marius Souvy 38110 La Tour du Pin.

Siret 524 946 951 00026