Programmes Formations 2017

Société Internationale d'Études et d'Interventions

S.I.E.I. - Société Internationale d'Etudes et d'Interventions - 5, Boulevard de Magenta - 75010 PARIS
Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70 - E-mail : contact@siei.fr - www.siei.fr
Société à Responsabilité Limitée au capital de 50 000 € - RC Paris B702 044 116 – Siret 702044 116 00037 – APE 8559A

A PROPOS DE LA SIEI

Fondée en 1969 par André Raffort, suite à un long parcours en Europe et en Afrique dans les domaines du Conseil et du Développement.
Organisme de formation agréé, nous proposons notre expertise au travers de notre réseau de consultants et d'experts seniors. Notre offre de formation et de conseil s'attache d'abord à répondre aux demandes de nos Partenaires, entreprises et Institutions.

NOS PRINCIPES D'ACTION

Nous avons adopté une organisation en réseau qui rassemble autour de nous des consultants partageant nos valeurs et notre culture client.
Ces derniers interviennent suite à une sélection rigoureuse en fonction de l'expertise dont ils disposent et des besoins spécifiques à traiter.
Nos collaborateurs sont amenés à développer de nouvelles compétences, à transférer de nouvelles techniques, à partager leur savoir-faire.

La SIEI accompagne ses clients dans toutes les phases de leurs projets : définition de l'action, mise en œuvre, suivi.

NOS FORCES

Des prestations sur mesure afin d'adapter nos domaines d'expertise à vos besoins, vos objectifs.

VOS CONTACTS :

Ghislaine JOST-RAFFORT	*Chef de Projet*	***ghislainejost@siei.fr*** ***01.42.40.67.36*** ***06.85.21.22.80***
André RAFFORT	*Coordonnateur*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36*** ***06.07.42.56.08***
Jean-Marie BOUVET	*Chargé de Mission*	***contact@siei.fr*** ***01.42.40.67.36***
Didier OZANNE	*Chargé de Mission*	*contact@siei.fr* ***01.42.40.67.36***

NOS REFERENCES

En France

AGEFOS PME
AREVA
ASSISTANCE PUBLIQUE
AUTODISTRIBUTION
BP/BULL/BRODARD ET TAUPIN
Centre National de la Fonction Publique Territoriale
CERDI
COLAS
CORNING
DIOR
ECOLE DES DOUANES
ÉCOLE DES MINES
ECOLE NATIONALE D'ASSURANCES
EDF
EGL CONSEIL
ERAMET/COMILOG/SLN
FFG-Fédération Française de Golf
FRANCOPHONIE
GALLAY/GAN/GDF/GROUPE ALLIANZ
GAZ DE FRANCE
HACHETTE
INTERSNACK France
KEOLIS
LA REDOUTE
LESIEUR
MATY
Ministère des Affaires Étrangères
Ministère de l'Économie, des Finances
Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement
Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement
PETIT BATEAU
PEUGEOT
PECHINEY
PHILDAR
PKM LOGISTIQUE
PRENATAL
PRIMAGAZ
RENAULT
SACER
SCREG
SFM
TIMKEN
TRANSDEV
Union Nationale des PIMMS
WILLIAM SAURIN
YVES ROCHER

En Europe

Angleterre
SGS

Belgique
Commission Européenne
Parlement Européen
PIRELLI
THOMSON

Luxembourg
Chambre des Métiers du Luxembourg
Commission Européenne
Parlement Européen

Pays-Bas
Institut Européen d'Administration Publique / E.I.P.A.

Espagne
Office Harmonisation dans le Marché intérieur / O.H.M.I.

Etats-Unis et Amérique Latine

Uruguay
Banque Mondiale

En Afrique

Cameroun / Côte d'Ivoire / Gabon /Mauritanie République du Congo/République Démocratique du Congo / Sénégal

BGFIBANK
BRASSERIES
CFG
COMILOG – ERAMET
CNSS
CPPF
GRANDE CÔTE OPERATIONS SA
MINISTERE DES HYDROCARBURES DU CONGO
MINISTERE DE L'ENERGIE ET DES RESSOURCES HYDRAULIQUES DU GABON
OFFICE DES ROUTES
ONPT
PERENCO
SETEG
SETRAG
SNE
SNPC
SOBRAGA CASTEL
SOGAFRIC
SOGARA
TOTAL E & P

Madagascar

OMNIS - Office des Mines Nationales et des Industries Stratégiques
LOGETRO – Logistique Pétrolière

En Asie

Vietnam
ADETEF

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

Le contexte évolutif dans lequel évolue aujourd'hui toute organisation requiert un accompagnement méthodique de ses équipes pour faire progresser les performances individuelles et collectives.
Des formations ciblées en développement personnel permettent à tout collaborateur d'améliorer son efficacité et son épanouissement professionnel grâce à l'acquisition d'outils et de méthodes permettant d'optimiser l'utilisation de son propre potentiel.

Le choix des intervenants est sur ces thèmes particulièrement sensible. Nous effectuons pour cela une sélection très exigeante sur leur expérience, leur empathie et leurs qualités relationnelles, de manière à garantir un climat permanent de bienveillance et de respect.
En fonction du public et des objectifs, nous sélectionnerons avec vous les outils d'animation et les déroulés les plus adaptés.

COMMUNICATION

Maîtriser les bases de la communication orale 6
Accueil téléphonique et/ou physique 7
Rédiger pour être compris 8
Rédiger avec aisance et efficacité les écrits professionnels 9
Socle de compétences en langue française 10
Former, dynamiser l'équipe et renforcer l'impact de sa communication avec la Process Com ® 11
Développer sa communication au sein de l'équipe 12

ACCROITRE SON EFFICACITE

De secrétaire à assistante 13
Formation à la proactivité pour les Assistant(e)s de Direction 14
Prendre la parole en public 15
Prendre la parole face à un groupe et rendre compte par écrit d'un événement 16
Améliorer sa mémoire 17
Réussir les synthèses, rédiger des notes et des rapports 18
Lecture rapide 19

AFFIRMATION PERSONNELLE

Développer son potentiel **20**
Estime et affirmation de soi **21**
Comment gérer les situations stressantes ? **22**
Gérer le temps et le stress : outils efficaces de gestion et d'organisation du travail **23**
Gestion des désaccords **25**

SITUATIONS SPECIFIQUES

Gestion de la clientèle et techniques d'accueil **26**
Informer et communiquer à travers les chiffres **27**
Faire face aux comportements négatifs **28**
Relations interpersonnelles et impact à l'oral **30**
Maîtriser les techniques de recherche d'emploi **32**
Réussir sa retraite **33**
Egalité professionnelle entre les femmes et les hommes **35**

COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Sensibilisation à la communication interculturelle **36**
Introduction à la pensée chinoise Niveau 1 – Communiquer et vivre dans un monde interculturel avec les Chinois **37**
Introduction à la pensée chinoise Niveau 2 – Psychologie et communication avec les interlocuteurs chinois **38**

RESSOURCES HUMAINES

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

MAÎTRISER LES BASES DE LA COMMUNICATION ORALE

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Repérer les éléments qui favorisent la communication et ceux qui lui font obstacle
- Mieux gérer son trac lors d'une prise de parole
- Évaluer son potentiel d'expression
- Structurer ses interventions orales
- Renforcer l'impact de ses messages

Programme

Bases de la communication orale (cadre de référence, filtres, obstacles…)
Critères d'efficacité à l'oral (verbal et non verbal)
Trac (causes, manifestations, mécanismes, ressources et moyens pour l'utiliser et non le subir)
Critique constructive de son expression orale (atouts et axes d'amélioration)
Initiation aux techniques comportementales (physiques, vocales)
Techniques d'intervention orale (analyse du contexte, organisation des idées, choix des supports, mise en relief du message principal)
Écoute active, réponse aux questions et traitement d'objections.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Mises en situations
Analyse de ces situations
Éclairages théoriques.

ACCUEIL TELEPHONIQUE ET/OU PHYSIQUE

Public : Équipe d'accueil

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Acquérir et maintenir un bon niveau de qualité de communication : accueil, convivialité, capacité d'écoute et de compréhension, disponibilité, réponse adaptée, reformulation…
- Développer ses aptitudes relationnelles : valoriser l'image de son entreprise, identifier la demande, répondre aux besoins, renseigner et personnaliser la relation avec son interlocuteur…
- Optimiser ses compétences techniques : maîtriser les phases d'un entretien téléphonique, utiliser de façon efficace ses attitudes comportementales.

Programme

Réflexion sur les freins à la communication au sein des trois espaces de communication (physique, vocal et verbal)
Exercices de respiration et d'articulation
Identification des phases d'une réception d'appel :
Analyse du processus de communication :
Faire face aux interlocuteurs difficiles
Compétences verbales afin de créer les conditions d'un échange constructif
Mots/expressions à éviter ou à favoriser pour faciliter la communication
Travail sur l'intonation : image renvoyée à l'interlocuteur d'après l'intonation et l'attitude
L'écoute active : les outils de communication
Mises en situations filmées
Débriefing d'après la vidéo : l'accueil physique, analyse du gestuel/comportemental.

Vérifier ses compétences : points forts et points de vigilance, se fixer des objectifs de progrès et un plan d'action personnalisé.

Méthodes pédagogiques

Dynamique et interactive, notre approche pédagogique repose sur l'alternance :
Apports théoriques
Mises en situation accompagnées d'analyses approfondies et personnalisées
Exercices d'application
Réflexions et d'échanges collectifs sur les différentes problématiques abordées.

Un support de cours est remis à chaque participant. Certaines activités seront enregistrées ou filmées afin d'exploiter au mieux les points forts et les dysfonctionnements repérés au cours de l'exercice. Cette technique permet à chacun de prendre conscience de l'impact de son mode de communication, de l'image renvoyée à l'interlocuteur et d'établir à partir de ces éléments son plan d'action personnel.

REDIGER POUR ÊTRE COMPRIS

Public : Tout collaborateur ayant à rédiger des textes, des comptes rendus, des e-mails…

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Libérer « sa plume »
- Appréhender l'expression écrite comme un outil de communication
- Déceler les forces et les faiblesses de ses textes à la première lecture
- Acquérir les méthodes pour trouver le mot juste
- Maîtriser la spécificité des écrits professionnels.

Objectifs pédagogiques

- Structurer un écrit en fonction d'un objectif et du destinataire, selon un plan clair et cohérent
- Organiser sa pensée et choisir le mot juste
- Respecter les principes de lisibilité
- Adopter un style actif, direct et positif
- Synthétiser des informations
- Mettre en forme un écrit professionnel.

Programme

Les mécanismes de la communication écrite
L'écrit comme moyen de communication spécifique
Les circuits de lecture
Méthodes
Les différents types d'écrits
Règles de l'accord du participe passé.

Méthodes pédagogiques

De nombreux exercices portant sur la ponctuation, le vocabulaire, la syntaxe, la longueur d'une phrase, etc.
L'entraînement à la rédaction de textes pris dans la réalité professionnelle des participants mais aussi en dehors.
Travail individuel, en binômes et en groupe plénier pour corrections et améliorations des écrits (partage en commun).
Travail réalisé à partir de dessins (notamment « descriptif »).
Apports théoriques.

REDIGER AVEC AISANCE ET EFFICACITE LES ECRITS PROFESSIONNELS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Appréhender l'expression écrite comme un outil de communication
- Maîtriser la spécificité des écrits professionnels (lettres, notes.....)
- Faciliter sa relation à l'écrit.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les différents types d'écrits
- Structurer un écrit en fonction d'un objectif et du destinataire
- Rédiger lisiblement et susciter l'intérêt du lecteur.

Programme

Les mécanismes de la communication écrite
La préparation d'un écrit : à qui ? dans quel but ? quels sont les messages clés ?
Les principes de lisibilité (phrases courtes, ponctuation adaptée, vocabulaire court et précis....)
Les buts et l'organisation spécifique des écrits tels que la lettre, la note.....
La mise en page des écrits pour en faciliter la lecture.

SOCLE DE COMPETENCES EN LANGUE FRANÇAISE

Durée : 10 jours répartis en demi-journées

Objectifs :

- Apprendre ou réapprendre les fondamentaux en grammaire, syntaxe et orthographe du français pour une exploitation de la langue écrite dans un contexte professionnel.

Bilan linguistique :

→ Évaluation du niveau en français
→ Définition des objectifs des apprenants.

Présentation des 4 épreuves du test :

→ Compréhension de l'oral
→ Compréhension des écrits
→ Production écrite
→ Production orale.

Révision des Structures grammaticales de base :

→ Alphabet, chiffres dates et heures
→ Le nom
→ L'article : article indéfinis, définis et contractés
→ Morphologie verbale : les différents groupes
→ Les auxiliaires : ÊTRE et AVOIR
→ Les déterminants et pronoms possessifs
→ Les déterminants et pronoms démonstratifs
→ Les adjectifs numéraux, ordinaux et cardinaux.

Vocabulaire et mises en situations professionnelles :

→ Comprendre des messages, des notices simples
→ Relations commerciales (délais, dysfonctionnements, consignes correctives,...)
→ Rédaction d'e-mails, de fax et de courriers.

Entraînements en conditions réelles :

→ Comment obtenir le meilleur score à chaque section du test ?

NOTE : Le participant devra nous fournir des exemples de messages types qu'il devra rédiger afin de le mettre en situations réelles.

FORMER, DYNAMISER L'EQUIPE ET RENFORCER L'IMPACT DE SA COMMUNICATION AVEC LA PROCESS COM ®

Public : DRH, Direction de Division

Durée : 3 jours
Variante : Ces 3 journées peuvent être suivies d'une journée supplémentaire de Team Building

Objectifs de formation

Vous souhaitez faire accompagner votre équipe ... Vous considérez que les collaborateurs de cette équipe font ce qu'on leur demande mais manquent d'une certaine autonomie. Ils sont attachés à certains principes antérieurs, ce qui les freine dans leur prise d'initiative. De plus, il y a un manque de coopération transverse avec les autres Services.
Vous souhaitez que vos collaborateurs deviennent proactifs, prennent des initiatives et des décisions, soient davantage curieux et force de propositions, résolvent les problèmes par eux-mêmes, soient davantage impliqués dans leur travail et enclins à changer sans se reposer exclusivement sur ce que les "Anciens" ont fait...

Objectifs pédagogiques

- Permettre à l'équipe de faire preuve de remise en question et de créativité
- S'ouvrir au changement
- Renforcer l'autonomie individuelle
- La cohésion d'équipe.

Programme

Partager notre réalité au présent
Partage de la vision par le ou les N+2 : où en sommes-nous et où aller ?
Partage des perceptions des participants sur cette vision.
Apprendre à mieux nous connaître : qui sommes-nous ?

Présentation de la Process Com®

Utiliser le modèle de personnalité Process Com® (PCM) pour faciliter la connaissance de soi et des autres, faciliter la communication interpersonnelle en se dotant d'un référentiel commun. Les participants auront répondu à un questionnaire en ligne avant le séminaire.

- Se connaître autrement
- Les interrelations (sous l'angle PCM):
- Construire ensemble notre futur
- Développer l'efficacité individuelle et collective :
- Comment appréhender le changement ?
- Définir le futur pour le concrétiser
- Développer la coopération
- Réfléchir à ses pratiques individuelles et les remettre en cause pour augmenter son efficacité
- Appréhender le changement
- Construire son plan d'action individuel.

DEVELOPPER SA COMMUNICATION AU SEIN DE L'EQUIPE

Public : Tout collaborateur travaillant au sein d'une équipe et qui souhaite acquérir des stratégies de communication efficaces pour développer et améliorer la qualité de ses relations

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Adapter son mode de communication face à ses différents interlocuteurs
- Développer des comportements efficaces et constructifs en fonction des situations vécues au sein de l'équipe de travail
- Identifier ses points forts et ses points de progrès dans sa communication au quotidien.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principes de base de la communication
- Repérer les éléments qui génèrent la réussite ou l'échec dans une situation de communication
- Utiliser les différents outils de l'écoute active
- Etre à l'écoute de son interlocuteur et établir un vrai dialogue
- Veiller à l'impact de son vocabulaire selon la situation relationnelle
- Gérer les situations délicates.

Programme

Les six grandes questions à se poser pour mieux se connaître
Brève analyse du rôle de chacun dans l'équipe de travail
La place de la communication dans une équipe
Les phénomènes de groupe
Schéma et règles de base dans la communication
Les canaux de communication
Les obstacles et les freins
Faits/Opinions/Sentiments (FOS)
La place du verbal et du non verbal dans une relation
Les deux niveaux de sens dans un message
L'écoute active
Types de questions et de reformulation (adaptation au langage et à l'état émotionnel)
Le pouvoir des mots et la ponctuation des échanges
Les postures du corps : deux familles et quatre postures physiques de base
Les gestes : ces révélateurs de notre état de communicant, les trois types de gestes.
Regard et visage
Les « trois états du Moi » (extrait de l'analyse transactionnelle)
Comment faire passer un message délicat en six phases
Accueillir et utiliser les critiques
Apprendre à désamorcer les conflits
Identification des ses points forts et de ses points de progrès avec plan d'actions.

DE SECRETAIRE A ASSISTANTE

Public : Secrétaires

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Permettre aux Secrétaires de mieux appréhender la fonction d'Assistante :
- Faire prendre conscience des enjeux de la fonction d'Assistante : prise d'initiative, responsabilisation, fonction support, remontée d'informations, organisation, interface manager/collaborateur
- Valoriser la fonction : les qualités requises pour viser la qualité
- Favoriser la pro-activité
- Donner les moyens d'identifier les pistes d'évolution personnelle.

Programme

Comprendre les enjeux et les attentes de son hiérarchique et de l'entreprise

Faire le bilan de son poste

Communication et relations internes et externes

- Collaborer avec le manager
- Contribuer à la bonne entente entre les collaborateurs et les équipes : créer les conditions pour un climat de travail serein
- Accompagner les collaborateurs

Aide à la décision, prise d'initiative

- Déceler un problème
- Identifier les causes, rechercher et proposer des solutions
- Assurer le suivi de la solution présentée
- Garder un esprit constructif « orienté solution ».

Organisation et gestion du temps

- Gérer les rendez-vous et agenda de son manager
- Contribuer à l'organisation du service par une meilleure gestion du temps
- Identifier les priorités
- Traiter l'« urgent » et l'« important ».

Par ailleurs, nous travaillerons sur la sensibilisation :

- Amélioration des écrits professionnels
- Création de valeur ajoutée

FORMATION A LA PROACTIVITE POUR LES ASSISTANT(E)S DE DIRECTION

Public : Assistant(e)s de Direction

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

S'engager dans la proactivité est une démarche de transformation de son attitude mentale. Nous proposons de ce fait une approche combinant coaching et formation-action basée sur les cas réels des stagiaires.
La méthodologie employée pour la formation à la proactivité permettra de développer la réflexion et la prise de conscience sur son mode de fonctionnement, de se remettre en cause et d'utiliser des méthodes de créativité, d'innovation, de changement de méthodes ou de fonctionnement. Les méthodes de formation utilisées sont des méthodes actives avec une alternance de théorie et de pratique. Il y aura des exercices individuels et collectifs, des jeux de rôles, des mises en situation, des échanges de pratiques, des retours d'expériences. La rédaction d'un plan individuel d'actions se fera à l'issue de la formation.
L'objectif de cette démarche est de favoriser la dynamique individuelle et inter-individuelle et d'enclencher un processus de transformation.

Objectifs pédagogiques

- Etre davantage proactif dans la relation à son supérieur hiérarchique et dans la réalisation de son activité professionnelle
- Renforcer l'autonomie individuelle en termes de prise d'initiative et de responsabilité
- Transmettre l'information de façon claire et précise
- Soigner sa communication sur le fond et la forme auprès de son supérieur hiérarchique et des autres collaborateurs
- Définir ses priorités, en accord avec les besoins de son supérieur hiérarchique et du Service
- Identifier ses besoins pour mieux gérer le stress au travail
- Avoir quelques clefs pour former assistant(e)s nouvellement arrivé(e)s et stagiaires.

Programme

Partager ses perceptions sur la proactivité
Partager les grands axes dégagés dans les états des lieux individuels réalisés avec les supérieurs hiérarchiques pour identifier les axes de travail principaux de la formation et d'éventuels points communs entre les participant(e)s
Développer la proactivité (démarches et actions) :
Identifier ses besoins pour mieux gérer le stress au travail
Communiquer efficacement avec son supérieur hiérarchique et les autres collaborateurs :
Avoir quelques clefs pour former assistant(e)s nouvellement arrivé(e)s et stagiaires
Produire collectivement des idées d'action pour améliorer la proactivité individuelle et le lien avec son supérieur hiérarchique
Elaborer un plan d'action individuel
Conclusion et évaluation.

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Organiser sa pensée pour informer, former, convaincre
- Développer son aisance face à un auditoire
- Optimiser sa force de conviction au sein d'un groupe ou dans la conduite d'une équipe de travail.

Programme

Les difficultés liées à la prise de parole
La gestion du trac
Les techniques vocales, gestuelles, comportementales :
(regard, respiration, débit, articulation, gestuelle...)
L'organisation de la pensée
La préparation d'une intervention orale.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :
L'entraînement à des situations de prise de parole
L'analyse critique et collective de ces différentes situations
Les apports théoriques.

PRENDRE LA PAROLE FACE À UN GROUPE ET RENDRE COMPTE, PAR ECRIT, D'UN ÉVÈNEMENT

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- A l'écrit, rédiger un compte rendu pour être compris
- Se préparer à prendre la parole face à un groupe
- Identifier et mettre en valeur ses capacités d'expression
- L'organisation d'un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
- Les caractéristiques d'un compte rendu : information synthétique, objective, précise et concise
- Les principes de lisibilité
- La construction du discours : prise en compte de l'auditoire, sélection et développement des idées, définition d'un objectif
- Les techniques instrumentales.

Programme

Introduction
Spécificité de l'écrit professionnel : organiser un écrit en fonction d'un objectif et d'un lecteur
Rédaction d'un compte rendu d'événement : développer l'esprit de synthèse et la précision, distinguer informations et opinions
Exercices de lisibilité : construire des phrases claires, réactiver son vocabulaire
Rédaction d'un télégramme : s'entraîner à être précis et concis, à sélectionner l'information essentielle
Préparation d'une intervention orale : adapter son discours à l'auditoire et au temps imparti, organiser ses idées pour transmettre des messages courts, clairs et précis
Simulation filmée : identifier les éléments qui favorisent ou au contraire font obstacle à l'impact du message
Techniques instrumentales : développer ses ressources en expression orale pour optimiser l'impact de son message et gérer son trac.

AMELIORER SA MEMOIRE

Public : Cadre, assistante et secrétaire.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Organiser et développer sa mémoire
- Mieux mémoriser toutes données, dans un but professionnel ou personnel
- Retrouver confiance en sa mémoire
- Choisir les stratégies de mémorisation les plus efficaces pour retrouver rapidement les informations utiles
- Rationaliser ses efforts
- Augmenter sa capacité de stockage d'information
- Gagner en concentration.

Programme

Connaissance des fonctions cérébrale
Enrichir et améliorer sa mémoire : la boîte à outils
S'entraîner sur des cas pratiques

REUSSIR LES SYNTHESES, REDIGER DES NOTES ET DES RAPPORTS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Saisir l'essentiel d'un document, d'un dossier (note administrative, rapport) ...
- Choisir le plan adapté à l'objectif poursuivi
- Mettre en forme une note administrative et un rapport.

Programme

Les caractéristiques de la synthèse, de la note administrative et du rapport

La synthèse d'une information

Les différences entre faits, opinions et recommandations

La mise en forme du rapport : la page libre, le sommaire, les annexes et la lettre de transmission

Les principes de lisibilité appliqués à la synthèse, la note administrative et le rapport.

LECTURE RAPIDE

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Être en mesure de mieux repérer et retenir l'essentiel grâce aux techniques de la lecture rapide.

Objectifs pédagogique

- Analyser sa capacité et ses habitudes de lecture
- Augmenter sa vitesse de lecture par des méthodes adaptées à son travail
- Optimiser sa capacité de mémorisation et de synthèse.

Programme

Tester son mode de lecture

Sélectionner des outils de lecture rapide

S’approprier quatre stratégies de lecture

Tester sa vitesse, sa compréhension et sa mémoire.

DÉVELOPPER SON POTENTIEL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Apprendre à se connaître
- Développer ses talents au sein de son équipe de travail
- Connaître ses principales sources de motivation.

Objectifs pédagogiques

- Identifier son potentiel afin de l'exploiter au mieux au sein de l'équipe de travail
- Utiliser ses ressources personnelles en adéquation avec ses fonctions
- Se situer vis-à-vis de sa hiérarchie et de ses collègues
- S'affirmer et défendre ses idées dans le respect de l'autre.

Programme

Introduction aux mécanismes de développement de la personne
Analyse du rôle de chacun dans l'équipe de travail
Définition de ma fonction par la distinction de mes tâches
La qualité au travail
Les relations professionnelles et les phénomènes de groupe : apprentissage de la communication pour une meilleure estime de soi et de l'autre
Avoir un esprit et une attitude « orientés solution ».

ESTIME ET AFFIRMATION DE SOI

Public : Toute personne désireuse de renforcer la confiance en soi, de comprendre les différents phénomènes qui influent sur la qualité de ses relations interpersonnelles.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- S'approprier les mécanismes de l'estime de soi
- Mobiliser ses ressources personnelles afin d'appréhender efficacement différents types de situations
- Renforcer ses bases personnelles d'estime de soi
- S'estimer pour mieux progresser.

Objectifs pédagogiques

- Exploiter et développer ses capacités personnelles à chercher, imaginer, créer
- Gérer des ressources pratiques favorables au développement de ses capacités et de son capital émotionnel
- Développer estime et confiance en soi
- Accepter le changement comme source d'évolution et de progression.

Programme

La personne : un « système » à part entière – la notion de « régulation d'énergies »
Identifier son potentiel ou encore « Apprendre l'estime de soi »
Les émotions
Exploiter son potentiel créatif et prendre une décision
Les intelligences multiples
Plan d'action personnalisé : éléments favorables à l'évolution de chacun.

Méthodes pédagogiques

Méthode active et participative qui prend en compte et s'appuie sur l'expérience des participants afin de structurer les apports théoriques complémentaires, adaptés aux attentes et aux besoins des participants.
Des phases de réflexion individuelles et collectives, des exercices d'application et des mises en situation suivies de leur exploitation en groupe permettent aux apprenants de construire leurs compétences.
Exercices individuels, en sous-groupe et collectifs
Auto-diagnostic
Jeux de rôles.

COMMENT GERER LES SITUATIONS STRESSANTES ?

Public : Pour toute personne confrontée à des situations de pression, de contraintes, ayant besoin d'apprendre à gérer ces situations de manière simple et réfléchie, et souhaitant découvrir des techniques et des pour se détendre rapidement.

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

Appréhender les situations vécues comme "stressantes" afin de les réguler et de les utiliser d'une manière constructive.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et comprendre les origines et les mécanismes du stress
- Détecter leurs agents "stresseurs"
- Utiliser des outils et techniques simples et opérationnels pour mieux gérer le stress.

Programme

Connaissance du stress

Approfondissement de la connaissance de soi-même face au stress

Les stratégies de mieux-être et d'efficacité

Observation et plan d'action personnel durant les trois jours.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Partage d'expériences en groupe

Exposés théoriques

Exercices pratiques.

GERER LE TEMPS ET LE STRESS :

OUTILS EFFICACES DE GESTION ET D'ORGANISATION DU TRAVAIL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Analyser son temps de travail actuel et son mode de fonctionnement personnel afin d'être en mesure de pouvoir clairement déterminer ses points forts et ses points de progression
- Acquérir les principes fondamentaux nécessaires à une organisation de travail efficace : définir ses objectifs, gérer les priorités, déléguer avec pertinence, s'affirmer face aux diverses demandes…
- Repérer les moments de tension, comprendre les mécanismes du stress afin d'être en mesure soit de l'utiliser soit de le maîtriser.

Programme

Méthode participative
Pratique : les situations et cas pratiques mis en œuvre émanent des pratiques d'entreprises.
Mise en place de solutions concrètes et personnalisées.
Prendre son agenda (papier ou électronique) avec soi.

Les Mythes de la gestion du temps
Reprendre le contrôle de votre emploi du temps au quotidien.
Connaissez-vous vos « voleurs » de temps ?
Le rapport au temps et la dimension culturelle
- le contrôle de l'incertitude,
- le présent, le futur et la référence au passé

Améliorer la gestion de son temps par son comportement :
Identifier ses pilotes internes de fonctionnement.
Savoir s'affirmer, savoir dire non, savoir demander.
Savoir déléguer
Avantages et inconvénients.

Développer une méthode d'organisation :
Identifier les vraies priorités.
Hiérarchiser ses priorités.
Distinguer l'urgent de l'important
Polychronie et monochronie
Ré-ajuster son emploi du temps.

Faites des pauses :
Réservez-vous du temps.
Ré-ajuster son emploi du temps

Les rythmes biologiques :
Circadien
Ultradien
Acceptez d'être plus ou moins efficace à certaines périodes pour mieux vous y adapter. Vous pourrez ainsi planifier pour chacune d'elles, les bonnes tâches.

Gestion des emails :
Les astuces

Votre temps et celui des autres :
Auto diagnostic : Attitude de Porter communiquez avec habilité
- utiliser les bons mots en fonction de vos interlocuteurs
- utiliser les bons mots en fonction des contextes.

Comment déléguer ?
Les règles de la délégation.
Avantages et inconvénients.
Les huit étapes du processus de délégation.

Osez dire « non » !
Apprenez comment dire « non » sans froisser ou culpabiliser !

Méthodes pédagogiques

Compte tenu de l'approche très concrète et pratique de cette formation, la démarche pédagogique envisagée repose essentiellement sur une participation active des stagiaires afin de les amener, au regard des éclairages théoriques, à développer :
→ des transmissions d'expérience
→ des débats sur les dysfonctionnements constatés et les solutions envisageables
→ des réponses collectives aux objections ou réticences de certains stagiaires.

Ces échanges permettent **ainsi à chacun d'optimiser les méthodes initiées et de définir une stratégie personnalisée.**

GESTION DES DESACCORDS

Public : Toutes catégories

Durée : 3 jours

Objectifs pédagogiques

- Décoder les éléments verbaux et comportementaux amplificateurs de conflits
- Comprendre les mécanismes du conflit et de la violence
- Désamorcer les situations conflictuelles par le comportement et la parole en coordination avec son équipe
- Gérer ses émotions.

Programme

Introduction

Auto-positionnement par rapport au conflit

Nos perceptions de la notion de conflit

Définir les notions de crises et de conflits

Réaliser un diagnostic de la crise ou du conflit

Mieux se connaître en situation de conflit et identifier le fonctionnement de mes interlocuteurs pour mieux comprendre et gérer les interactions avec eux

Connaître et mettre en pratique les différentes méthodes de résolution de conflit

Prévenir efficacement les conflits

Conclusion générale du module - favoriser la mise en action à l'issue de la formation

Evaluation

Conclusion et mise en action.

GESTION DE LA CLIENTELE ET TECHNIQUES D'ACCUEIL

Public : S'adresse à tout type de personnel, en particulier les personnes ayant à faire face à une activité d'accueil

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Développer le savoir être et le savoir-faire qui se caractérise par la capacité à l'écoute, le sens du contact, la disponibilité, le dialogue avec les clients et la compétence.

Objectifs pédagogique

- De comprendre les enjeux de la relation client
- D'utiliser la communication non verbale en situation d'accueil
- D'utiliser des méthodes pour désarmorcer un conflit en situation d'accueil.

Programme

Les lois de la communication
L'accueil et l'entrée en relation
L'élocution
Les simulations
Le traitement de la demande
Maitriser la durée de l'entretien
Les spécificités de l'entretien téléphonique
Simulations
La dimension personnelle de la communication
La gestion des conflits.

Méthodes pédagogiques

Réflexions et échanges en groupe
Présentations didactiques
Simulations débriefées
Apports théoriques ponctuels et remise d'un support en fin de session.

INFORMER ET COMMUNIQUER A TRAVERS LES CHIFFRES

Public : Responsables d'équipes/Animateurs, Comptables experts, Comptables Confirmés et Comptables

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

Savoir mettre en évidence les chiffres clés de l'activité pour favoriser les échanges entre les différents interlocuteurs à partir de documents chiffrés.

Objectifs pédagogiques

- Analyser les informations en distinguant l'essentiel de l'accessoire
- Synthétiser et présenter les résultats sous forme attractive
- Commenter
- Répondre aux questions de ses interlocuteurs en adoptant une attitude pédagogique vis à vis de ses interlocuteurs
- Expliquer les résultats
- Élaborer et proposer un plan d'action.

Programme

Introduction
Le chiffre et sa représentation

Chiffre : signification, utilité et communication
Le chiffre dans l'entreprise,
Au delà des chiffres, quelle signification pour l'entité et pour l'entreprise ?
Comment expliquer l'activité de l'entreprise à travers les chiffres? Quels indicateurs pour quelle action à mener ?

L'objectif :
Notion d'objectif, comment le définir ?
Quels sont les clients cibles ?

L'information
Distinguer l'information "utile ", " intéressante ", "nécessaire ", "urgente et importante "
Information et communication.

Distinguer information et communication
Comment visualiser une information afin de la rendre compréhensible par le lecteur ?
Comment mettre en valeur l'information ?
Savoir utiliser le graphique adapté au message
Les fondamentaux de la communication - Connaissance de soi et communication
Concevoir un message, transmettre une information claire et fiable

Identifier les obstacles à une communication efficace.
Comment surmonter les obstacles ?
Adapter son message selon son interlocuteur.

Méthodes pédagogiques

Démarche déductive
Jeu de rôle - pédagogie de la découverte - méthode active et participative
En cours de formation, travail en sous-groupe à partir de cas concrets choisis soit parmi les documents apportés par les stagiaires, soit à partir de rapports d'activité d'entreprises cibles déjà élaborés.
Cas pratiques.

FAIRE FACE AUX COMPORTEMENTS NÉGATIFS

Public : Toutes catégories

Durée : 4 jours

Objectifs de formation

Acquérir une capacité à établir une relation de qualité avec ses interlocuteurs, en utilisant échange et confrontation pour éviter l'affrontement

Objectifs pédagogiques

- Recenser les comportements ressentis comme négatifs par les participants dans une relation professionnelle
- Décrire une situation à partir de faits observables, décrypter le non verbal, percevoir les non dit
- Savoir faire entendre ou recevoir une critique avec empathie
- S'entraîner à exprimer ressenti et besoins dans une situation délicate
- Apprendre à formuler une demande précise sans agressivité induite.

Programme

Facteurs déclenchant sentiments et comportements négatifs
Signes d'ouverture ou fermeture, inter-influence des comportements dans la dynamique d'un échange
Niveaux de discours (explicite, allusif, connoté…)
Utilité d'envoyer des messages de reconnaissance explicites
Registres d'expression (faits, sentiments ou opinions)
Réponses aux agressions verbales « ni paillasson, ni hérisson ».

Méthodes pédagogique

Alternance entre :

Analyse de situations pouvant entraîner tensions ou rupture de la communication
Apports méthodologiques et techniques de communication interpersonnelle
Exercices spécifiques adaptés aux besoins des participants.

RELATIONS INTERPERSONNELLES ET IMPACT A L'ORAL

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Découvrir l'impact et les limites de la communication interpersonnelle.
- Développer ses capacités personnelles à communiquer efficacement.
- Comprendre le fonctionnement de nos relations avec les autres.
- Etre en phase avec son entourage et susciter des relations harmonieuses.
- Adopter, conserver des attitudes fédératrices.
- Acquérir des techniques de prise de parole.

Objectifs pédagogiques

- Repérer les éléments qui favorisent la communication et ceux qui lui font obstacle.
- Mieux gérer son trac lors d'une prise de parole.
- Évaluer son potentiel d'expression.
- Structurer ses interventions orales.
- Renforcer l'impact de ses messages.

Programme

LES FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION
Le cadre de référence
Les attitudes de Porter
Les obstacles à la communication
L'écoute dynamique
Les différents types de questions
S'adapter à son interlocuteur
S'affirmer en toutes circonstances

INTRODUCTION AUX TECHNIQUES COMPORTEMENTALES
L'analyse transactionnelle
Typologie des états du Moi
Les transactions
Les "strokes" ou signes de reconnaissance
Les jeux psychologiques
Le triangle dramatique
Les positions de vie
Les messages contraignants (pilotes internes)

INTRODUCTION A LA STRATEGIE VERBALE

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

1er axe : Se situer sur des registres de communication compatible avec ses auditeurs
Structurer son message : le M.O.I (Message, Objectif, Intention)
Introduire pour accrocher l'auditoire
Préparer un plan d'argumentation approprié
Travailler la conclusion pour être percutant
Maîtriser son temps de parole

2ème axe : Gérer le trac et prendre conscience de ses atouts personnels
Utiliser les silences et les répétitions
Travailler la respiration pour jouer sur le volume et l'intonation
Améliorer sa diction
Moduler son débit
Maitriser son attitude physique et utiliser l'espace

3ème axe : Comprendre les réactions de l'auditoire
Gérer les questions et demandes d'informations (au début ou à la fin)
Reformuler pour inclure son interlocuteur
Travailler la concision de la réponse
Réagir face à une remarque désobligeante
Ne pas contre-attaquer ou argumenter
Utiliser une répartie constructive
Savoir utiliser l'humour.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre :

Mises en situations.
Analyse de ces situations.
Éclairages théoriques.

MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI

Public : Toute personne en recherche d'emploi, de mobilité interne ou de concours, ou encore en phase de reconversion et qui souhaite gagner en confiance en entretien.

Durée : 2 jours

Pré requis : Apporter lettre de motivation et CV

Objectifs pédagogiques

Les stagiaires sauront se démarquer particulièrement face à un employeur.

- Définir ses objectifs professionnels
  - → Découvrir les M.A.C.
  - → Mener des interviews

- Les 5 règles d'or pour rédiger un CV
  - → Disposition
  - → Rationalisation
  - → Précision
  - → Concision
  - → Orientation

- Communiquer avec des professionnels
  - → Sélectionner et comprendre des annonces d'emploi
  - → Se conformer aux caractéristiques d'une lettre de motivation
  - → Présenter son offre de services
  - → Répondre par e-mail à une réponse d'un employeur potentiel
  - → Obtenir un entretien d'embauche

- Préparer son intervention et sa présentation à l'oral
  - → Présenter profil et objectifs professionnels
  - → Travailler l'oral
  - → Savoir questionner

REUSSIR SA RETRAITE

Public : Futurs retraités et pré-retraités

La retraite est l'un des derniers tournants majeurs de notre vie. Nous sommes alors confrontés à des évolutions d'ordre familial et personnel. La retraite provoque des bouleversements et impose des rythmes nouveaux.
Comment entrer dans ce nouvel avenir ? / Comment bien vivre sa retraite ?

Durée : 2 jours + 1 à environ un mois d'intervalle

Objectifs pédagogiques

- Choisir / Nommer et Situer/Concevoir sa retraite comme un moment fort de sa vie
- Sélectionner/distinguer un nouvel art de vivre
- Formuler son projet de vie

Programme

Imaginer la transition Vie professionnelle – Retraite
→ Retraite rêvée
→ Résistance au changement et acceptation / Les deuils nécessaires
Quelle retraite pour moi ?
→ Mes passions
→ Mes réussites
→ Mes points forts et mes compétences
Etat des lieux
→ Habitat et conditions financières, état de santé
→ Vie relationnelle
Passer à l'action : la retraite vécue
→ Définir mon projet de vie et les étapes
→ Mettre en place une communication stimulante avec les personnes impliquées
→ Gérer la vie affective et relationnelle

Méthodes pédagogiques

Approche interactive, ludique, personnalisée – Echange de situations et de témoignages entre les participants – Utilisation de Process Com® : chaque participant reçoit son inventaire de personnalité et en exploite les résultats avec l'animateur.

Options individuelles : Suivi personnalisé

Egalité professionnelle entre
les femmes et les hommes
Comment les entreprises peuvent-elles être en conformité avec la loi ?
Action de sensibilisation des entreprises à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Argumentaire

Depuis 2001, les entreprises, pour être en conformité avec la loi, doivent établir un rapport de situation comparée et, de préférence, engager les négociations.

Finalités

- Informer les entreprises sur l'ensemble des obligations légales pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes, dont le rapport de situation comparée, son plan d'action et l'engagement de négociations
- Sensibiliser la direction et le personnel d'encadrement à l'égalité entre les femmes et les hommes.

Objectifs d'une formation plus approfondie

- Informer sur les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale dans les entreprises
- Mettre en œuvre les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale
- Informer sur l'obtention des aides financières pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes.

Programme

Les enjeux de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes (éthiques, légaux et économiques)
Le cadre légal et les sanctions encourues
Les différentes aides
Précisions sur les termes et la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions
Présentation méthodologique pour réaliser le rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes et son plan d'action pour entreprendre les négociations.

Méthodes participatives et actives

EGALITE PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Comment les entreprises peuvent-elles être en conformité avec la loi ?
Action de sensibilisation des entreprises à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Argumentaire

Depuis 2001, les entreprises, pour être en conformité avec la loi, doivent établir un rapport de situation comparée et, de préférence, engager les négociations.

Finalités

- Informer les entreprises sur l'ensemble des obligations légales pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes, dont le rapport de situation comparée, son plan d'action et l'engagement de négociations
- Sensibiliser la direction et le personnel d'encadrement à l'égalité entre les femmes et les hommes.

Objectifs d'une formation plus approfondie

- Informer sur les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale dans les entreprises
- Mettre en œuvre les lois relatives à l'égalité professionnelle et salariale
- Informer sur l'obtention des aides financières pour la mise en œuvre de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes.

Programme

Les enjeux de l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes (éthiques, légaux et économiques)
Le cadre légal et les sanctions encourues
Les différentes aides
Précisions sur les termes et la féminisation des noms de métiers, titres, grades et fonctions
Présentation méthodologique pour réaliser le rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes et son plan d'action pour entreprendre les négociations.

Méthodes participatives et actives

SENSIBILISATION A LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Public : Personnel d'encadrement

Durée : 2 jours

Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience des différences et des ressemblances culturelles
- Faciliter le travail des équipes grâce à une communication adaptée
- Identifier les causes qui entretiennent les problèmes relationnels récurrents
- Adopter un nouveau regard sur la situation pour changer de posture vis-à-vis du problème relationnel
- Changer sa manière de communiquer pour restaurer une relation constructive durable.

Programme

L'origine des cultures

La place des stéréotypes dans notre communication

Les clés de la communication interculturelle

→ Mesurer l'impact de la culture dans la communication
→ Déchiffrer les codes culturels et les différents modes de communication
→ Observer les attitudes, les silences, la gestion de l'espace
→ Evaluer son propre rapport à l'interculturel
→ Anticiper les dysfonctionnements ou malentendus dû aux différences culturelles.

INTRODUCTION A LA PENSEE CHINOISE - NIVEAU 1 COMMUNIQUER ET VIVRE DANS UN MONDE INTERCULTUREL AVEC LES CHINOIS

Public : Toutes catégories

Durée : 2 jours

Objectifs de formation

- Aider les participants à développer leurs aptitudes à communiquer dans un environnement interculturel.
- Accéder à la compréhension de l'autre dans sa différence, sa culture, son cadre de référence.
- Intégrer les spécificités culturelles de : la France, l'Allemagne, le Japon, les Etats-Unis, la Grande-Bretagne et plus particulièrement la Chine.

Programme

Les relations interculturelles. Les différents niveaux de manifestation d'une culture
Présentation des travaux de G. Hostede
Savoir dépasser les stéréotypes
La communication interpersonnelle : prendre conscience de la logique de son interlocuteur afin de parler son langage, de comprendre ses attentes. Dépasser les obstacles et les dysfonctionnements pour clarifier les échanges. Les différents niveaux de sens d'un message.

→ Introduction à la pensée chinoise :
→ la pensée chinoise à l'opposé de l'occident
→ langage et modes de communication chinois
→ stratégie de comportement des négociateurs chinois
→ stratégie d'approche d'interlocuteurs chinois : premiers repères
→ initiation aux discussions à la chinoise
→ mini - guide pratique : rappels/conseils.

En option : Approfondissement de la pensée chinoise :

Comment mener une réunion ?
Comment organiser des visites officielles ?
Comment parler le chinois des affaires ?

INTRODUCTION A LA PENSEE CHINOISE - NIVEAU 2 PSYCHOLOGIE ET COMMUNICATION AVEC LES INTERLOCUTEURS CHINOIS

Public : Toutes personnes ayant des relations de travail avec la Chine : Directeur commercial, Directeur de service relations internationales, Responsable de zone.

Durée : 3 jours

Objectifs de formation

- Pénétrer dans une autre logique : le raisonnement à la chinoise
- Savoir décrypter les pensées de ses interlocuteurs chinois pour adapter son approche
- Apprendre à développer des relations d'affaires avec des chinois
- Savoir établir un partenariat.

Objectifs pédagogiques

- Partir des concepts clés de la pensée et psychologie chinoises et mise en contraste avec le système de pensée et de valeur occidental
- Explorer de l'intérieur la cohérence de la pensée chinoise et son efficacité.
- Faire l'expérience des mécanismes de la stratégie de communication chinoise approche interactive.

Programme

JOUR 1
Interlocuteurs chinois : Psychologie & Communication
Tracer le portrait de l'interlocuteur chinois.
Caractériser ses modes de pensée et de communication.

UNE PENSÉE À L'OPPOSÉ DE L'OCCIDENT
→ Approche globale de la réalité et des projets
→ Capacité d'adaptation à un environnement changeant en permanence
→ Organisation et développement des modes de pensée chinois
→ Le savoir-faire à la chinoise, source d'efficacité.

MODE DE COMMUNICATION INDIRECTE
→ Les forces multiples du locuteur
→ Le rapport de forces et son processus
→ Les différentes tactiques du mode indirect
→ Parvenir à une communication commune.

STRATÉGIE DE COMPORTEMENT & ART DE LA NÉGOCIATION

→ Les armes clés du stratège
→ Le processus de pouvoir du négociateur
→ L'art de la manipulation
→ L'avantage du profit global.

MODES DE RELATION EN CERCLES INFINIS

→ Le rapport à l'interlocuteur étranger
→ Caractéristiques de la relation d'affaires
→ Progression de la relation en cercles
→ La conclusion d'un pacte multiple.

Jour 2
Partenaires chinois : Stratégie d'approche

Objectifs pédagogiques

- Permettre aux occidentaux de développer une relation d'affaires en Chine.
- Premières recommandations de stratégie, inspirée par l'efficacité à la chinoise.

Objectifs pédagogiques

- Construire une stratégie à partir des spécificités des deux cultures (occidentale/chinoise).
- Faire le lien avec les problématiques actuelles ou futures des participants acteurs d'affaires.
- Participer à la progression de la communication selon une précision croissante.

Programme

CONCEVOIR UN LONG PARTENARIAT

→ Éléments clés du partenariat
→ Six concepts fondamentaux pour partager une pensée commune
→ Stratégie tactique générale
→ Une gestion efficace des ressources humaines.

PROGRESSER EN CERCLES CONCENTRIQUE DE LA PÉRIPHÉRIE VERS LE CENTRE

→ Les processus d'information
→ Le pouvoir des relations
→ Les tactiques d'approche
→ Savoir atteindre la hiérarchie.

ÉTUDIER L'AUTRE EN SE DISSIMULANT

→ Décrypter les faits et gestes de l'interlocuteur
→ Faire s'exposer l'autre
→ Savoir esquiver les attaques de l'adversaire
→ L'art du détour.

ADOPTER UNE FORME CHINOISE AVEC L'AIDE D'UN MÉDIATEUR
→ Se présenter à la chinoise
→ Tirer profit d'un prestige commun
→ Adapter sa Politique Générale d'Administration
→ Profil et fonctionnement du médiateur.

JOUR 3 :
Pratique de la communication Ouest-Est

Objectifs

- Faire l'expérience de rencontres d'affaires entre occidentaux et chinois.
- Disposer d'une alternative aux pratiques de négociation occidentales.
- Approcher la gestion de ressources humaines mixtes Ouest-Est.

Démarche pédagogique

- Typologie des situations clés en communication interpersonnelle Ouest-Est.
- Décomposer les mécanismes de négociation à travers des scenarii dynamiques.
- Suivre l'élaboration de la relation d'affaires jusqu'à la rencontre des décideurs clés.

Programme

PÉRIPHÉRIE : COMMUNICATION À DISTANCE
→ Huit situations pour mettre en scène les phases d'approche de la relation
→ Communication par écrit, documents promotionnels
→ Salons professionnels et prospection commerciale
→ Le premier contact.

PREMIÈRES RENCONTRES : TRACÉ DES PREMIERS CERCLES
→ Huit rencontres sans négociation
→ Premiers cercles d'interlocuteurs, premières informations stratégiques
→ « Divertissements », visites de bureaux, visites d'usines
→ Savoir recevoir des partenaires chinois.

LA NÉGOCIATION À LA CHINOISE
→ Huit scenarii de réunions de travail / « négociation »
→ Négociations commerciales
→ Tactiques de l'évitement
→ Résoudre des conflits.

AU CENTRE DU CERCLE
→ Six rencontres de décideurs clés
→ Les dernières phases menant « au chef »
→ Accords et signature de contrat.

Société Internationale
d'Études et d'Interventions

Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70
5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

IMAGINER • RÉALISER • ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN