

# FICHE FORMATION 3



## DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EN ACI

### NOS CIBLES

- Salariés en insertion
- Salariés en emploi précaire

### ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

#### Durée

9 jours

#### Profil de l'animateur

##### Philippe COPPRY :

Psychologue du travail, spécialisé dans le développement des talents

##### Sébastien DUTEIL : Consultant

– formateur, spécialisé dans l'insertion, l'orientation et l'outplacement

### NOS OBJECTIFS

A l'issue de cette formation, les participants apprendront à :

- **Maîtriser les fondamentaux des techniques de communication professionnelle, tant dans la relation de service que dans le travail en équipe** (prise de parole en réunion, relations entre collègues, gestion de conflits...)
- **Optimiser leur performance au niveau de la productivité** (efficacité dans la réalisation de leurs objectifs, gestion du temps et priorisation des actions les plus urgentes)

### NOS MÉTHODES

- **Phase de positionnement initial** : questionnaire d'évaluation des compétences transversales (négociation, organisation et flexibilité...), entretien individuel pour analyser les objectifs professionnels de chaque participant
- **Méthodes actives** (Methodologie d'Apprentissage par Simulation): la pédagogie utilisée est basée sur une alternance entre la présentation des concepts, des exercices, des jeux de rôles, des applications pratiques avec des thématiques correspondant à des habiletés indispensables dans la réussite d'une activité professionnelle.
- **Pédagogie individualisée**, avec une approche centrée sur la personne, supports vidéo et plan d'action individuel

### NOS MODALITÉS DE FINANCEMENT

Finançable par le plan de Formation de l'entreprise et par votre OPCA

## NOTRE PROGRAMME

### SÉQUENCE 1 : OPTIMISER SA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE (REGROUPEMENT DE 3 JOURS)

#### Accueil et appropriation des objectifs de formation par les participants

##### 1<sup>er</sup> jour

- Explicitation du programme d'intervention
- Evaluer son potentiel en communication au travail (posture professionnelle, style de communication, facteurs de réussite)
- Cartographie des potentiels individuels (Découverte des résultats de son profil individuel, ses points forts, les clés de fonctionnement des 6 profils, apport d'informations complémentaires, plan d'action individuel)

#### Communication et relation de service

##### 2<sup>ème</sup> jour

- Introduction pour comprendre les enjeux d'une relation de service et savoir pourquoi communiquer en négociant au lieu d'imposer
- Différenciation sémantique service/serviabilité/servitude et impact sur la cosmogonie locale
- Les outils pour identifier ses clients dans le contexte de l'ACI : grille d'analyse des besoins
- La qualité de la relation de service au sein de son équipe : les interactions clients/fournisseurs internes, notions de commande, de délais, de logistique, les marqueurs de la qualité...
- Les 4 piliers pour développer un langage plus clair : formuler une demande précise à un collègue ; être à l'écoute pour analyser et traiter une commande
- La compétence de négociation, au cœur de la relation client : réponses observées lors des situations difficiles avec son client (agressivité, passivité, évitement, manipulation...et négociation) ; séquences de travail individualisées sur l'assertivité
- Principes de base d'une négociation réussie : techniques de l'écoute active, recherche systématique du Win/Win avec son interlocuteur
- Focus sur les paramètres de la prise de parole : le ton, les scansion, les silences, le volume, le débit

##### 3<sup>ème</sup> jour

- Jeux de communication à partir du photolangage : Ecouter, questionner, reformuler pour s'informer et donner son avis sur une situation professionnelle
- Méthodes pour clarifier et fluidifier sa communication verbale au sein de son équipe (canaux de communication)
- Entraînements intensifs pour s'adapter aux différents styles de communicant, maîtriser sa voix et ses gestes
- Techniques pour ajuster son discours en fonction de son interlocuteur au niveau de l'ACI (client, collègue, responsable, partenaire...)
- Travail avec la caméra sur sa posture et ses attitudes corporelles face à un client, les clés pour mieux s'adapter
- Exercices pratiques : soigner sa présentation orale et présenter à ses collègues un objectif professionnel à partir de l'outil SMART
- Outillage permettant de se construire un argumentaire téléphonique pour appeler un client ou un partenaire de sa structure
- Mini – ateliers de questions/réponses pour faire face aux objections d'un client difficile

### SÉQUENCE 2 : MIEUX GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES (REGROUPEMENT DE 2 JOURS)

#### La prévention du conflit

##### 1<sup>er</sup> jour

- Des méthodes simples pour anticiper et désamorcer les situations compliquées et tendues : supports d'analyse du besoin de son interlocuteur, techniques de reformulation/négociation
- Les bonnes pratiques à adopter pour déconstruire un malentendu conflit dès les 1ers signes de tension; l'abandon des préjugés
- Les habitudes à proscrire : l'évitement de conflit, la complaisance, le jugement, les représailles...

- Quelques clés pour faire face à la pression et aux revers (clés de sa motivation, comportements sous stress et gestion de soi)
- S'adapter aux situations et aux personnes difficiles ; kit de négociation face aux personnes agressives (CNV)
- Les pièges relationnels des manipulateurs, les leviers pour les déjouer ; oser dire non

### La résolution du conflit

#### 2<sup>ème</sup> jour

- Techniques de l'édredon pour gérer les étapes de sortie de conflit
- Applications pratiques du processus de la CNV (Communication Non Violente)
- Mises en situation et usage de la méthode DESC
- Adaptation de sa conduite en fonction de la violence du conflit
- Quelques exemples de jeux psychologiques pendant le conflit : savoir comment les éviter
- Gestion post – crise : bonnes pratiques pour retrouver de la lucidité dans ses tâches et missions professionnelles après un conflit

### **SÉQUENCE 3 : S'IMPLIQUER DANS LE TRAVAIL EN ÉQUIPE (REGROUPEMENT DE 2 JOURS)**

#### Donner du sens à sa présence dans une équipe

##### 1<sup>er</sup> jour

- Autodiagnostic (méthode des incidents critiques de FLANAGAN) : l'engagement, la mise au travail, performance et cohésion d'un groupe de travail (jeux du totem)
- Conscience de groupe/conscience d'équipe (FENETRE DE JOHARI), les rôles dans les groupes
- Comprendre ce qu'est une équipe (différences avec bande, foule, masse, groupe primaire, secondaire)
- Critères et repérage du travail en équipe
- Prendre des initiatives et s'affirmer dans une équipe de travail (accepter et formuler un refus, une demande, des excuses...)

#### Mieux collaborer en équipe

##### 2<sup>ème</sup> jour

- La définition des "Accords de groupe" : accepter la différence de fonctionnement et de langage
- Outils de collaboration face à différents professionnels : répartition des tâches et partage des informations
- Principes pour donner de l'impact à sa participation lors des réunions : communiquer en réunion interservices et convaincre face à sa hiérarchie
- Cartographie des relations intragroupes : appropriation des contours et limites des rôles de chacun, importance des feedbacks
- Techniques de résolution de problèmes en équipe: pouvoir faire preuve de créativité face aux problèmes de terrain et proposer une variété de solutions par le travail collaboratif

### SÉQUENCE 4 : GÉRER SON TEMPS ET SES PRIORITÉS (REGROUPEMENT DE 2 JOURS)

#### Fixation de ses objectifs prioritaires

##### 1<sup>er</sup> jour

- Diagnostic de la gestion de son temps et repérage des activités chronophages
- Exploitation de la Matrice d'Eisenhower pour définir ses priorités
- Introduction à la notion de projet : exemples de supports facilitant la visibilité des délais au niveau des différents projets en cours (projet de l'ACI, projet de l'équipe, projet personnel)
- Organisation personnelle par rapport à ses missions et hiérarchisation des objectifs en fonction du projet de l'ACI (utilisation d'une check-list)
- Planification de son temps : pouvoir gérer les contraintes entre ses activités habituelles et les besoins de son projet (réalisation d'un planning et gestion des contraintes)

#### Méthodes pour devenir plus efficace dans la réussite de ses objectifs

##### 2<sup>ème</sup> jour

- Techniques pour faire face à la procrastination : assertivité, SMART...
- Exercice de mise en situation de travail en flux tendu : résistance au stress et gestion des aléas, utilisation des différents outils vus précédemment
- Exercices pratiques filmés pour s'adapter à des situations nouvelles, parfois complexes et stressantes liées à son environnement de travail (travail en groupe, gestion des cadences et contraintes de temps, guides techniques de résolution de problème...)

#### Evaluation sommative et formative

- Administration d'un questionnaire d'évaluation des compétences acquises
- Débriefing sur la formation, les conditions de déroulement, les apports pédagogiques, les pistes d'évolutions de chacun