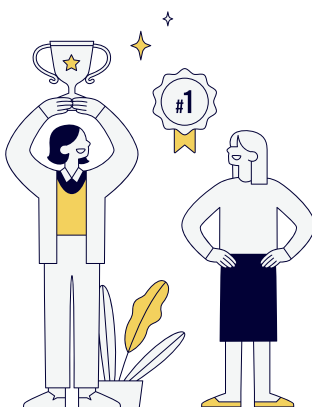


2024

CATALOGUE FORMATIONS COACHÉES AUDITS-CONFÉRENCES



**"LES SOLUTIONS ÉPROUVÉES POUR ENGAGER,
IMPACTER, FIDÉLISER ET ACCOMPAGNER
VOS ÉQUIPES EFFICACEMENT"**

SOMMAIRE

01		Qui suis-je
02		Pour quoi
03		Comment
04		Audits émotionnels-Les résultats
06		Soft Skills-Coaching et formations
09		Stratégie éprouvée
10		Leurs paroles
11		Formations Coachées-Méthodes et moyens pédagogiques
14		Management en IE
16		Service client exceptionnel
18		Recrutement performant
20		Écouter et interroger pour mieux communiquer
22		Organisation neurologique efficace (neurosciences)
24		Coconstruction des équipes dans le changement
26		Les conférences déclics et des clacs
28		Les forfaits



CONSULTANTE MÉDIATRICE EN AGENCEMENT ÉMOTIONNEL

J'accompagne depuis 12 ans les dirigeants, managers, salariés, à identifier et transformer les difficultés rencontrées au sein de leur structure.

Tant sur la **performance collective**, **l'intelligence émotionnelle**, **les neurosciences** ainsi que sur leurs besoins face aux mutations professionnels.



UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE.

Par le biais du **consulting**, de **formations coachées** ou de **conférences**.

En individuel ou en équipe, une offre à la carte, en fonction des problématiques et de vos objectifs, toujours en collaboration avec la direction générale.



PARCE QUE CHAQUE DÉCISION RATIONNELLE DÉPEND D'UN TRAITEMENT ÉMOTIONNEL,

En tant que manager, il est primordial d'avoir la capacité de comprendre ses propres émotions et celles des autres pour ainsi développer une vraie qualité de relations et de management avec ses collègues, clients ou supérieurs.

Faire appel à Conféract offre un espace de remise en question des modes de faire personnel et professionnel des individus au sein de l'organisation sur la place des croyances, des émotions et des valeurs dans la pratique professionnelle.

Cette combinaison d'intelligence émotionnelle (IE), intelligence collective et des neurosciences vise à améliorer la compréhension, la gestion et l'utilisation des émotions tout en renforçant les compétences cognitives telles que la pensée critique, la résolution de problèmes et la prise de décision.

Voici quelques raisons pour lesquelles une entreprise pourrait bénéficier d'un coach en intelligence émotionnelle, collective et cognitive :

1. **Optimisation des performances individuelles** : En travaillant sur les aspects émotionnels et cognitifs, les coachings aident les employés à atteindre leur plein potentiel en optimisant leurs compétences techniques tout en développant des **compétences sociales et émotionnelles**.
2. **Amélioration de la pensée critique** : L'intelligence émotionnelle et cognitive peut aider les individus à développer leur capacité à analyser, **évaluer et résoudre des problèmes de manière critique**. Cela est particulièrement utile dans des situations professionnelles complexes et en constante évolution.
3. **Développement de l'intelligence émotionnelle** : La prise de conscience émotionnelle, la gestion des émotions et la compréhension des émotions des autres sont des compétences clés en intelligence émotionnelle. Le coach guide les individus pour améliorer ces compétences, favorisant ainsi des **relations interpersonnelles plus positives**.
4. **Gestion du stress et de la pression** : Les compétences en intelligence émotionnelle sont essentielles pour gérer le stress et la pression au travail. Le coach enseigne des techniques pour gérer les émotions liées au stress et favoriser **des réponses plus adaptatives**.
5. **Promotion du bien-être au travail** : En combinant l'intelligence émotionnelle et cognitive, les outils contribuent à la création d'un environnement de travail propice au **bien-être mental et émotionnel des employés**.
6. **Leadership efficace** : Les compétences en intelligence émotionnelle et cognitive sont cruciales pour les leaders. Un coach peut aider les cadres à développer des compétences de leadership qui intègrent la **compréhension émotionnelle et la pensée stratégique**.
7. **Création d'une culture d'apprentissage continu** : Le coaching en intelligence émotionnelle et cognitive encourage l'apprentissage continu, incitant les individus à développer constamment leurs compétences et **à s'adapter aux changements professionnels**.
8. **Amélioration de la communication interne** : En renforçant l'intelligence émotionnelle, les collaborateurs **améliorent la communication au sein de l'organisation**, privilégiant une meilleure compréhension mutuelle et une collaboration efficace.

En résumé, le recours à un coach en intelligence émotionnelle et cognitive en entreprise vise à équilibrer le développement des compétences émotionnelles et cognitives pour soutenir la croissance professionnelle, la résilience face aux défis et la création d'un environnement de travail positif. Le savoir-être et le savoir-vivre en entreprise, le soft Skill.

Intégrer les neurosciences et l'intelligence émotionnelle dans une formation coachée est une approche puissante et efficace pour le développement personnel et professionnel. **La base des Soft Skill** .Voici une méthode pédagogique qui combine ces deux domaines :

1. Compréhension des fondamentaux :

- Découverte de la base en expliquant les concepts clés des neurosciences et de l'intelligence émotionnelle en insistant sur la manière dont ces domaines interagissent et s'influencent mutuellement.

2. Exercices de pratique émotionnelle :

- Tests des pratiques neurologiques qui aident les participants à développer leur conscience émotionnelle. Des exercices d'observation des émotions déclenchent la programmation à faire différemment.
- Expliquez comment ces pratiques peuvent remodeler le cerveau et favoriser une meilleure gestion émotionnelle.

3. Activités Interactives :

- Utilisez des activités interactives qui mettent en lumière la relation entre les émotions et le fonctionnement du cerveau. Des jeux de rôle et des simulations pour explorer comment le cerveau réagit dans des situations émotionnelles complexes.

4. Application Pratique dans le Coaching :

- Mise en pratique des concepts scénario graphiques neurologique. Encouragements des participants à utiliser leurs connaissances pour comprendre et guider les émotions de leurs clients, collaborateurs ou de leur direction.
- Analyse d'études de cas de coaching en mettant en évidence les aspects neuroscientifiques et émotionnels.

5. Développement de Compétences Interpersonnelles :

- Remise en question des automatismes inconscients quotidiens. Les compétences telles que l'empathie, la communication efficace et la gestion des relations sont cruciales.

6. Intégration de la Théorie dans la Pratique :

- Les participants créent des plans d'action concrets pour intégrer les principes des neurosciences et de l'intelligence émotionnelle dans leur pratique.
- Jeux de rôles supervisés où les participants mettent en pratique leurs compétences nouvellement acquises.

7. Auto-Évaluation et Rétroaction :

- Intégration des mécanismes d'auto-évaluation pour que les participants puissent évaluer leur propre intelligence émotionnelle et comprendre comment ils peuvent continuer à progresser.

8. Évaluation Continue et Suivi :

- Conduite des évaluations régulières pour mesurer les progrès des participants.
- Mise en place des mécanismes de suivi après la formation pour soutenir la mise en œuvre à long terme des apprentissages.

C'est en déconnant que l'on devient déconneur ! L'entraînement des outils est indispensable pour pouvoir les maîtriser. Une simple formation n'est qu'une découverte des solutions existantes. La formation coachée permet aux participants d'utiliser avec compétences et maîtrise, les outils adaptés aux situations vécues.

**" Parce que 60 % des résultats
de votre entreprise,
dépendent de l'état émotionnel
de vos collaborateurs"**

LES AUDITS ÉMOTIONNELS

Dates

« À définir »

Durée

2 semaines dès réception
des réponses

Modalités d'organisation

questionnaire à remplir
sur l'ensemble des salariés.

Tarif

À partir de
1700 euros HT

Lieu

En ligne pour le questionnaire et
retranscription en présentiel avec
la direction générale

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription
contact@conferact.com

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap,
merci de me contacter pour mettre
en place les solutions.

Langue utilisée lors de la formation : Français

L'objectif ultime de l'audit émotionnel est de fournir des **informations précieuses de l'état global de vos salariés**. Elle permet une lecture, des réponses émotionnelles d'un groupe ou d'une organisation face à différentes situations, des blocages à la productivité, des sources d'incompréhensions et à l'insatisfaction des salariés sur leur vie dans l'entreprise. C'est un outil stratégique pour les organisations qui détermine les axes de progressions.

Voici quelques éléments clés liés à l'audit émotionnel :

1. Analyse des facteurs déclencheurs : Comprendre ce qui déclenche des réponses émotionnelles spécifiques est essentiel. Cela peut inclure des événements spécifiques, des interactions sociales, des décisions organisationnelles, etc.

a. Dynamiques Interpersonnelles : Examine les relations interpersonnelles au sein d'un groupe ou d'une organisation, en évaluant la qualité des interactions émotionnelles et en identifiant d'éventuels points de tension.

b. Climat Organisationnel : La culture d'entreprise, la communication émotionnelle, et la manière dont les émotions sont gérées et exprimées à tous les niveaux afin de le rendre aussi professionnelle que la technique.

2. Impact sur les performances : L'audit émotionnel peut également explorer comment les émotions influent sur les performances individuelles et collectives. Par exemple, des émotions positives peuvent stimuler la créativité et la collaboration, tandis que des émotions négatives peuvent entraîner un stress et une baisse de la productivité.

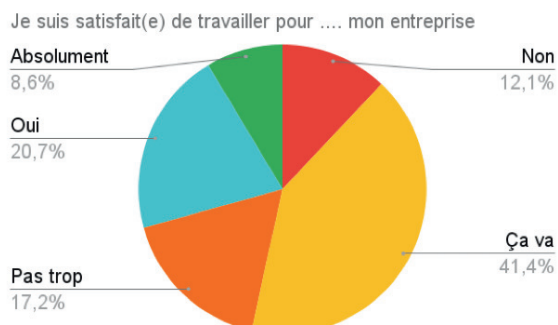
3. Stratégies d'amélioration : En fonction des résultats de l'audit, des stratégies peuvent être élaborées pour améliorer la gestion des émotions, que ce soit au niveau individuel ou organisationnel. Cela peut impliquer des programmes de formation, des changements dans les politiques organisationnelles, ou d'autres interventions pertinentes.

L'audit émotionnel peut également être utilisé dans des domaines tels que la conception de produits et de services pour créer des expériences plus engageantes et positives pour les utilisateurs.

L'audit est réalisé sur l'ensemble des salariés anonymement, au travers d'un questionnaire, qui est ensuite présenté à la direction générale lors d'une réunion, accompagné d'un plan d'actions détaillé.

LES RÉSULTATS DES AUDITS

Vous pouvez observer les résultats obtenus avant-après les forfaits Maitrise sur différentes entreprises.

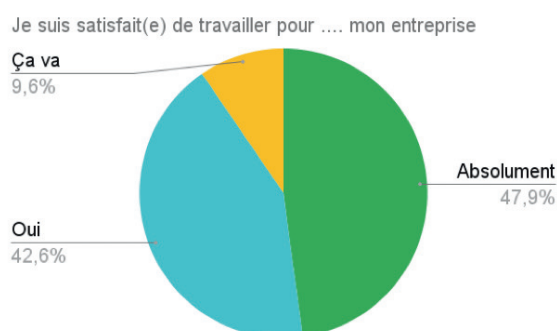


Avant l'intervention de Conféract

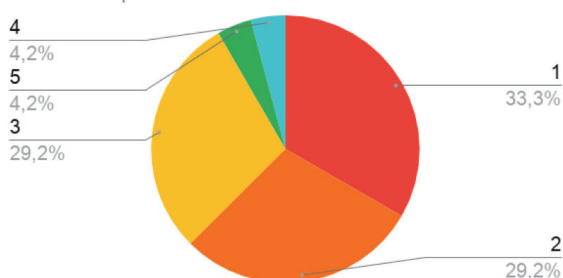
Résultats d'un audit émotionnel sur l'ensemble des salariées d'une entreprise avant et après mon intervention.

Après l'intervention de Conféract

Audit émotionnel de fin d'accompagnement du forfait Maitrise de Conféract de la même entreprise ci-dessus.



Actuellement, mon travail me permet d'être en cohérence avec mes valeurs personnelles

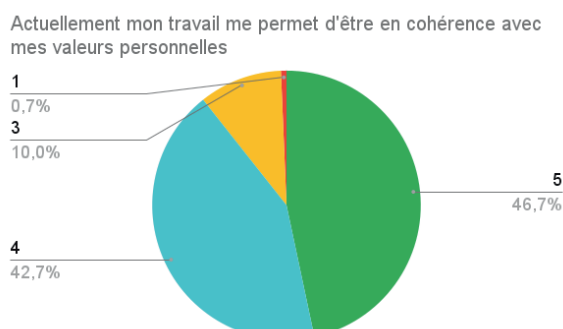


Avant l'intervention de Conféract

Résultats d'un audit émotionnel sur l'ensemble des salariées d'une entreprise avant et après mon intervention.

Après l'intervention de Conféract

Audit émotionnel de fin d'accompagnement du forfait Maitrise de Conféract de la même entreprise ci-dessus.





SOFT SKILLS COACHING ET FORMATION

Dates

« À définir »

Durée

12 mois

Horaires

illimitées

Modalités d'organisation

Coaching en présentiel

En inter entreprise

Taille du groupe : à définir

Tarif

À partir de

3990 euros HT/mois

Lieu

De l'entreprise

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours
calendaires avant la date de la
formation.

**Accessibilité aux personnes
handicapées**

Pour toute situation de handicap,
merci de nous contacter pour
mettre en place les solutions.

**Langue utilisée lors de la
formation :** Français

Les soft skills sont de plus en plus valorisées en entreprise, car elles contribuent non seulement à la productivité, mais aussi à la création d'un environnement de travail positif et collaboratif. Les employeurs reconnaissent de plus en plus l'importance de ces compétences dans le recrutement, le développement professionnel et la réussite globale d'une équipe.

Public cible

Dirigeants, managers et toutes personnes qui constituent la structure de l'entreprise.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs du coaching

Obtenir toutes les compétences décrites ci-dessous.
Entraîner chaque compétence en groupe et en individuellement.
J'accompagne les équipes d'encadrements à exploser leurs potentiels du savoir-être et du savoir-vivre en entreprise.
Possibilité de coacher les équipes terrains dans les soft skills de bases. Connexion, intégration et portage des valeurs de l'entreprise en toutes circonstances

Objectif du Forfait Maitrise : soft skills

Grâce aux connaissances neurologique et émotionnelle, obtenir les compétences des soft skills est possible dans le monde de l'entreprise. Ces compétences émotionnelles sont indispensables aux dirigeants et managers qui accompagnent l'humain au quotidien ainsi que tous salariés. Voici les capacités obtenues avec le forfait "Maitrise" de Conféract :

1. **Communication efficace** : La capacité à transmettre clairement des idées et à écouter activement les autres.
2. **Travail d'équipe** : L'intelligence collective de manière positive, à partager les responsabilités et à contribuer aux objectifs communs.
3. **Adaptabilité** : La flexibilité pour s'ajuster aux changements et la capacité à apprendre rapidement de nouvelles compétences.
4. **Résolution de problèmes** : L'habileté à analyser, évaluer et résoudre des problèmes de manière créative.
5. **Gestion du temps** : L'aptitude à organiser efficacement son temps et à prioriser les tâches.
6. **Empathie** : La capacité à comprendre les émotions des autres et à agir avec considération.
7. **Leadership** : La compétence à influencer, à motiver et à guider les autres vers des objectifs communs.
8. **Pensée critique** : L'aptitude à évaluer objectivement les informations et à prendre des décisions informées.
9. **Gestion du stress** : La disposition à rester calme sous pression et à gérer le stress de manière constructive.
10. **Confiance en soi** : Une confiance équilibrée en ses compétences et la résilience face aux défis.
11. **Pensée créative** : La disposition à penser de manière innovante et à proposer des solutions originales.
12. **Auto-motivation** : L'habileté à rester motivé et à prendre des initiatives sans supervision constante.
13. **Collaboration** : La volonté de travailler efficacement avec d'autres pour atteindre des objectifs communs.
14. **La créativité** : Il s'agit surtout de créer des connexions entre les choses, les idées, les gens, Cela permet de faire émerger des innovations.
15. **Intelligence émotionnelle** : La compétence à comprendre et à gérer ses propres émotions ainsi que celles des autres.

Ces compétences sont souvent interconnectées et peuvent se renforcer mutuellement. Les individus qui possèdent ces soft skills sont mieux préparés à relever les défis professionnels et à contribuer de manière positive à la dynamique de l'équipe. Les managers doivent posséder ces capacités pour relever les défis sereinement de leurs missions.

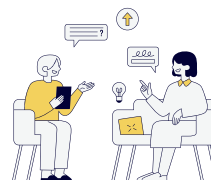
Déroulé du coaching



Des séances mensuelles planifiées sur 12 mois avec des exercices neurologiques, des jeux de rôles en EI



Audit émotionnel avant et après l'accompagnement



Des échanges, partages individuels et confidentiels



Des formations coachées sur mesures avec objectifs et outils d'entraînements



En collaboration avec la hiérarchie directe et les valeurs de l'entreprise

Ce que traite l'accompagnement

Il questionne la pratique, l'exercice du management, les modes de faire.
Permet de situer sa pratique et son fonctionnement managérial.
Prendre conscience de sa relation personnelle au management et à sa pratique face à ses collaborateurs.
Le travail sur soi et le développement personnel lié à un besoin d'approfondissement émotionnel en individuel.

Ce que ne traite l'accompagnement

Les stratégies techniques, commerciales, institutionnels, la remise en question de la politique interne de l'entreprise.

LA STRATÉGIE ÉPROUVÉE FORFAIT MAITRISE



Les audits émotionnels -Avant/Après

Première étape : Lors d'un premier rendez-vous, nous évoquons les difficultés rencontrées ou les améliorations désirées.

Ensuite : Je vous envoie, dans les jours qui suivent, l'audit à remplir par les collaborateurs concernés.

Dès réception : de toutes les réponses, au bout de 2 semaines, nous nous réunissons avec les autorités concernées. Lors de ce RDV, je vous retranscris le résultat de cet audit avec un plan d'accompagnement points par points, détaillé et adapté.

À la fin de contrat, nous réalisons un nouvel audit dans les mêmes conditions que celles du début. Vous pourrez alors constater la réussite de vos collaborateurs et la différence de l'état d'esprit de vos équipes.



Les formations différentes

" Parce que posséder le savoir qu'un marteau enfonce un clou, ne fait pas de nous un maître dans la manipulation de ce marteau."

LES FORMATIONS COACHÉES
(Adaptées aux DG, managers, RH et salariés)

Chaque mois, j'accompagne vos collaborateurs, préalablement sélectionnés suite aux résultats de l'audit. Aux travers de formations coachées, de coaching de groupe managérial et individuel illimité selon besoins (développement de compétences émotionnelles).

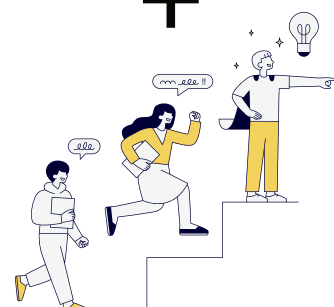
Durant la durée du programme, je m'engage à ce que vos collaborateurs obtiennent les compétences Soft-skills. (Liste du programme détaillé dans le catalogue des programmes ici). De plus, des formations coachées disponibles seront intégrées dans l'accompagnement si nécessaire.

Chaque intervention sera retranscrite par écrit et par téléphone aux services concernés, des avancées, des difficultés rencontrées et des objectifs de travail.



Le coaching

Le coaching en entreprise est une pratique professionnelle qui vise à accompagner les individus, les équipes ou même l'organisation dans l'atteinte de leurs objectifs professionnels. Il s'agit d'une démarche de développement personnel au plan professionnel, l'amélioration des performances et la satisfaction au travail.



FORFAIT MAITRISE (SOFT SKILLS) ★★★★★

LEURS PAROLES

"Coaching vécu comme une chance. **Prise de conscience de la vision de ma direction générale et remise en question de mes actions professionnelles et ma conduite à venir.** Formation qui colle avec la réalité du travail, sans jugement et avec des outils pouvant simplifier ma vie professionnelle."

D.Richard. Adjoint de direction

" Riche et passionnant !

De grandes découvertes et beaucoup de pôles de réflexions et d'améliorations.

Apprendre l'écoute, l'ouverture à l'autre !

Effacer les certitudes qui bloquent l'échange.

Coaching plus qu'enrichissant, car j'ai redécouvert l'équipe de direction et les humains qui la composent."

Karine. Directrice de magasin Jardiland

"Une prise de conscience de mon poste de R.S. Pouvoir mettre des mots, des gestes sur mes émotions. **D'améliorer la communication avec la DG, le directeur et de reprendre la gestion de mes collaborateurs.**

Cette formation est utile autant perso que pro, reprendre confiance et pouvoir-savoir- motiver et surtout écouter réellement les autres. Merci pour ton dynamisme !"

Françoise. Responsable de secteur

"Il était temps !

Enfin, l'outil indispensable pour faire la part des choses entre le pro et le perso..et mon rapport à mes émotions.

Mon analyse est désormais plus claire. J'en avais besoin et je vais porter ce nouvel élan au profit des magasins."

Pierre Responsable de secteur



LES FORMATIONS

Toutes les formations possèdent :

Méthodes pédagogiques

Prises de conscience et de positions par les jeux de rôles, par des exercices et par des outils d'écritures.

- **Travail de groupe** : Les participants collaborent pour résoudre des problèmes, réaliser des projets ou discuter de sujets spécifiques. Cela favorise l'apprentissage coopératif et le développement des compétences sociales.
- **Développement du savoir-faire en individuel.**
- **Modules ludiques et participatifs.**
- **Simulation** : Les simulations permettent aux participants de reproduire des situations réalistes pour développer des compétences spécifiques.
- **Apprentissage par la découverte** : Exploration et découverte des concepts par eux-mêmes, à travers des expériences pratiques. Cela favorise l'autonomie et la compréhension approfondie.
- **Pédagogie différenciée** : Adaptation de l'enseignement aux différents styles d'apprentissage et aux besoins individuels.

Moyens pédagogiques

Un PowerPoint, des cahiers d'exercices et une coache en questionnement Boomerang. Toutes les explications de la formation qui synthétisés en un support papier délivré en fin ou en début de prestation. Des situations personnalisées à chaque nouvel apprentissage.

- Répartition pédagogique : 70 % de pratique, 30 % d'apports théoriques
- Participation active et l'expérimentation des participants est privilégiée
- Apports méthodologiques illustrés d'exemples puis partage du groupe en situations vécues.

Des formations sur mesures avec objectifs adaptables à chaque problématique rencontrée avec outils d'entraînements personnalisés.

Modalités de suivi et d'évaluation

L'évaluation des résultats des acquis s'effectue à chaque séquence de la formation présentielle au travers des études de cas, mises en situation professionnelle du stagiaire. En fin de formation, une évaluation à chaud est effectuée et une attestation de présence ainsi qu'une attestation de fin de formation sont remises. aux stagiaires. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis devant un jury.

Moyens d'encadrement / formateur

Mme Béatrice Darot : Thérapeute , consultante, formatrice, coach et conférencière.
Diplômé de INLPTA - International NLP Trainers Association et de la NGH -
national Guild of Hypnotists et spécialisée dans les neurosciences et l'intelligence
émotionnelle.

06.16.52.23.51 disponible de 9h à 18h du lundi au vendredi.

Je réponds en moins de 24h. ou par mail : contact@conferact.com

FORMATION MANAGEMENT EN INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Dates

« A définir »

Durée

4 jours - 26 heures

Horaires

9h-12h30 / 13h30-17H

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe: 10 personnes maximum

Tarif

3500 euros HT

Lieu

« A définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours calendaires avant la date de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap, merci de me contacter pour mettre en place les solutions.

Langue utilisée lors de la formation : Français

La maîtrise en intelligence émotionnelle pour les managers a un impact significatif sur leur efficacité en tant que leaders, sur la dynamique de l'équipe et sur la culture globale de l'organisation. Cela favorise un environnement de travail plus équilibré, sain et performant.

Le manager trouve une sérénité et une confiance en lui face aux prises de décisions et aux changements quotidiens.

Public cible

Les managers, dirigeants, responsables RH et toute personne qui exerce des fonctions d'encadrement.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques

Durant la formation, les stagiaires apprendront à reconnaître une émotion, à lire le message de l'émotion en s'entraînant à utiliser l'intelligence émotionnelle dans des jeux de rôles.

Les stagiaires découvriront les différents profils émotionnels, apprendront à les identifier et à les accompagner en conscience pour éviter toutes frustrations, stress, colère, burn out et burn on.

Ils étudieront la communication adaptée à chaque profil d'apprentissage au travers des études de cas.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'adapter son émotion en fonction de son interlocuteur et de son objectif professionnel dans son positionnement de poste.

Il pourra communiquer plus efficacement et donc adapter son discours à chaque profil émotionnel. Ainsi, il améliorera la confiance et la motivation de ses équipes.

Il saura maîtriser son stress. Accompagner ses collaborateurs, clients, dans les émotions ressources à la productivité en alliant les objectifs et les intérêts de chacun ainsi que celles de l'entreprise.

Module 1 : RESPONSABILITÉ ET COMPRÉHENSION DE SES ÉMOTIONS

Définition de l'intelligence émotionnelle : Les composantes d'une intelligence émotionnelle. (3h30)
Comprendre le fonctionnement des émotions : Les différentes émotions, les mécanismes émotionnels principaux
L'impact des émotions sur la perception, le comportement et les relations.
Qu'est-ce qu'une émotion ? À quoi ça sert ?
Pourquoi avons-nous des émotions ?
D'où viennent vos émotions ?
Les émotions fantômes
Optimiser ses compétences relationnelles, agir grâce et avec ses émotions
L'impact des émotions non gérées.

Découvrir les et mon profil émotionnel, comment les manager. (3h)

Module 2 : INTÉGRER LES ÉMOTIONS DANS LE CONTEXTE DE TRAVAIL (6h30)

Comprendre comment nos pensées, interprétations et croyances génèrent des émotions.
Se reconnecter aux valeurs professionnelles pour donner un sens clair aux équipes
Comment communiquer efficacement avec votre cerveau pour lui demander précisément ses besoins.
L'intelligence émotionnelle dans la reconnaissance professionnelle.

Module 3 : CULTIVER ET UTILISER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE DANS SA COMMUNICATION

Sentir, explorer ses émotions et celles de ses collaborateurs. (1h)
Guider l'expression émotionnelle dans la communication. (1h30)
Être responsable de sa communication (4h30)
Savoir communiquer EN CONSCIENCE, avec efficacité
Moyens de communication : Savoir structurer une communication adaptée à chaque profil émotionnel
Écoute active et précise
Gestion des conflits dans l'émotion
Relation avec autrui et acceptation de la vision de l'autre

MODULE 4 : ÉCRITURE DE SES PROPRES OUTILS (6H30)

Développer son adaptabilité face aux défis et obstacles
Confection de votre boîte à outils pour utiliser vos propres ressources internes.
Confirmation de la compréhension de la formation en situation : Nouvelle approche sur les situations concrètes des participants (3h)



FORMATION SERVICE CLIENT EXCEPTIONNEL

Dates

« À définir »

Durée

2 jours - 13 heures

Horaires

9h-12h30 / 13h30-17h

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe : 10 personnes
maximum

Tarif

1495 euros HT

Lieu

« À définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours
calendaires avant la date de la
formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap,
merci de nous contacter pour
mettre en place les solutions.

**Langue utilisée lors de la
formation :** Français

Faire la part des choses face à un client en colère, frustré ou déçu d'un service n'est pas facile. Entre l'interprétation du message client et le professionnel que nous devons être, les automatismes de réactions personnels sont souvent de mise.

Pourtant, un élément oublié, change notre emprise émotionnel face aux critiques. Il est pourtant facile d'accompagner le parcours client sereinement.

Public cible

Les managers, dirigeants, responsables RH et toute personne qui exerce des fonctions d'encadrement pour l'animation des équipes. Toutes personnes au contact du client, vendeur(ses), caissier(es), livreurs(es).

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques

Durant la formation, les stagiaires apprendront les critères d'un service client exceptionnel.

Les stagiaires découvriront les différents outils émotionnels, et à les utiliser en conscience pour éviter toutes frustrations, stress, colère, face aux clients.

Ils étudieront la communication adaptée à chaque profil client aux travers des études de cas.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'ajuster son émotion en fonction de son interlocuteur.

Il pourra développer plus efficacement son service client. Ainsi, il améliorera la confiance clientèle, et donc la fidélité de ses clients.

Il saura maîtriser son stress. Accompagner ses clients, dans l'émotion ressources à la vente, en alliant les objectifs et les intérêts de chacun.

MODULE 1 RESPONSABILITÉ DANS SON SERVICE CLIENT :

Définition du service client émotionnellement exceptionnel : Les 16 critères d'un service exceptionnel.

- L'accueil : Les différents signaux verbaux et non verbaux. 4 critères
- L'impact de la gestuelle sur la perception client. 4 critères
- la communication émotionnelle dans le message. 4 critères

MODULE 2 J'ACCOMPAGNE MON CLIENT DANS SON EXPÉRIENCE ÉMOTIONNELLE :

- Qu'est-ce qu'une émotion ? À quoi ça sert ?
- L'impact des émotions non gérées.
- Optimiser ses compétences relationnelles, agir grâce et avec ses émotions. 4 critères

MODULE 3 J'AGIS DANS LES CONFLITS

- Faire face aux urgences, aux imprévus.
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise.
- Agir pour mener vers la solution.

Option dans le forfait Maitrise

**UN MODULE D'ENTRAÎNEMENT : "ARGUMENTER EN FONCTION
DU PROFIL CLIENT".**



ENTRETIENS DE RECRUTEMENT EN EI DES NOUVELLES GÉNÉRATIONS

Dates

« À définir »

Durée

2 jours - 13 heures

Horaires

9h-12h30 / 14h-17h

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe : 10 personnes
maximum

Tarif

1495 euros HT

Lieu

« À définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours
calendaires avant la date de la
formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap,
merci de nous contacter pour
mettre en place les solutions.

**Langue utilisée lors de la
formation :** Français

Difficultés à recruter ? Surpris des attentes des nouvelles générations professionnelles ?

Recruter le bon collaborateur ne s'improvise pas. C'est la conséquence à la réussite de l'entreprise. Reconnaître l'intelligence émotionnelle ou son soft skills n'est pas une évidence. Et représenter les valeurs de l'organisation doit être automatique.

Public cible

Les managers, dirigeants, responsables RH et toute personne qui exerce des fonctions de recrutement.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques

Durant la formation, les stagiaires apprendront les critères d'un d'un entretien d'embauche réussi et efficace.

Les stagiaires découvriront les différents outils émotionnels à utiliser pour éviter toutes frustrations, stress, face aux candidats.

Ils étudieront la communication adaptée à chaque profil de candidature aux travers des études de cas pour dès la première rencontre, impacter les postulants.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'entraîner son émotion en fonction de son interlocuteur.

Il pourra développer plus efficacement son protocole d'embauche. Ainsi, il améliorera la mise en confiance et donc la découverte plus approfondie des candidats.

Il saura maîtriser son stress et donc :

- **Donner envie aux futurs collaborateurs de postuler**
- **Être prêt à l'entretien d'embauche**
- **Stimuler les interactions de cet entretien**
- **Poser les questions adaptées aux différentes générations**

Déroulé de la formation

Module 1 ÊTRE PRÉPARÉ À EMBAUCHER

- Se questionner sur la motivation du postulant. Nouvelles générations.
- Identifier les besoins et les bons futurs collaborateurs.
- Préparer son entretien pour fermer tous doutes aux candidats et aux recruteurs.
- Écriture du plan de l'entretien et intégrer les critères Soft Skill

Module 2 CONDUIRE SON ENTRETIEN AVEC RÉUSSITE

- Découvrir les outils d'entretiens qui rassurent les candidats.
- Entraîner la posture nécessaire à l'entretien.
- Poser les bonnes questions pour apporter les bonnes informations à votre décision.
- Clôturer un entretien professionnellement.

MODULE 2 VISION ÉCLAIRÉE DE LA PRISE DE DÉCISION

- Découvrir les outils de sélection
- Faire la synthèse.
- intégrer le candidat dans l'entreprise

Option dans le forfait Maitrise

UN MODULE D'ENTRAÎNEMENT : "ANALYSE ET ENTRAÎNEMENTS, DU QUESTIONNAIRE"

ÉCOUTER ET INTERROGER POUR MIEUX COMMUNIQUER

Dates

« À définir »

Durée

3 jours - 19 heures

Horaires

9h-12h30 / 14h-17h

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe : 10 personnes maximum

Tarif

3495 euros HT

Lieu

« À définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours calendaires avant la date de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour mettre en place les solutions.

Langue utilisée lors de la formation : Français

Il existe plusieurs obstacles qui peuvent entraver une communication efficace, tels que les préjugés, les différences culturelles, le langage ambigu et le manque d'écoute.

Une communication réussie nécessite une vision neutre face au public cible. Cela signifie adapter le ton, le langage et le contenu pour répondre aux besoins, aux attentes et à la compréhension de l'audience.

Public cible

Tous les salariés de l'entreprise.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques

Durant la formation, les stagiaires apprendront que la communication est la chose la plus difficile dans nos sociétés.

Pour obtenir une communication professionnelle, les participants découvrent l'importance de la l'assertivité.

Ils étudieront la communication adaptée à chaque profil de candidature aux travers des études de cas.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place l'écoute active et les outils de reformulation pour obtenir les vraies informations désirées de son interlocuteur.

Il sera en connaissance des solutions pour rattraper une communication inutile ou de conflits.

Le stagiaire saura mettre une stratégie d'assertivité complète pour adapté son langage à l'Individue ou du groupe

Déroulé de la formation

Module 1 : J'ÉCOUTE POUR PARLER :

- Découverte de l'assertivité
- Comment obtenir une vision sans jugement
- Découvrir le mécanisme neurologique dans sa propre communication

MODULE 2 : DÉCOUVERTE DE LA PROGRAMMATION LINGUISTIQUE :

- Savoir détecter les préférences linguistiques de votre interlocuteur
- Identifier son canal de compréhension préférentiel
- Détecter ses incompréhensions par son non-verbal

Module 3 : COMMENT PARLER POUR ÊTRE COMPRIS :

- Pratiquer la reformulation accompagnée du VAKOG pour être compris à chaque fois.
- Apprendre à confirmer la compréhension de chaque collaborateur
- Exercices et entraînement des outils en groupe

Option dans le forfait Maitrise

UN MODULE D'ENTRAÎNEMENT : "PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE"

ORGANISATION NEUROLOGIQUE

Dates

« À définir »

Durée

1 jours -6h30

Horaires

9h-12h30 / 14h-17h

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe : 10 personnes maximum

Tarif

850 euros HT

Lieu

« À définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours calendaires avant la date de la formation.

Accessibilité aux personnes handicapées

Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter pour mettre en place les solutions.

Langue utilisée lors de la formation : Français

Une approche organisationnelle neurologique apporte de nombreux avantages, notamment une efficacité accrue, une prise de décision plus éclairée, une culture d'innovation, et une capacité à s'adapter aux changements de manière proactive.

Public cible

Dirigeants, managers, RH et toutes personnes devant planifier des objectifs professionnels.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques

Durant la formation, les stagiaires découvriront la manière dont le cerveau tris les informations. Ils apprendront à lui demander correctement ses objectifs d'organisation.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place un plan d'organisation ludique et adapté à la communication neurologique qui sera lisible par tous.

Il pourra se concentrer sur l'essentiel sans parasiter sa conscience d'informations inutiles et ainsi obtenir de la place pour la créativité et l'adaptabilité nécessaire au développement de son poste

Déroulé de la formation

MODULE 1 : ORGANISATION ET PRODUCTIVITÉ :

- Découverte du fonctionnement de la concentration et du tri neurologique.
- Apprentissage de l'outil cognitif d'une bonne organisation.
- Création de l'outil adaptable à mon profil sélectif.
- Établir un plan d'actions pour favoriser son efficacité professionnel.

Option dans le forfait Maitrise

UN MODULE D'ENTRAÎNEMENT : PENSÉE CRÉATIVE : LA CAPACITÉ À PENSER DE MANIÈRE INNOVANTE ET À PROPOSER DES SOLUTIONS ORIGINALES.



COCONSTRUCTION DES ÉQUIPES DANS LE CHANGEMENT

Dates

« À définir »

Durée

4 jours - 26 h

Horaires

9h-12h30 / 14h-17h

Modalités d'organisation

Formation en présentiel

En intra ou inter entreprise

Taille du groupe : 10 personnes
maximum

Tarif

5490 euros HT

Lieu

« À définir »

Éligibilité CPF

NON

Modalités et délais d'accès

Informations et inscription

contact@conferact.com

Inscription au plus tard 10 jours
calendaires avant la date de la
formation.

**Accessibilité aux personnes
handicapées**

Pour toute situation de handicap,
merci de nous contacter pour
mettre en place les solutions.

**Langue utilisée lors de la
formation :** Français

L'intelligence collective est souvent appliquée dans des contextes tels que la résolution de problèmes complexes, l'innovation, la créativité et la prise de décision participative. Cependant, il est important de noter que la réussite de l'intelligence collective dépend de la mise en place de processus efficaces, de la promotion d'un environnement inclusif, et de la gestion des conflits potentiels.

Public cible

Dirigeants, managers, RH et toutes personnes qui accompagnent l'humain au coeur de l'entreprise.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Objectifs pédagogiques**Durant la formation,**

Les participants découvriront comment une équipe coconstruit ou ne coconstruit pas

Ils exploreront les points forts et les points faibles d'une équipe. Ils testeront les outils de responsabilisation d'une équipe dans chaque besoin de l'entreprise

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place une stratégie de coconstruction adaptée à chaque membre de l'équipe. Il saura motiver le groupe et le rassurer face aux multiples changements quotidiens.

Déroulé de la formation

MODULE 1 / CHACUN SON RÔLE ET UN RÔLE POUR CHACUN :

- Découvrir les 9 rôles qui doivent être remplis par les membres de l'équipe. (test Beblin)
- Identifier le rôle de chaque membre de l'équipe.

MODULE 2 / COMMENT MOTIVER CHACUN À JOUER SON RÔLE :

- Trouver chaque élément de motivation.
- Déclencher chaque rôle grâce aux besoins.
- Les valeurs d'autonomie, confiance, créativité, responsabilisation.

MODULE 3 / LES BASES DE LA COCONSTRUCTION :

- Animation de réunion.
- Différents types d'animation.
- Écoute active et attitudes facilitatrices.
- Préparation, animation, compte rendu.

MODULE 3 / UTILISER LE CODÉVELOPPEMENT DANS SON MANAGEMENT :

- Codéveloppement dans le management et la gestion de projet.
- Favoriser l'échange de pratiques grâce à l'apprentissage de l'écoute et du questionnement.
- Élaborer un plan d'actions.

Option dans le forfait Maitrise

**UN MODULE D'ENTRAÎNEMENT : OBJECTIFS MENSUELS : TEST DES DIFFÉRENTS OUTILS
POUR TROUVER LE PLUS ADAPTÉ À L'ENTREPRISE**

LES CONFÉRENCES DÉCLICS ET DES CLACS

Dates, horaires et lieu
"À définir"

Durée
1h30

Modalités d'organisation
En intra ou inter entreprise
Taille du groupe : minimum 25

Tarif
À partir de
2500 euros HT

Modalités et délais d'accès
Informations et inscription
contact@conferact.com
Inscription au plus tard 10
jours calendaires avant la date

**Accessibilité aux personnes
handicapées**
oui

Pour vos séminaires ou réunions d'entreprise, la conférence est un outil de déclics efficace grâce à sa structure. Courte et intense, les réactions y sont atypiques. Mais une prise de conscience ou une réflexion y est toujours associée.

Les conférences offrent des sessions éducatives, des ateliers et des présentations qui peuvent contribuer au développement professionnel des participants. Cela peut inclure la connaissance de nouvelles compétences, la compréhension des meilleures pratiques et la discussion de défis communs.



DU COQ À L'ÂME

Ce fameux ascenseur émotionnel.

Quelle incroyable expérience de venir en entreprise pour partager, recevoir et interagir avec les belles émotions qui accompagnent nos journées ! Facile de réagir avec patience face à une colère d'un collaborateur ou d'un client ! Plaisant d'accueillir le stress du manager N+1 ! Et quel bonheur de travailler avec cette peur de perdre ou de ne pas trouver le bon collaborateur !

Pourtant, il est tellement simple de faire différemment.

Et comme les capacités professionnelles, ce savoir-faire émotionnel s'apprend.

Dans cette conférence, vos collaborateurs obtiendront la conscience de leurs compétences émotionnelles et des clés pour agir rapidement face à ces parasites quotidiens.



L'ENTREPRISE : CE PARADIS OUBLIÉ

Le monde de l'entreprise change !
Et la vision de vos collaborateurs face à l'entreprise aussi !
Donner du sens ou trouver le sens ? Avons-nous la même définition du sens ? Entre valeurs de l'entreprise et valeurs professionnelles de vos salariés, parfois la différence est grande !
Heureusement, il existe des dénominateurs communs à tous vos objectifs.
Dans cette conférence, vous avez l'opportunité de redonner du sens à la conscience professionnelle.
Les participants repartent avec une vision commune du bénéfice collectif et collaboratif dans l'engagement professionnel.

ET SI J'ÉCOUTAIS



La communication est la chose la plus difficile dans nos sociétés aujourd'hui. Pour pouvoir interagir avec justesse, il faudrait enlever tous jugements de notre compréhension. Or, la croyance collective sur le jugement est une fatalité. Et nous avons presque raison. Comprendre l'autre est impossible !
Pour réussir une recette, nous avons besoin de tous les ingrédients et les étapes détaillées pour la réussir.
Nous ne possédons pas tous les ingrédients de nos interlocuteurs (croyances, valeurs, expériences émotionnelles, définitions des mots et des maux, etc.) Donc comment le comprendre ?
Vous et vos équipes sortirez avec une vision plus large de l'autre dans votre communication pour répondre plus efficacement aux besoins et attentes de vos collaborateurs et vos clients.

VOS FORFAITS

Tous les forfaits sont adaptables et ajustables
Demandez votre devis personnalisé.

LA CONNAISSANCE	LA MAITRISE	LE SAVOIR
À partir de 1700 euros HT ✓ Audit émotionnel de tous les salariés de l'entreprise / ou une conférence. ✗ Formations de vos besoins ✗ Accompagnement mensuel de vos dirigeants et managers en performance émotionnelle. Bienveillance et exigence ✗ Audit de fin d'accompagnement afin de réaliser le changement.	Le plus populaire À partir de 3990 euros HT / mois ✓ Audit émotionnel de tous les salariés de l'entreprise / ou une conférence. ✓ Formations Soft Skills ou de vos besoins ✓ Accompagnement mensuel de vos dirigeants et managers en performance émotionnelle. Bienveillance et exigence ✓ Audit de fin d'accompagnement afin de réaliser le changement.	À partir de 2900 euros HT ✓ Audit émotionnel de tous les salariés de l'entreprise / ou une conférence. ✓ 1 Formation de vos besoins ✗ Accompagnement mensuel de vos dirigeants et managers en performance émotionnelle. Bienveillance et exigence ✗ Audit de fin d'accompagnement afin de réaliser le changement.



À bientôt

33+616 522 351

Soustons Landes

www.conferact.com

contac@conferact.com

“ Les outils CONFÉRACT aident les individus et les organismes à
réveiller leur performance émotionnelle
pour la transformer en stratégie exceptionnelle ”

Ils me font confiance.

invivo

aura
G R O U P

Jardiland
CULTIVEZ VOTRE BIEN-ÊTRE

LYCEE
Palissy
Agen

LA FONTAINE

COWORKING - RESSOURCES TIERS-LIEUX - FORMATION