



## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE PROGRAMME DE FORMATION Annexe 1

### Formation : Développer l'agilité relationnelle CPF 236418 Mieux se connaître et mieux connaître les autres pour établir des relations professionnelles constructives

#### I – Objectifs du module

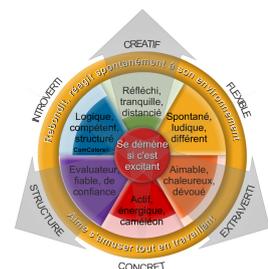
- Objectif 1 : Identifier son profil et son mode de fonctionnement
- Objectif 2 : Adapter son fonctionnement à différents profils en restant en accord avec soi
- Objectif 3 : Utiliser la complémentarité des profils pour rendre l'équipe plus performante

#### II – Public et pré requis

- **Taille des groupes :** 12 participants maximum
- **Type de public :** Tout collaborateur ayant un relationnel dans son activité
- **Connaissances requises :** Aucune

#### III – Modalités techniques et pédagogiques

- **Supports et matériels utilisés :** Supports de stage en version électronique et/ou livre
- Modalités pédagogiques :
  - apports théoriques et questionnaire d'auto-perception
  - évaluations formatives par des quizz
  - utilisation de l'outil ComColors® digital permettant aux participants de recueillir du feedback tout au long de la formation
  - utilisation des séquences vidéo mettant en scène les différents concepts de la formation
  - exercices, jeux de rôles
  - interactions à partir de cas proposés par les participants
  - entraînements aux méthodes enseignées
  - utilisation de briques LEGO®
- **Intervenant :** Coralie GONZALVEZ



#### IV – Suivi et évaluation

- **Modalités de suivi :** Certification des compétences
- **Modalités d'évaluation :** Production et présentation d'un faisceau de preuves attestant la maîtrise des compétences

#### V – Modalité de déroulement

- Dates et lieux : à déterminer ( se reporter à la convention )
- **Durée :** 14 heures en présentiel + accès au module e-learning 'travailler ensemble' pendant 3 mois + assistance pour la préparation personnelle et certification à distance

## VI – Contenu détaillé et séquencé de l'action

### 1. Objectif 1 : **Identifier son profil et son mode de fonctionnement**

- Prendre conscience des avantages de son profil de personnalité
- Construire un plan de développement adapté à son profil

### 2. Objectif 2 : **Adapter son fonctionnement à différents profils en restant en accord avec soi**

- Déterminer le profil et le mode de fonctionnement des interlocuteurs
- Mettre en cohérence sa communication, sa posture avec les profils des interlocuteurs

### 3. Objectif 3 : **Utiliser la complémentarité des profils pour rendre l'équipe plus performante**

- Réaliser et analyser le mapping de l'équipe
- Déterminer les axes de développement de l'équipe en s'appuyant sur les forces de chacun

#### Détail par journée:

##### 1er jour de la formation « Gestion de la relation client »:

- ✓ Présentation des participants
- ✓ Les règles de fonctionnement du groupe durant le séminaire ✓ Les attentes
- ✓ Les différentes positions de vie
- ✓ L'environnement favorable pour travailler efficacement
- ✓ Les filtres de perception et de communication
- ✓ Exercice de synchronisation
- ✓ Décoder les comportements conditionnels

##### 2ème jour de la formation « Gestion de la relation client »:

- ✓ Feed Back J1
- ✓ Exercices de mémorisation
- ✓ Suite des exercices sur la communication interpersonnelle
- ✓ Exercices d'identification de la couleur de nos interlocuteurs
- ✓ Satisfaire les motivations profondes de nos interlocuteurs
- ✓ Etre capable de maintenir une relation de qualité en situation de stress
- ✓ Validation des profils Comcolors®

#### Travail individuel à distance pour la certification à distance :

Accompagnement à la préparation à la certification sur plusieurs créneaux et 30 minutes de passage de certification

