

Efficacité personnelle et professionnelle



Elisabeth Durand-Mirtain

**Consultante
Formatrice**

Catalogue formation 2023

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com –
leblogdelisabethdurandmirtain.com

SOMMAIRE

• MIEUX ME CONNAÎTRE	PAGE 3
• MA DÉMARCHE	PAGE 4
• LES FORMATIONS	
◦ ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE	PAGES 5-6
◦ ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES	PAGES 7-8
◦ CONCEVOIR, ANIMER ET EVALUER DES FORMATIONS	PAGES 9-10
◦ DÉCOUVRIR ET DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, « UN VOYAGE VERS SOI ET VERS LES AUTRES »	PAGES 11-12
◦ MANAGER AVEC AISANCE - LES FONDAMENTAUX	PAGES 13-14
◦ MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE	PAGES 15-16
◦ MIEUX VIVRE LE CHANGEMENT	PAGES 17-18
◦ OPTIMISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE	PAGES 19-20
◦ OPTIMISER SON TEMPS ET HIERARCHISER SES PRIORITÉS	PAGES 21-22
◦ PROCESS COMMUNICATION®, LE LEVIERS D'UNE COMMUNICATION POSITIVE	PAGES 23-24
◦ RENFORCER SA COLLABORATION AVEC LES ASSISTANT.E.S ET/OU L'EQUIPE	PAGES 25-26
• CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES	PAGES 27-28



MIEUX ME CONNAÎTRE



« Former les hommes, ce n'est pas remplir un vase, c'est allumer un feu »

Aristophane (poète grec du V^{ème} siècle)

Adhérente au SYCFI (Syndicat des Consultants Formateurs Indépendants), je me suis engagée à respecter une éthique professionnelle dans mes relations avec les clients, les bénéficiaires de mes actions de formation et/ou de conseil et la profession, et les lois qui régissent la formation continue, par la signature du [code de déontologie](#) joint à chaque proposition.

Les valeurs qui m'animent



Respecter une **déontologie** et une **éthique relationnelle** envers les personnes et les entreprises.

M'interdire tout propos malveillant à l'égard de tous. Entretenir avec les clients et les stagiaires, des **relations correctes et harmonieuses**.

Garder la **confidentialité** de toutes les informations fournies par les clients et les stagiaires.



Développer mes compétences par le suivi régulier de formations personnelles et professionnelles pour apporter aux bénéficiaires des apports novateurs.



Elisabeth Durand-Mirtain

elisabeth@mirtain.com

<https://leblogdelisabethdurandmirtain.com/>

Tél. 00 33 6 13 51 11 26

SIRET 438 815 706 00066 – APE 8559A

Organisme de formation

enregistré ss le n° 76 3109631 31



Nouveau siècle, nouvelle vie professionnelle

L'aventure de la formation a commencé en 2000... Après des études de langues et une collaboration de près de 15 ans auprès d'entreprises internationales en qualité d'assistante de direction puis RH, je mets mon expérience et mon dynamisme au service de la formation et du conseil. En 2000, je deviens Consultante-Formatrice indépendante.

La formation ... Ma passion

J'ai toujours été passionnée par les relations humaines. J'ai donc trouvé dans le métier de Consultante-Formatrice une parfaite combinaison plaisir-travail.

Ma « R.O.I Philosophy »

Les indicateurs de satisfaction le prouvent ! Je fais du **retour sur investissement** « MA » philosophie. C'est pour cela que je m'attache aux besoins des stagiaires et de l'entreprise en construisant d'une part une fiche individuelle de recueil des attentes, puis une fiche récapitulative validée par le client et d'autre part, en rédigeant une proposition sur mesure.

Mon engagement : la méthode 70-20-10

Les formations proposées sont riches de mon parcours éclectique, toujours proche des entreprises et de leurs collaborateurs.trices.

- ♦ 70% des savoirs et des savoir-faire sont acquis par l'**activité et l'expérimentation** en stage : le « learning by doing ».
- ♦ 20% sont acquis par les **relations et les interactions** avec les autres : travaux et partage d'expérience en binôme et en sous-groupes ou ateliers.
- ♦ Les 10% restant sont représentés par la formation elle-même : **apports de techniques et de méthodes illustrés d'exemples**.

Les méthodes pédagogiques utilisées permettent d'établir une réelle relation de confiance : libre expression et participation active des futures stagiaires.

Elles permettent toutes de :

- ♦ **Mémoriser** : reformuler et réaliser un relevé ou des validations des acquis.
- ♦ **Comprendre** : expliquer en fournissant des exemples.
- ♦ **Appliquer** : par des exercices d'application, des simulations et des jeux de rôles issus du contexte professionnel.
- ♦ **Mettre en forme les résultats** de la formation et **modéliser** : rédiger des plans d'actions, des fiches synthétiques qui faciliteront la mise en pratique rapide.
- ♦ **Créer** : des nouvelles pratiques et/ou mettre en œuvre de nouveaux comportements.



MA DÉMARCHE

Mon offre

Mes formations portent sur l'efficacité professionnelle. Mon offre se décline autour des domaines suivants : **management, communication et développement personnel**. Chacun de ces domaines est détaillé dans la *fiche de présentation à télécharger*.

Modalités pédagogiques et d'évaluation

- ◆ Quiz ou études de cas de validation des acquis des connaissances à chaque objectif et en fin de formation
- ◆ Remise d'une fiche individuelle d'évaluation à chaud (au format Google Form) à chaque participant en fin de session : contenu de la formation, matériel et installations, compétences de la formatrice, ressources pédagogiques, document support, durée et satisfaction générale
- ◆ Remise d'un bilan au donneur d'ordre
- ◆ Mise en place d'actions correctives, si besoin
- ◆ Vérification du transfert des acquis, 90 jours après la formation par une autoévaluation (fiche d'évaluation à froid au format Google Form) ou/et, selon le cas, un entretien de suivi

En amont de la formation

Chaque programme détaille les actions mises en œuvre en amont de la formation, qui garantissent les résultats. En effet, sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes (format Google Form)
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation contenu dans la fiche de recueil des attentes
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ Un entretien avec le donneur d'ordre pour aménagement du programme si la demande est exprimée.

Pour les formations à distance :

- ◆ un lien adressé aux stagiaires (me consulter)

Délai d'accès à la formation

Pour garantir une entrée en formation à la date fixée entre nous, vous devrez vous assurer de renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où d'un financement OPCO, le client s'assure des délais de traitement de la demande.

→ *Voir fiches programme*

Accès au public en situation de handicap

Dans le cas d'une situation de handicap, je vous remercie de bien vouloir le signaler en amont de la formation afin que toutes les mesures nécessaires soient envisagées. Une durée adaptée, des moyens pédagogiques et techniques peuvent notamment être mis en place. Une fiche est adressée par la Référente handicap.

Les mesures peuvent être les suivantes :

Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées ou qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation.

Tarifs dans les fiches catalogue

En vertu de l'article 93-1353 du 30/12/93, du décret 94-764 du 30/08/94, de l'arrêté JO 21/01/95, de l'instruction DGI 3A-2-95B.O.I n°31, l'activité formation est exonérée de TVA. Ces modalités tarifaires sont reprises dans les programmes de formation.

Le paiement des factures s'effectue à réception.

Les tarifs des formations sont donc exprimés **net**, phase amont (analyse des besoins) comprise.

L'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due en cas de retard de paiement est fixée à 40€ à compter du 01/01/2013.

Ces tarifs sont « modulables ». En effet, les programmes de formation sont réalisés en intra exclusivement. Ils varient donc en fonction de l'analyse du besoin clients et stagiaires : ajout de précisions, modification d'activités, etc.

Une proposition répertoriant l'ensemble des coûts détaillés est envoyé pour signature.

Dans certains cas, un forfait déplacement est facturé (négocié au cas par cas).

Elisabeth Durand-Mirtain

elisabeth@mirtain.com

<https://leblogdelisabethdurandmirtain.com/>

Tél. 00 33 6 13 51 11 26

SIRET 438 815 706 00066 – APE 8559A

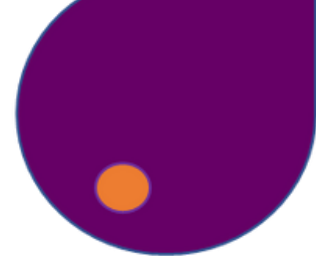
Organisme de formation

enregistré ss le n° 76 3109631 31



ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE

**Nouveauté
2023**



Public

- ♦ Toute personne qui souhaite mieux communiquer et améliorer ses échanges par la pratique de l'écoute au quotidien

Prérequis

- ♦ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

Préambule

Il existe une importante différence entre écouter et entendre. En effet, l'écoute dite « active », dont Carl Rogers est à l'origine, se focalise sur une communication bienveillante visant à développer l'empathie et la confiance mutuelle. Cette technique de communication interpersonnelle est indispensable pour assurer d'être compris et de comprendre les messages. Basée sur des exercices et des mises en situation, cette formation donne les clés pour pratiquer une communication constructive, échanger voire négocier en toutes circonstances.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ♦ Découvrir l'écoute active pour développer la communication
- ♦ Adopter la posture relationnelle de l'écoute
- ♦ Pratiquer l'écoute active au quotidien
- ♦ Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ♦ Identifier les enjeux de l'écoute et ses mécanismes
- ♦ Adapter les comportements d'une communication constructive
- ♦ Utiliser les outils de l'écoute active
- ♦ Appliquer les techniques d'écoute active dans les situations délicates

Programme

Séquence # 1 – Découvrir l'écoute active pour développer la communication

- 1.1 Cerner les principes de l'écoute active : définition, éléments-clés, parasites de l'écoute, impacts sur la communication
- 1.2 Mesurer sa propre capacité d'écoute
- 1.3 Connaître les 5 différents niveaux d'écoute

Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming, autodiagnostic et retours d'expérience

Séquence #2 – Adopter la posture relationnelle de l'écoute

- 2.1 Identifier les 6 attitudes de l'écoute active
- 2.2 Observer et savoir et s'adapter à son interlocuteur : calibrer et se synchroniser
- 2.3 Mettre en place la posture adéquate à l'interlocuteur et à la situation

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application des techniques, mises en situation

Séquence #3 – Pratiquer l'écoute active au quotidien

- 3.1 Limiter les obstacles à l'écoute : les filtres
- 3.2 Distinguer les faits des opinions et des émotions
- 3.3 Questionner à bon escient
- 3.4 Savoir reformuler

Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1 450€ à 1 500€ net* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

Séquence #4 – Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

4.1 Faire face au manque d'écoute de l'autre : différencier les besoins

4.2 Pratiquer une technique d'écoute active en situation de conflit

Exemples d'activités pédagogiques : analyse de cas et jeux de rôles sur des situations issues du contexte professionnel

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

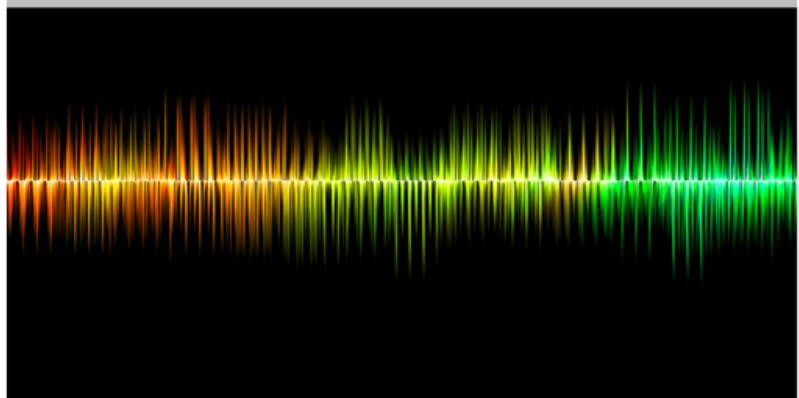
- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Pour toute adaptation, contactez la référente handicap :
Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation structurée autour de nombreux outils et des méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : **100%*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **Nouvelle Formation**

* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com



MAJ : janvier 2023

ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES

**Nouveauté
2023**

Public

- ◆ Toute personne qui souhaite améliorer ses relations, accroître son confort en situation et transmettre une image professionnelle au téléphone

Prérequis

- ◆ Être en charge de relation téléphonique dans l'entreprise ou l'organisation

Préambule

La relation téléphonique est la « vitrine » de l'entreprise. Les personnes en charge donnent la première impression ; elles sont « en première ligne ». Chaque interlocuteur doit être mis dans les meilleures conditions possibles. Une belle adresse, un bel endroit ne suffisent pas ! La relation téléphonique, quel que soit l'objectif ou le type d'interlocuteur, est déterminant pour l'image de marque.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Comprendre les enjeux et les exigences de la relation téléphonique pour les interlocuteurs
- ◆ Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise.
- ◆ Réussir la communication téléphonique et physique avec la méthode des 4 C
- ◆ Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates et aux appels difficiles

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture « client/fournisseur » dans leur quotidien
- ◆ Mettre en œuvre des automatismes pour pratiquer une relation téléphonique performante
- ◆ Appliquer des méthodes et des techniques qui facilitent la satisfaction des interlocuteurs : répondre aux attentes, donner la « bonne » information, convaincre
- ◆ Traiter les situations délicates et les appels difficiles avec tact et diplomatie

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

Séquence 1 – Comprendre les enjeux et les exigences de la relation téléphonique pour les interlocuteurs

- 1.1 Identifier les 3 enjeux et les mettre en parallèle avec les besoins des interlocuteurs
- 1.2 Cerner les rôles de la relation téléphonique : renseigner, conseiller, orienter

Exemples d'activités pédagogiques

Ateliers en sous-groupe : « enjeux des actions » et « rôles et responsabilités »

Création d'une fiche mémo : les règles d'or

#Séquence 2 - Valoriser la qualité de service et l'image de l'entreprise

- 2.1 Faire son autodiagnostic

Exemples d'activités pédagogiques

Réalisation d'un autodiagnostic « quel est mon profil au téléphone ? » avec débriefing : ce qu'il faut consolider et ce qu'il faut améliorer

#Séquence 3 - Réussir la communication téléphonique avec la méthode des 4 C

- 3.1 C comme Contact : savoir créer le contact
- 3.2 C comme Connaître : s'intéresser à l'autre, savoir poser les « bonnes » questions
- 3.3 C comme Convaincre : argumenter
- 3.4 C comme Conclure : savoir prendre congé

Exemples d'activités pédagogiques

Exercices d'application des méthodes et mises en situation sur des cas réels



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1200€ à 1500€ net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

#Séquence 4 – Développer ses qualités de communicant pour faire face aux situations délicates et aux appels difficiles

- 4.1 Identifier « le profil » des interlocuteurs : mode de fonctionnement et de communication
- 4.2 Traiter les situations délicates selon le profil de l'interlocuteur
- 4.3 Appliquer des techniques de gestion et de situations tendues qui préservent la relation malgré la situation

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas réels

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

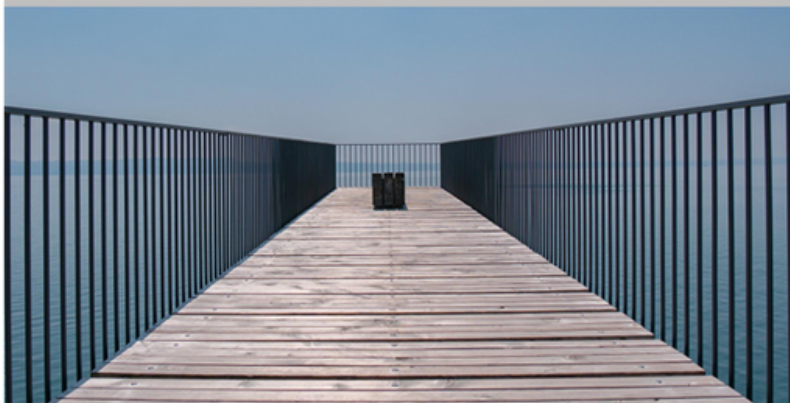
- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DE QUALITÉ ET APPRENDRE À GÉRER LES APPELS DIFFICILES



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thiefine - isabelle.thiefine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation interactive comportant de multiples mises en situation d'accueil

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

*Expertise de la formatrice : 90%***

* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

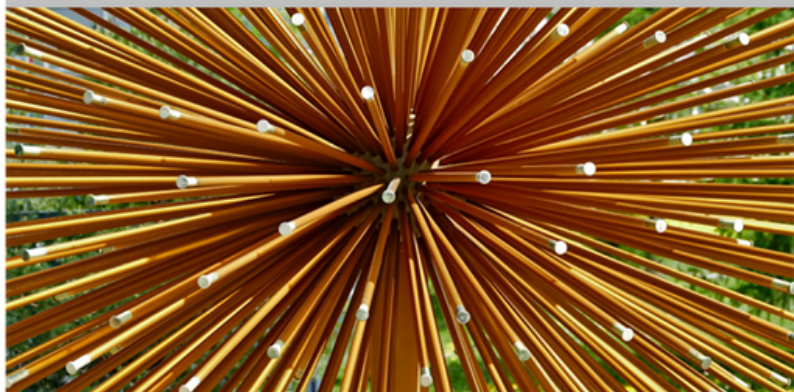
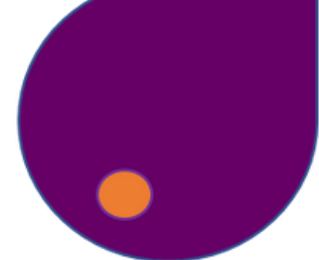
Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :

Tél. 00 33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com



CONCEVOIR, ANIMER ET EVALUER DES FORMATIONS



Préambule

Former, ce n'est pas seulement transmettre ses savoir faire.. Et cela ne s'improvise pas. C'est connaître des techniques d'animation et des méthodes pédagogiques qui permettent aux apprenants de mémoriser et d'appliquer. C'est également adopter une posture qui favorise leur engagement et noue des relations avec le groupe. Cette formation est le gage de la réussite car elle est réalisée sur mesure.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Comprendre les principes de la formation
- ◆ Préparer des formations
- ◆ Concevoir des sessions de formation structurées
- ◆ Faciliter l'engagement des apprenants
- ◆ S'approprier des modalités pédagogiques adaptées au contexte
- ◆ Evaluer et suivre la formation

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture formateur (trice)
- ◆ Analyser les besoins selon le contexte
- ◆ Préparer la formation : élaborer la progression pédagogique
- ◆ Animer la formation avec aisance
- ◆ Savoir évaluer les acquis
- ◆ Gérer les situations sensibles en formation

Public

- ◆ Formateurs(trices) occasionnels et toute personne qui souhaite acquérir des compétences en pédagogie pour créer, animer et évaluer des formations

Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

Programme

1 – Adopter la posture formateur(trice)

- 1.1 Identifier la fonction et les compétences requises
- 1.2 Connaître son « style » préférentiel de formateur pour mieux s'adapter
- 1.3 Mettre en œuvre les attitudes adéquates

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic du style préférentiel, échanges de pratiques et mises en situation

#2 – Analyser les besoins selon le contexte

- 2.1 Identifier les enjeux de l'action de formation
- 2.2 Analyser la demande et les besoins
- 2.3 Fixer les objectifs pédagogiques et professionnels de la formation et les rédiger

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application sur des situations réelles

#3 – Préparer la formation : élaborer la progression pédagogique

- 3.1 Connaître les concepts de l'ingénierie pédagogique
- 3.2 Elaborer le déroulé ou fil conducteur : durée, séquences, contenu, etc.
- 3.3 Créer les activités pédagogiques associées aux objectifs
- 3.4 Concevoir des supports pertinents (selon le cas)
- 3.5 Créer des outils pour les apprenants : quiz, qcm, mises en situation, étude de cas, jeux, etc.

Exemples d'activités pédagogiques : la charte de l'apprenant, exercice d'application selon la taxinomie de Bloom

#4 – Animer la formation avec aisance

- 4.1 Gérer les moments-clés de la formation : l'ouverture
- 4.2 Favoriser l'apprentissage, expliquer de manière claire
- 4.3 Savoir susciter la motivation des apprenants

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas réels, jeu pédagogique « t'es motivé(e) toi ? »



CONCEVOIR, ANIMER ET EVALUER DES FORMATIONS

Durée

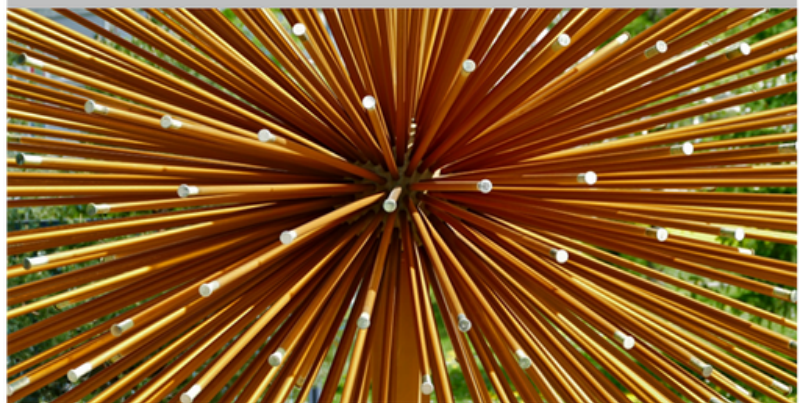
- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1 550€ à 1 850€ net* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



#5 – Savoir évaluer les acquis

- 5.1 Différencier satisfaction et efficacité
- 5.2 Connaître les différents modes d'évaluation
- 5.3 Créer des outils d'évaluation

Exemples d'activités pédagogiques : création d'évaluation adapté à différents contextes et mises en situation

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Pour toute adaptation, contactez la référente handicap : Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

La formation est constituée de nombreux entraînements des techniques proposées sur des situations issues du contexte des participant(e)s en toute confidentialité.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

Expertise de la formatrice : Nouvelle Formation

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

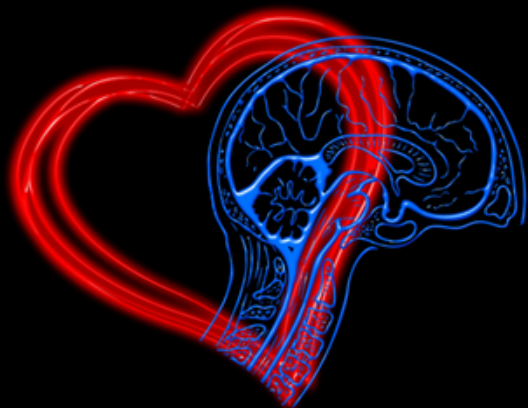
Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

MAJ : janvier 2023

DÉCOUVRIR ET DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, « UN VOYAGE VERS SOI ET VERS LES AUTRES »



Public

- ♦ Toute personne qui souhaite se comprendre, comprendre les autres, nouer de bonnes relations, pouvoir s'adapter et gérer l'environnement pour appréhender les contraintes et obstacles du quotidien

Prérequis

- ♦ Pas de pré requis pour cette formation

Préambule

Le fait de reconnaître et accepter les émotions au travail donne de sérieux avantages reconnus aujourd'hui. En effet, penser qu'il faut les laisser à la porte de son travail a un effet destructeur sur les entreprises et les collaborateurs(trices). Ne sommes-nous pas des êtres émotionnels ? L'intelligence émotionnelle définit les capacités à comprendre ses émotions et celles des autres, pour développer un fonctionnement social et émotionnel harmonieux permettant de développer son bien-être et sa performance

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Comprendre ses émotions et celles des autres
- ♦ Découvrir les besoins derrière les émotions
- ♦ Comprendre les impacts au quotidien
- ♦ Prendre conscience de ses schémas émotionnels et savoir les réguler

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Savoir identifier ses propres émotions
- ♦ Reconnaître les demandes des autres
- ♦ Améliorer ses interactions professionnelles
- ♦ Adapter son comportement en travail d'équipe

Programme

Séquence 1 – Comprendre les émotions

- 1.1 Ressentir et partager une émotion : à chacun ses émotions
- 1.2 Interpréter les émotions
- 1.3 Identifier les émotions primaires et secondaires
- 1.4 Découvrir les besoins derrière l'émotion

Exemples d'activité pédagogique : jeux pédagogiques, brainstorming, mises en situation

#Séquence 2 - Découvrir l'intelligence émotionnelle

- 2.1 Comprendre l'intelligence émotionnelle
- 2.2 Mesurer son quotient émotionnel grâce à l'EQ-i (Emotional Quotient Inventory)
- 2.3 Comprendre les impacts des émotions
- 2.4 Prendre conscience de ses schémas émotionnels

Exemple d'activité pédagogique : jeux pédagogiques, film, jeu de rôles

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 1 jour

Tarif

- ◆ 750€ net* pour un groupe de 2 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ L'autodiagnostic « quels sont mes diabolins ? »

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

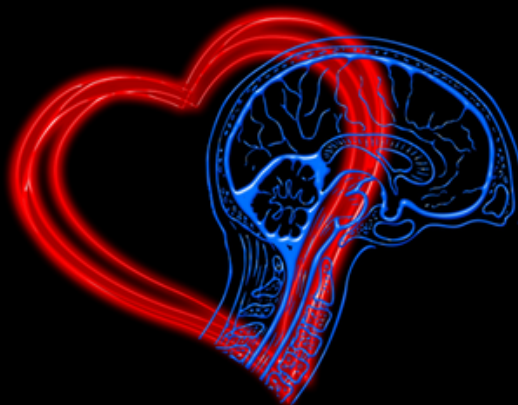
- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

A noter

Une formation sur 2 jours avec un diagnostic de quotient émotionnel + méthodologies pour réguler ses émotions est disponible sur demande. Pour les stagiaires ayant suivi la formation « Découvrir et comprendre l'intelligence émotionnelle », une journée additionnelle peut être réalisée.

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

DÉCOUVRIR ET DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, « UN VOYAGE VERS SOI ET VERS LES AUTRES »



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Le + de la formation

La formation est dispensée par une formatrice certifiée en 2022 par le Centre de l'Intelligence Emotionnelle .



Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

Expertise de la formatrice : Nouvelle Formation

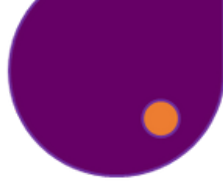
** toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022*

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com

MANAGER AVEC AISANCE : LES FONDAMENTAUX



Préambule

Assumer une responsabilité managériale ne s'improvise pas. Manager, c'est d'abord un positionnement. C'est aussi développer des relations à autrui, savoir responsabiliser ses collaborateurs, organiser le travail, motiver, créer des relations de confiance avec des méthodes fiables, assurer sa légitimité sans autoritarisme et communiquer ; donc des savoir-faire et des savoir-être.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Définir le management – Cerner ses rôles et ses missions
- ◆ Agir selon le style de management adapté
- ◆ Animer et motiver l'équipe
- ◆ Organiser le travail de son équipe
- ◆ Mettre en œuvre une relation de coopération au sein de l'équipe

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ◆ Adopter la posture managériale adéquate : missions, style adapté, rôles
- ◆ Appliquer les outils fondamentaux du management : motivation, fixation d'objectifs, animation, organisation, suivi d'actions, communication et recadrage

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Public

- ◆ Manager ou responsable d'équipe en poste ou dans un futur proche ou lointain

Prérequis

- ◆ Pas de pré requis pour cette formation

Programme

#Séquence 1 – Définir le management – Cerner ses rôles et ses missions

- 1.1 Clarifier les rôles, les missions et les valeurs ajoutées de la fonction
- 1.2 Définir les qualités requises pour manager

Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming et atelier en sous-groupe

#Séquence 2 – Agir selon le style de management adapté

- 2.1 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de management
- 2.2 Savoir appliquer les principes des 4 styles en fonction des actions et de la personnalité des membres de l'équipe

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic et jeux de rôles sur des situations issues du vécu des stagiaires

#Séquence 3 – Animer et motiver l'équipe

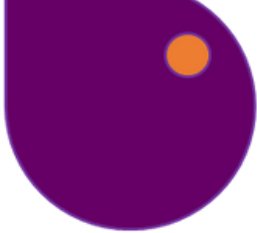
- 3.1 Poser des objectifs réalistes et faire adhérer l'équipe
- 3.2 Instaurer des règles du jeu cohérentes avec les valeurs de l'entreprise
- 3.3 Déléguer pour responsabiliser les collaborateurs et structurer l'entretien de délégation

Exemples d'activités pédagogiques : exercices pour poser un objectif, co-construction d'une fiche préparatoire à la délégation et simulations

#Séquence 4 – Organiser le travail de son équipe

- 4.1 Identifier les priorités du service ou du département
- 4.2 Organiser et hiérarchiser le travail

Exemple d'activité pédagogique : exercice de hiérarchisation du degré d'urgence des activités



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ De 2 100€ à 2 450 net* pour un groupe de 3 à 8 pers., phase amont comprise, selon adaptation aux besoins.
- ◆ Accompagnement individuel (me consulter)

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

#5 – Mettre en œuvre une relation de coopération au sein de l'équipe

- 5.1 Savoir donner des signes de reconnaissance
- 5.2 Faire une critique constructive
- 5.3 Recadrer et refuser avec diplomatie et méthode

Exemples d'activités pédagogiques : simulations et jeux de rôles sur des situations concrètes

Plan d'actions

Validation des acquis de la formation

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un questionnaire « quel est mon style de management préférentiel ? »
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

MANAGER AVEC AISANCE : LES FONDAMENTAUX



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation « boîte à outils du management » composée de méthodes simples applicables au quotidien et adaptée au contexte des participant(e)s et la culture de leur entreprise.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : **100%* des stagiaires recommandent nos formations**

Expertise de la formatrice : **80%****

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Inscription : voir formulaire

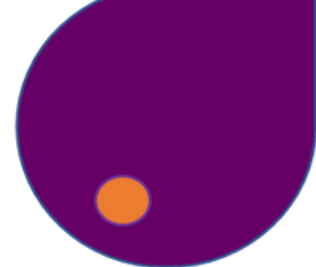
Tél. +33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



MAJ : janvier 2023

MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

**Nouveauté
2023**



Public

- ♦ Tout public

Prérequis

- ♦ Aucun pré requis n'est nécessaire pour cette formation

Préambule

Le stress est le "grand mal" de notre temps ; on semble toutefois oublier que le stress est avant tout une réaction normale de notre organisme afin de nous permettre de nous adapter à un changement. La situation sera interprétée par notre cerveau via nos émotions. L'enjeu majeur est donc de réévaluer la réalité et de réguler ses émotions pour pouvoir aborder chaque situation avec sérénité.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ♦ Définir et comprendre le stress
- ♦ Mieux se connaître pour améliorer sa relation à soi et aux autres
- ♦ Découvrir l'EQi (Diagnostic de Quotient Emotionnel) et la roue du Dr Reuven Bar On
- ♦ Mettre en place des comportements plus aidants

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ♦ Savoir identifier les différentes manifestations du stress
- ♦ Reconnaître les déclencheurs du stress
- ♦ Améliorer les interactions professionnelles
- ♦ Savoir adapter son comportement à une situation génératrice de stress

A noter

Un diagnostic EQ-i individuel avec debrief d'1 heure ou un coaching peuvent être réalisés - Devis sur demande.

Programme

Séquence # 1 – Définir & comprendre le stress

- 1.1 Comprendre la notion de stress : réactions comportementales, les sources du stress
- 1.2 Comprendre la notion de stress : réaction subjective
- 1.3 Appréhender la notion des 3 réalités

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, brainstorming, exercices ludiques en sous-groupe ou binôme, quiz et mises en situation

Séquence #2 – Mieux se connaître pour améliorer sa relation à soi & aux autres

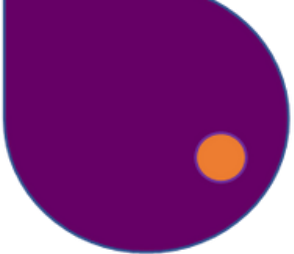
- 2.1 Ressentir et partager une émotion
- 2.2 Identifier les émotions et leurs rôles
- 2.3 Ressentir les interactions et les émotions dans le travail en équipe
- 2.4 Mesurer l'importance des émotions et questionner notre manière de les gérer

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'applications des techniques

Séquence #3 – Découvrir l'EQ-i et la Roue de Bar ON

- 3.1 Découvrir la roue et se familiariser avec les concepts
- 3.2 S'approprier les 5 domaines et les 15 compétences émotionnelles
- 3.3 Comprendre ses forces

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situations et échanges



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1 450€ à 1 500€ net*,

phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

- ◆ Option : diagnostic EQ-I 2.0 + 40 min. de debriefing individuel en amont de la formation : 250€/pers.

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

MIEUX APPRÉHENDER LE STRESS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



Séquence #4 – Mettre en place des comportements plus aidants

- 4.1 Approfondir les compétences « gestion du stress » de l'EQ-i : flexibilité, tolérance au stress & optimisme
- 4.2 Mettre en place des comportements plus aidants : zoom sur l'expression des besoins (CNV)
- 4.3 Eliminer les agents stressants et atténuer les réactions de stress

Exemples d'activités pédagogiques : exercices pédagogiques ludiques en sous-groupe ou binôme, quiz et mises en situation

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Pour toute adaptation, contactez la référente handicap : Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

La formation est dispensée par une formatrice certifiée en 2022 par le Centre de l'Intelligence Emotionnelle.



Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

Expertise de la formatrice : nouvelle Formation

** toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022*

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com

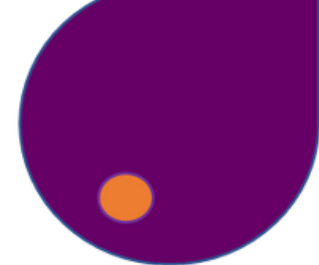


MAJ : août 2023

** Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires*

MIEUX VIVRE LE CHANGEMENT

**Nouveauté
2023**



Public

- ♦ Toute personne qui expérimente une situation de changement et qui souhaite le vivre avec sérénité

Prérequis

- ♦ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

Préambule

Le changement fait partie intégrante de la vie d'une entreprise mais, il peut déstabiliser, il est même parfois générateur d'incertitude, donc de peurs. Mais, il est également synonyme de renouveau. Les outils donnés dans ce programme, et utilisés régulièrement, permettent de faciliter l'acceptation et mieux vivre les transformations. Proposé sous forme d'un atelier interactif, cette formation met les participant(e)s en perspective vers une projection objective et positive du ou des changement(s).

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ♦ Faciliter l'acceptation des changements et réduire les facteurs de rejet
- ♦ Mettre en œuvre les outils pour développer son adaptation au(x) changement(s)
- ♦ Comprendre les émotions et leur impact en situation de changement
- ♦ Mieux connaître son fonctionnement émotionnel pour mieux accompagner les résistances au (x) changement(s)

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ♦ Cerner les avantages ou les arguments positifs du changement
- ♦ Connaître les facteurs qui provoquent le(s) changement(s).
- ♦ Comprendre le(s) changement(s) pour mieux s'y adapter.

.../...

Programme

Séquence # 1 – Mieux vivre les changements

1. Faciliter l'acceptation des changements et réduire les facteurs de rejets
2. Mettre en œuvre les outils pour développer son adaptation au(x) changement(s)

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application, échanges de pratiques et mises en situation

Séquence #2 – Les émotions ou leviers pour appréhender le(s) changement(s) avec sérénité

1. Comprendre les émotions et leur impact en situation de changement
2. Mieux connaître son fonctionnement émotionnel pour mieux accompagner les résistances au changement

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application, échanges de pratiques et mises en situation

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz



MIEUX VIVRE LE CHANGEMENT

Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 1 jour

Tarif

- ◆ 800€ à 900€ net* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



Objectifs professionnels – suite

Développer sa flexibilité.

- ◆ Apprendre à poser les « bonnes » questions face au(x) changement(s).
- ◆ Savoir nommer et identifier les émotions lors de changements.
- ◆ Comprendre les différentes réalités.
- ◆ Interpréter ses émotions paralysantes comme invitation à agir.
- ◆ Prendre du recul et de la hauteur pour mettre en œuvre un comportement plus aidant.

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Pour toute adaptation, contactez la référente handicap : Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation structurée autour de nombreux outils et des méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : **100%*** des stagiaires recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **Nouvelle Formation**

* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com

*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

OPTIMISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE



Préambule

Notre image laisse une profonde impression à nos interlocuteurs. Et, dans de nombreuses situations, nous sommes « exposés ». Il est donc important d'en maîtriser tous les éléments : connaître ses atouts et ses points d'amélioration, démontrer son professionnalisme, définir ses objectifs, exposer ses idées puis les « vendre » et développer une certaine forme de leadership ; c'est-à-dire donner une vision claire de nous-même et de nos projets.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Donner une image juste de soi et développer une image positive en cohérence avec son environnement professionnel
- ♦ Faire le marketing de soi pour accroître sa visibilité et son impact
- ♦ Renforcer leur leadership au quotidien

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Evaluer leur image
- ♦ Affirmer et démontrer une posture professionnelle
- ♦ Construire leur « personal branding »
- ♦ Présenter leur expérience, leur savoir-faire, leurs atouts et leurs ressources
- ♦ Piloter leur carrière et/ou un projet personnel
- ♦ Fédérer autour d'un projet ou d'idées
- ♦ Agir en leader dans leur quotidien

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Public

- ♦ Toute personne qui souhaite développer son image, faire le marketing de soi et accroître ses compétences en leadership

Prérequis

- ♦ Pas de pré requis pour cette formation

Programme

Séquence 1 – Donner une image juste de soi et développer une image positive en cohérence avec son environnement professionnel

- 1.1 Définir les critères d'une image positive
- 1.2 Evaluer son ajustement fonction / image / posture / comportement / discours, ses acquis, ses points forts et ses points d'amélioration
- 1.3 Prendre conscience de l'image transmise et comment on est perçu

Exemples d'activités pédagogiques : analyse de vidéos, réalisation de sa fenêtre de Johari et atelier pour agir sur des ajustements

Séquence 2 – Faire le marketing de soi pour accroître sa visibilité et son impact

- 2.1 Clarifier la notion de « marketing de soi »
- 2.2 Élaborer une stratégie de positionnement
- 2.3 Faire son autodiagnostic : ses forces et ses freins
- 2.4 Structurer sa présentation avec méthode
- 2.5 Communiquer sur soi : l'art du pitch

Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application sur les méthodes proposées (se fixer un objectif, autodiagnostic de ses forces et de ses freins, structure de sa présentation), quiz et mises en situation pour faire son pitch



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance 3 jours

Tarif

- ◆ De 2 800€ à 3100€ net* pour un groupe de 4 à 10 pers. , phase amont comprise, selon adaptation aux besoins.
 - ◆ Accompagnement individuel (me consulter).

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit devis. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

OPTIMISER SON IMAGE PROFESSIONNELLE



Séquence 3 – Renforcer son leadership au quotidien

- 3.1 Définir le leadership : caractéristiques, compétences et savoir-être
- 3.2 Pratiquer l'écoute active pour fédérer
- 3.3 Donner du sens et préserver la motivation

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation sur des cas concrets et quiz.

Séquence 4 – Plan d'actions

- 4.1 Réaliser son plan d'actions de l'ensemble de la formation

Validation des acquis de la formation

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation complète adaptée au vécu des participant(e)s qui permet d'expérimenter divers outils pour développer une image impactante.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : **100%* des stagiaires**

recommandent nos formations

Expertise de la formatrice : **91%****

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Inscription : voir formulaire

Tél. +33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com



MAJ : janvier 2023

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

OPTIMISER SON TEMPS ET GÉRER SES PRIORITÉS

BEST

Public

- ♦ Toute personne qui souhaite améliorer sa gestion du temps et l'organisation de ses priorités afin de retrouver la sérénité

Prérequis

- ♦ Pas de pré requis pour cette formation

Préambule

Des philosophes de l'Antiquité à nos jours, savoir gérer son temps est une préoccupation. Qu'est-ce que « gérer le temps ? ». C'est éviter les retards, réduire certaines activités pour en favoriser d'autres, c'est surtout mettre en place des réflexions, des outils adaptés à son mode de fonctionnement et celui de l'entreprise. C'est faire des choix, déterminer des priorités et faire des arbitrages.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Tenir compte de son mode de fonctionnement pour optimiser son temps
- ♦ (Re)devenir maître de leur temps
- ♦ Définir et hiérarchiser ses priorités
- ♦ Gérer le temps relationnel

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Apporter des solutions aux difficultés de leur propre organisation du temps
- ♦ Clarifier leurs missions et les tâches à réaliser pour atteindre leurs objectifs
- ♦ Sélectionner les activités à valeur ajoutée
- ♦ Distinguer l'urgent et l'important
- ♦ Mettre en place une planification des tâches par priorité
- ♦ Gérer le temps consacré aux relations
- ♦ Diminuer l'impact du stress lié au temps

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

Séquence 1 – Tenir compte de son mode de fonctionnement pour optimiser son temps

- 1.1 Connaître les « grands » principes de la gestion du temps
- 1.2 Identifier les 4 sphères de vie (professionnelle, familiale, sociale et personnelle)
- 1.3 Cerner l'influence des diabolins (tendances) sur l'organisation individuelle et collective
- 1.4 Remédier aux impacts de ses diabolins sur la gestion du temps

Exemples d'activité pédagogique : analyse de son disque du temps, co-construction de la fiche « les antidotes aux diabolins du temps »

#Séquence 2 - (Re) devenir maître de son temps

- 2.1 Être au clair avec sa fonction, ses missions et ses activités
- 2.2 Quantifier sa charge de travail
- 2.3 Comprendre les besoins
- 2.4 Faire face aux voleurs de temps

Exemple d'activité pédagogique : le mind map de la fonction et mise en situation.

#Séquence 3 - Définir et hiérarchiser ses priorités

- 3.1 Distinguer l'urgent et l'important
- 3.2 Hiérarchiser et planifier ses priorités

Exemple d'activité pédagogique : réalisation en binôme d'une matrice de priorités.



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ De 2 100€ à 2 500net* pour un groupe de 3 à 10 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

#Séquence 4 – Gérer le temps relationnel

4.1 S'affirmer face aux interruptions et pertes de temps dans les relations faire un « non » constructif

4.2 Respecter sa chronobiologie

Le test issu du questionnaire de J.A.Horne et O.Österberg est adressé aux stagiaires après la formation

Exemple d'activité pédagogique : mises en situation sur des situations concrètes.

Plan d'actions

Validation des acquis de la formation

Remise d'une bibliographie et de vidéos

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation :

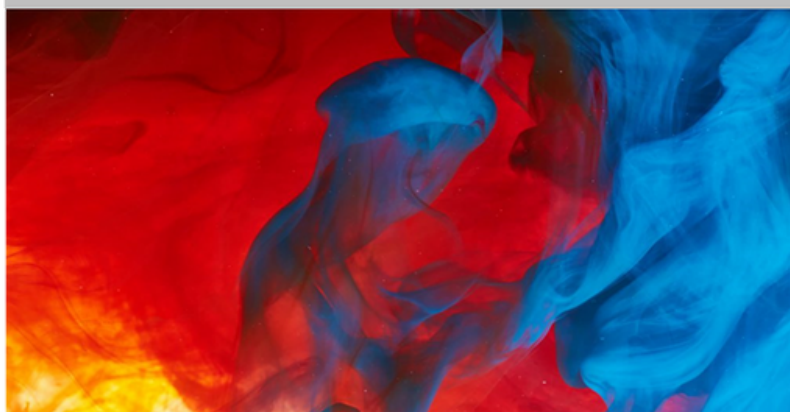
- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
- ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation qui permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- ◆ L'autodiagnostic « quels sont mes diabolins ? »

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

OPTIMISER SON TEMPS ET HIÉRARCHISER SES PRIORITÉS



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation « boîte à outils » pour soi et à partager avec son équipe. Approche concrète qui comporte des entraînements sur des situations issues du vécu des participant(e)s. La formation est déclinable en présentiel, à distance, en individuel et sur mesure.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

*Expertise de la formatrice : 96%***

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Inscription : voir formulaire

Tél. +33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com



MAJ : janvier 2023

PROCESS COMMUNICATION®

LES LEVIERS D'UNE COMMUNICATION POSITIVE

BEST



Public

♦ Toute personne qui souhaite accroître ses capacités relationnelles au travail et adapter sa communication à tous les types d'interlocuteur

Prérequis

♦ Avoir réalisé son inventaire de personnalité adressé par un lien 10 jours avant la formation

Préambule

Nous avons tous nos propres codes pour communiquer : forme d'expression et style. Les découvrir chez soi et chez les autres améliore considérablement le relationnel et l'efficacité. La Process Communication® développe l'aisance relationnelle ; pilier de la performance professionnelle.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Se connaître et comprendre les autres pour mieux s'adapter
- ♦ Développer ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication
- ♦ Déclencher et entretenir sa motivation en toutes circonstances
- ♦ Résoudre les difficultés de communication et gérer le stress des situations de conflits

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Comprendre les fondamentaux du modèle Process Communication®
- ♦ Connaître les caractéristiques des interlocuteurs (collègues, clients, partenaires, etc.) et ainsi les comprendre
- ♦ Adapter leur mode de communication à ces différents types et transmettre des messages clairs pour tous
- ♦ Identifier les comportements sous stress (les siens et ceux d'autrui)
- ♦ Répondre aux situations de stress en préservant la motivation

Modalités pédagogiques et d'évaluation

Apports de méthodes et d'outils facilement reproductibles, exercices d'application corrigés, quiz d'évaluation, mises en situation sur cas réels, plan d'actions, questionnaire d'évaluation de fin de formation

Programme

#Séquence 1 – Se connaître et comprendre les autres pour mieux s'adapter

- 1.1 Connaître le modèle Process Communication®
- 1.2 Identifier les caractéristiques des 6 types de personnalité
- 1.3 S'approprier la structure de la personnalité et le profil
- 1.4 Etudier sa structure de personnalité

Exemples d'activité pédagogique : jeu pédagogique sur les types de personnalité et atelier analyse de son profil

#Séquence 2 - Développer ses capacités relationnelles et accroître l'impact de sa communication

- 2.1 Cerner « la porte d'entrée » qui facilite la communication à autrui : les perceptions
- 2.2 Se mettre sur la même longueur d'onde et accroître la qualité de ses transactions
- 2.3 Identifier l'impact des environnements préférés : la matrice d'identification

Exemples d'activité pédagogique : jeux « qui dit ? » et mises en situation sur des situations concrètes

#Séquence 3 - Déclencher et entretenir sa motivation en toute circonstance

- 3.1 Identifier les besoins psychologiques et leurs manifestations de leur satisfaction positive et négative
- 3.2 Créer sa liste de besoins pour rester en énergie

Exemple d'activité pédagogique : entraînements à reconnaître et à satisfaire les besoins psychologiques



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 2 300€ net* pour un groupe de 3 à 8 personnes, phase amont comprise, selon adaptation aux besoins. La formation peut être suivie individuellement
- ◆ + Profil Kahler (sur devis)
- ◆ Accompagnement individualisé (me consulter)

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

PROCESS COMMUNICATION®

LES LEVIERS D'UNE COMMUNICATION POSITIVE



#Séquence 4 - Résoudre les difficultés de communication et gérer le stress des situations de conflits

- 4.1 Définir la « mécommunication » et ses effets sur la relation aux autres
- 4.2 Repérer les manifestations négatives du stress (« petites voix ») sur ses relations pour éviter les ruptures de communication
- 4.3 Reconnaître les signaux de stress du 2^e degré = mécanismes d'échec
- 4.4 Agir face aux comportements de stress de 2^e degré et rétablir une communication efficace

Exemple d'activité pédagogique : mises en situation sur des situations concrètes

Validation des acquis de la formation

Plan d'action

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant.e, quelques jours avant le premier jour de formation

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
 - ◆ Un autodiagnostic des compétences avant la formation
 - ◆ Un livret de fiches exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation
- Un lien pour réaliser son profil de personnalité

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, exercices ou mises en situation corrigées
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Référente handicap :

Isabelle Thiéfine - isabelle.thiefine@mirtain.com

Les + de la formation

Pédagogie active basée sur des entraînements en formation et illustrée de vidéos.

Elisabeth Durand-Mirtain est certifiée Process Communication® depuis plusieurs années et suit régulièrement les sessions de travail et de mises à jour sur le modèle.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

*Expertise de la formatrice : 100%***

* Taux de satisfaction toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

** Taux de reconnaissance de l'expertise de la formatrice sur cette thématique, par les personnes formées et répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – elisabeth@mirtain.com



MAJ : aout 2023

* Par décret, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise mes modalités tarifaires

RENFORCER SA COLLABORATION AVEC LES ASSISTANT.E.S ET/OU L'ÉQUIPE



**Nouveauté
2023**

Public

- ♦ Toute personne de tout secteur d'activité en situation de management (ou en devenir) souhaitant acquérir et maîtriser des outils pour créer ou renforcer sa collaboration avec la(les) assistant.e.s et/ou l'équipe

Prérequis

- ♦ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

Préambule

« Les meilleures choses qui arrivent dans le monde de l'entreprise ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe » a dit Steve Jobs. Dans le même esprit, il peut être affirmé que la collaboration manager(s)/assistant(e)s/équipe est un gage de réussite. En effet, la performance de l'équipe tout entière repose sur cette coopération. Les missions de l'un(e) sont associées à celles de l'autre. Bien au-delà, cette collaboration a un effet bénéfique sur la productivité, l'organisation du travail, l'innovation et sur les relations au sein du service ou du département. L'implication des deux parties est nécessaire mais aussi des méthodes pour faire de cette collaboration un véritable partenariat.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Acquérir les fondamentaux de la position de manager
- ♦ Adapter les modes de coopération en fonction des personnalités, du contexte et des actions à mener
- ♦ Mobiliser les assistant.e.s et les équipes autour d'objectifs clairs : actionner des leviers de motivation qui donnent du sens au travail
- ♦ Communiquer et collaborer avec tact

Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant.e.s seront capables de :

- ♦ Collaborer efficacement avec des méthodes
- ♦ Ajuster son mode de management au contexte, aux situations et collaborateurs.trices
- ♦ Fixer des objectifs
- ♦ Mener un entretien annuel qui « booste » la collaboration
- ♦ Communiquer avec aisance.

Programme

#Séquence 1 – Acquérir les fondamentaux de la position de manager

- 1.1 Clarifier les rôles, les missions et les valeurs ajoutées de la position de manager et des fonctions (assistant.e et membres de l'équipe)
- 1.2 Définir les qualités requises pour manager : confiance, intégrité, esprit d'équipe, etc.
- 1.3 Identifier les domaines de la coopération possibles : les activités à partager et pourquoi, les contrôles et comment les pratiquer.

Exemples d'activités pédagogiques : exercices en sous-groupe pour définir les principes de base du management, faire les ajustements nécessaires et réaliser les « best practices » adaptées aux rôles, missions et valeurs ajoutées des fonctions.

#Séquence 2 – Adapter les modes de coopération en fonction des personnalités, du contexte et des actions à mener

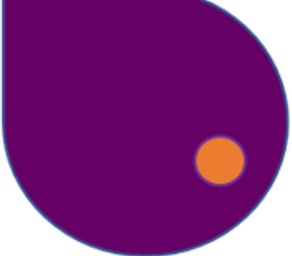
- 2.1 Déterminer son style préférentiel de collaboration et les améliorations à apporter
- 2.2 Identifier les modes de fonctionnement de chaque style de collaboration
- 2.3 Savoir déléguer avec méthode (lorsque c'est possible) : choix de l'activité à déléguer, préparation, suivi et bilan.

Exemples d'activités pédagogiques : autodiagnostic, co-construction de la fiche pratique du manager à distance - et présentiel - et simulations sur des situations concrètes issues du vécu professionnel des participant.e.s.

#Séquence 3 – Mobiliser les assistant.e.s et les équipes autour d'objectifs clairs : actionner des leviers de motivation qui donnent du sens au travail

- 3.1 Connaître les différents leviers de motivation et les appliquer au travail
- 3.2 Fixer des objectifs avec méthode
- 3.3 Mener un entretien annuel qui évalue la performance et « booste » la coopération.

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situation et exercices d'application.



Durée

- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

Tarif

- ◆ 1 800€ à 2 200€ net* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande

#Séquence 4 – Communiquer et collaborer avec tact

- 4.1 Communiquer selon les préférences cérébrales de l'interlocuteur pour être compris.e
- 4.2 Savoir exprimer ses ressentis
- 4.3 Refuser avec tact
- 4.4 Poser une critique constructive et donner des signes de reconnaissance.

Exemples d'activités pédagogiques : mises en situations des méthodes montrées sur des situations concrètes issues du vécu professionnel des participant(e)s.

Validation des acquis de la formation.

Construction de son plan personnel d'actions

En amont de la formation :

Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires

RENFORCER SA COLLABORATION AVEC LES ASSISTANT.E.S ET/OU L'ÉQUIPE



Accès au public en situation de handicap

Prévue en amont de la formation, les mesures prises sont les suivantes :

- Pour les personnes qui ont des difficultés à se concentrer ou des problèmes de posture, davantage de pauses seront organisées
- Pour les personnes qui ont des difficultés de compréhension ou de mémorisation, le support pédagogique sera illustré d'images en appui de la lecture et sera envoyé en amont de la formation

Pour toute adaptation, contactez la référente handicap :

Isabelle Thieffine - isabelle.thieffine@mirtain.com

Les + de la formation

Formation menée par une experte du métier assistant.e et office manager et du domaine du management et adaptée au contexte des participant(e)s et au mode de coopération de l'entreprise.

Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale : 100% des stagiaires recommandent nos formations*

Expertise de la formatrice : Nouvelle Formation

* Toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2022

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2023

Pour toute inscription et informations :
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 - elisabeth@mirtain.com

Conditions générales de vente

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Suite à la commande d'une formation, le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente. Elles ont pour but de fixer les conditions dans lesquelles Elisabeth Durand-Mirtain, prestataire de formation, s'engage à vendre une prestation de formation dans le cadre de la formation professionnelle continue. Elles prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

DEFINITIONS

Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client sur le site dudit client ou dans d'autres locaux choisis et gérés par lui.

Client : personne morale ou physique qui achète la prestation de formation.

Stagiaire : personne physique qui bénéficie de la formation.

PRISE EN COMPTE DES INSCRIPTIONS

Après accord du Client sur une proposition indiquant la démarche, les objectifs de la formation, le programme détaillé, les méthodes et moyens pédagogiques utilisés en rapport avec les objectifs, l'organisation et les conditions d'animation du stage, les coûts de la formation et les engagements, une convention de formation professionnelle continue lui est adressée en double exemplaire. Le Client s'engage à renvoyer dans les plus brefs délais, et au minimum 15 jours avant la date de la première journée de formation, un exemplaire signé portant son cachet commercial.

Les inscriptions ne sont validées qu'à réception, de la convention de formation signée et d'un acompte (s'il y a lieu) dont le montant est indiqué dans ladite convention.

RESPONSABILITE

Toute inscription à une formation implique le respect par le stagiaire du règlement intérieur applicable aux locaux concernés d'une part et du prestataire, Elisabeth Durand-Mirtain, lequel est porté à sa connaissance.

Elisabeth Durand-Mirtain ne peut être tenue responsable d'aucun dommage ou perte d'objets personnels apportés par les stagiaires.

Il appartient au Client/Stagiaire de vérifier que son assurance personnelle et/ou professionnelle le couvre pendant le stage de formation.

PRIX, FACTURATION ET REGLEMENT

Les prix sont indiqués net, car en vertu de l'article 93-1353 du 30/12/93, du décret 94-764 du 30/08/94, de l'arrêté JO 21/01/95 de l'instruction DGI 3A-2-95B.O.I N° 31, l'activité formation d'Elisabeth Durand-Mirtain est exonérée de T.V.A. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils comprennent les frais de déplacement et de repas du prestataire. Dans le cas des formations à distance, ces frais ne sont pas appropriés. Les factures sont payables sans escompte à l'ordre d'Elisabeth Durand-Mirtain à réception de facture.

PRISE EN CHARGE PAR UN ORGANISME TIERS

Lorsque la formation est prise en charge par un organisme tiers (OPCO, par exemple), il appartient au Client de faire la demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande et du paiement par l'organisme en question.

Il doit également sur la convention de formation quel sera l'organisme à facturer en indiquant son nom et son adresse. Si l'organisme n'accepte pas de régler la formation suite à des absences, un abandon ou pour quelque raison que ce soit, le Client est redevable de la totalité du prix de la formation.

Consultante-Formatrice

47 chemin de la Fontaine – 31660 BESSIERES

Tél. +33 6 13 51 11 26 - www.mirtain.com

Numéro de déclaration d'existence : 76 3109631 31



Conditions générales de vente

DEFAULT DE PAIEMENT

Toute formation non réglée en temps et en heure donne lieu au paiement de pénalités de retard fixées par l'article L 441-6 du Code du commerce à savoir, trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

CONVOCATION ET ATTESTATION DE PRESENCE

Une convocation indiquant le lieu et les horaires de la formation est adressée par le Client aux stagiaires. Elisabeth Durand-Mirtain n'est pas tenue responsable de la non-réception de celle-ci par les destinataires, notamment en cas d'absence du stagiaire à la formation.

REFUS DE COMMANDE

Dans le cas où le Client passerait une commande de formation sans avoir procédé au paiement des commandes précédentes, Elisabeth Durand-Mirtain est en droit de refuser d'honorer la formation sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT D'UNE ACTION DE FORMATION

Toute annulation par le Client doit être communiquée à Elisabeth Durand-Mirtain par écrit. Les conditions d'annulation sont décrites ci-dessous : annulation avant le début de la formation et l'action est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de commande : la totalité du règlement du Client est portée à son crédit. L'action de formation peut être reportée selon le planning d'Elisabeth Durand-Mirtain. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois, le règlement reste acquis à Elisabeth Durand-Mirtain.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations à caractère personnel collectées pour répondre à la demande du Client et qui sont communiquées par le Client à Elisabeth Durand-Mirtain sont réservées aux seuls besoins de la formation. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978. Aucune de ces informations n'est cédée à des tiers.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Elisabeth Durand-Mirtain est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur l'ensemble des formations qu'elle propose aux Clients. Tous les contenus et supports pédagogiques qu'elle qu'en soit la forme utilisés dans le cadre des formations appartiennent à titre exclusif à Elisabeth Durand-Mirtain. Toute utilisation, reproduction (intégrale ou partielle) traduction ou transformation non expressément autorisée par Elisabeth Durand-Mirtain est illicite et pourra donner lieu à des poursuites.

CONFIDENTIALITE

Elisabeth Durand-Mirtain, le Client et le Stagiaire s'engagent réciproquement à garder confidentiels les informations et les documents qu'elles que soient leur forme et leur nature, auxquels ils pourraient avoir accès lors des prestations de formation ou des échanges antérieurs.

RELATION CLIENTS

Pour toute information, question ou réclamation, le Client peut s'adresser à Elisabeth Durand-Mirtain au 00 33 (6) 13 51 11 26 ou transmettre un e-mail à elisabeth@mirtain.com.

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre Elisabeth Durand-Mirtain et le Client. Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence du Tribunal de Toulouse.

Consultante-Formatrice

47 chemin de la Fontaine – 31660 BESSIERES

Tél. +33 6 13 51 11 26 – www.mirtain.com

Numéro de déclaration d'existence : 76 3109631 31

