



Un Expert qui Communique en vaut deux !

Passez à la vitesse supérieure

- ☞ **Mieux comprendre les besoins clients et les convaincre par votre expertise en soutenance et en mission**
- ☞ **Mieux occuper son poste au sein de son entreprise et de son équipe à travers des relations fluides et efficaces**

Consultants & Experts, Passez à la vitesse supérieure !

L'expertise c'est bien, la communiquer pour l'agir c'est mieux !

La dimension d'expertise, de savoir-faire spécifique à chacun de nos métiers, est fondamentale pour le succès aux divers postes professionnels.

Qu'en est-il de la dimension du savoir-faire et du savoir-être relationnel ? Ne sont-ils pas aussi des facteurs nécessaires au plein succès auprès de nos collègues et clients ?

Le parcours « Un Expert qui communique en vaut 2 » s'adresse aux consultants, experts métiers et chefs de projets pour les accompagner à mieux occuper leur poste auprès des clients et de leurs collègues.

- ☞ **Interagir de façon plus constructive avec vos clients : Mieux comprendre les besoins clients et les convaincre par votre expertise en soutenance et en mission**
- ☞ **Mieux occuper son poste au sein de son entreprise et de son équipe à travers des relations fluides et efficaces**

Un programme dans la durée et le partage

Un groupe de 4 à 8 participants confrontés à des problématiques similaires pour partager et grandir ensemble.

Le parcours s'organise **sur une durée de 6 mois** avec :

- ☞ **8 Ateliers interactifs d'une demi-journée**
➔ **Apports d'information ➔ Codéveloppement (apprentissage par le groupe)**
- ☞ **7 séances de coaching individuel**
- ☞ **Mise en action dans le travail quotidien en entreprise**

- ☞ **Les ateliers et séances de coaching sont répartis dans le temps et s'appuient sur des situations réelles vécues par les participants permettant une meilleure intégration des apprentissages**

Le coaching individuel

Les 7 séances de coaching individuel correspondent à un accompagnement personnalisé qui permet à chaque participant d'intégrer encore plus profondément les apprentissages par rapport à leurs problématiques propres au sein de leurs missions.

Programme : 2 jours + 4 demi-journées sur 4 mois

Atelier 1 & 2 (1 journée): Mieux se connaître pour se mettre en condition de succès

Points clés : conditions personnelles de succès et d'échec, PNL, portes d'accès à la réalité, flexibilité de communication, besoins psychologiques et modes de communication

Sources : Richard Bandler, Taibi Kahler, Karpman, Eric Berne

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Découvrir les autres membres du groupe et se mettre en confiance
- ▶ Connaître son type de personnalité et identifier celui de ses interlocuteurs
- ▶ Développer une approche individualisée de la relation à l'autre
- ▶ Comprendre que chacun a sa propre vision du monde

Atelier 3 (demi-journée) : Mettre en place une communication efficace

Points clés : communication non violente, positions de vie, carte et territoire, filtres perceptifs

Sources : Marshall Rosenberg, Eric Berne, Claude Steiner

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Identifier les leviers de la communication
- ▶ Faire la différence entre les faits et les interprétations
- ▶ Transformer les désaccords en opportunités de dialogue

Atelier 4 (demi-journée) : Savoir écouter

Points clés : écoute active, communication non violente

Sources : Marshall Rosenberg, Eric Berne, Carl Rogers

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Ecouter et s'exprimer dans la bienveillance
- ▶ Transformer les désaccords en opportunités de dialogue
- ▶ Développer ses qualités d'écoute en milieu professionnel

👉 **Atelier 5 (demi-journée) : Clients et collègues : échanger et convaincre**

Points clés : Assertivité, négociation gagnant- gagnant, la forme et le fond, flexibilité et intégrité, rôles et frontière

Sources : Gordon, Marshall Rosenberg

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Améliorer et être plus à l'aise lors des présentations en publics
- ▶ Améliorer et être plus à l'aise lors des prises de parole en public
- ▶ Convaincre plus efficacement

👉 **Atelier 6 (demi-journée) : Gérer un conflit**

Points clés : sources et niveaux du conflit, attitudes de résolution ou d'aggravation, reformulation, régulation et contrat clair, triangle de Karpman

Sources : Porter, Richard Bandler, Steiner, Karpman

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Comprendre ce qu'est le conflit
- ▶ Déterminer ses atouts pour résoudre le conflit
- ▶ Identifier ses « hot buttons » et comportements à risque pour le conflit
- ▶ Anticiper et savoir désamorcer le conflit par différentes méthodes
- ▶ Utiliser des leviers d'action pour faire face aux personnalités difficiles

👉 **Atelier 7 & 8 (journée) : Le travail en équipe, définir sa stratégie de succès**

Points clés : les rôles, stades d'évolution d'une équipe, style de management, contrôle et délégation, interdépendance, identification des apprentissages futurs

Sources : Belbin, Tuckman, Lehnardt, Hersey& Blanchard

A l'issue de l'atelier le participant sera capable de :

- ▶ Connaître et appliquer les techniques clés de délégation et de responsabilisation
- ▶ Faire jouer la complémentarité des rôles, des fonctions et des personnalités
- ▶ Améliorer la productivité grâce à la contribution collective
- ▶ Développer l'émulation et la créativité

Philosophie et pédagogie

Notre approche est basée sur la combinaison :

- ▶ d'un intervenant pilote et des apports ponctuels d'experts
- ▶ d'une expérience de plus de 15 ans dans le secteur informatique
- ▶ d'apport d'informations à partir de référents théoriques
- ▶ d'une pédagogie active : méthode de codéveloppement (apprentissage par le groupe) et mises en œuvre pratiques par les participants basées sur des théories reconnues et éprouvées
- ▶ de l'enrichissement à travers le partage avec les autres membres du groupe

THÉORIE + MISE EN SITUATION = SAVOIR + SAVOIR-FAIRE + SAVOIR-ÊTRE

NOTRE PHILOSOPHIE ET NOS VALEURS

- ▶ Excellence
- ▶ Intégrité et confidentialité
- ▶ Engagement

CHAQUE PARTICIPANT S'ENGAGE À

- ▶ Une présence assidue à chacune des sessions sur l'ensemble du parcours
- ▶ Une implication sincère et authentique

INFORMATIONS PRATIQUES

Tarifs pour l'ensemble de la démarche : 3400€HT pour les entreprises, particuliers nous contacter

- ▶ 8 ateliers de 4 heures
- ▶ 7 séances de coaching individuel de 1h

Prochaine session : demander le calendrier

Possibilité de prise en charge au titre de la formation par les OPCA

Contact : boris.quinchon@coaching-renouveau.fr

Tel : +33 9 77 19 88 87

FICHE D'INSCRIPTION FORMATION

☞ A renseigner et à renvoyer par mail à : contact@coaching-renouveau.fr

FORMATION

Intitulé : Un expert qui communique en vaut 2

Dates / session :

Prix :

Souhaitez vous une convention tripartite dans le cadre

Oui Non Si oui, nombre d'heures :

PARTICIPANT

Nom : (M / Mlle / Mme) :

Prénom :

Fonction :

Tel :

Mail :

Adresse :

.....

Code postal : Ville :

ENTREPRISE DU STAGIAIRE

Raison sociale.....

Adresse.....

.....

Code postal : Ville :

Siret.....

Responsable Formation :

M Mme Mlle :

Fonction :

Téléphone :

Email :

Responsable inscription:

M Mme Mlle :

Fonction :

Téléphone :

Email :

Facturation

La facture est à envoyer à : Entreprise OPCA

Si OPCA, Raison sociale et adresse :

.....

Personne en charge du dossier dans l'entreprise:

Nom / Prénom :

.....

Adresse (si différente) :

.....

Code postal : Ville :

N° bon de commande interne :

Je soussigné atteste avoir pris connaissance des conditions générales de vente.

A.....

Nom et qualité du signataire :

.....

Le.....

Signature et Cachet de l'entreprise

Contact : boris.quinchon@coaching-renouveau.fr

Tel : +33 9 77 19 88 87

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PRÉSENTATION

Coaching & Renouveau (ci-après nommée « C&R ») développe, propose et dispense des formations inter et intra entreprises et est dûment enregistré comme organisme de formation professionnelle. Coaching & Renouveau est une marque de la société Evolvance, SARL au capital de 1000 euros, RCS Versailles N°Siret 812904365 00010, N° de TVA : FR 23 812904365, code APE 8559A, organisme de formation No 11 78 8295378, 23 avenue Berryer, 78600 Maisons-Laffitte.

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après nommées les «CGV») s'appliquent aux commandes de formation passées auprès de C&R.

2. DÉFINITIONS

Les formations s'inscrivent dans le cadre de l'article L.6313-1 du Code du Travail. L'effectif maximal est de 15 participants pour les formations inter-entreprises.

- Formation inter-entreprises : formation réalisée dans nos locaux.
- Formation intra-entreprise : formation réalisée sur mesure pour le compte d'un client dans les locaux de C&R ou sur le site du client ou lieu convenu avec ce dernier.

3. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur et notamment sur toutes les conditions générales d'achat.

Les modalités de confirmation de commande sont les suivantes : Formations inter-entreprises :

Pour un financement Entreprise/OPCA/Pôle emploi

L'inscription du (des) stagiaire(s) est prise en compte dès réception :

- du bulletin d'inscription daté, cacheté et signé par l'entreprise ;
- des accords de prise en charge à partir du devis établi par C&R.

Dès réception du bulletin, un courrier d'accusé réception est adressé avec une convention de formation en deux exemplaires, à retourner signée et portant le cachet commercial.

Dix jours avant l'ouverture de la formation, une convocation avec les éléments pratiques est envoyée à l'entreprise.

Pour un financement par l'entreprise

L'inscription du stagiaire est prise en compte dès réception : du contrat de formation professionnelle complété et signé, accompagné d'un chèque d'acompte de 30 % du coût total de la formation et du paiement total du stage dès confirmation de l'ouverture de la formation.

Formation intra-entreprise :

La demande de formation est :

- prise en compte dès réception de la proposition commerciale acceptée et visée par le client.
- validée à réception de la convention de formation dûment complétée et signée, accompagnée d'un acompte correspondant aux frais de préparation et à 30 % des frais de la formation et des accords éventuels de prise en charge.

4. PRIX, FACTURATION ET MODALITÉ DE PAIEMENT

Le règlement du prix de la formation est à effectuer, à l'inscription, comptant, sans escompte par virement à C&R.

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur. Les repas ne sont pas compris dans le prix de la formation.

La proposition et les prix indiqués sont valables un (1) mois à compter de l'envoi du bon de commande.

La facturation des formations s'effectue selon les conditions et les échéanciers définis sur les conventions ou contrats ou devis validés ou selon les accords de prise en charge reçus des tiers.

Les règlements sont réalisés par virement bancaire sur le compte

IBAN : FR52 3000 2023 3200 0007 4985 H28 – BIC : CRLYFRPP
LCL Maisons-Laffitte – 2 avenue de Longueuil, 78600 Maisons-Laffitte.

Sauf convention contraire, le règlement du solde de la formation est effectué à 30 jours date de facture.

Toute entreprise domiciliée au sein de l'Union Européenne (hors France) devra indiquer son numéro de TVA intracommunautaire sur le bulletin d'inscription ou sur la convention de formation pour que la facturation puisse être établie.

Toute commande de formation d'un client résidant hors du territoire français fera l'objet d'un règlement par virement de intégralité des frais de formation dans un délai minimum de 10 jours ouvrés avant le début de la formation.

5. RÈGLEMENT PAR UN TIERS

Lorsque la formation est prise en charge par un tiers (OPCA,...) il appartient au client (entreprise ou participant) :

- de vérifier directement l'éligibilité de la formation auprès de l'organisme de financement ;
- 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 ;
- d'indiquer explicitement sur le bulletin d'inscription l'établissement à facturer avec sa raison sociale et son adresse.

En cas de prise en charge partielle par un organisme tiers, la part non prise en charge sera facturée directement à l'entreprise.

Si le dossier de prise en charge de l'organisme tiers ne parvient pas à C&R avant le 1er jour de la formation, les frais de formation pourront être intégralement facturés au client. Dans le cas où l'organisme n'accepterait pas de payer le montant total prévu suite à des absences, abandons, etc., le solde non pris en charge sera dû par le client ou le stagiaire.

6. ADMINISTRATION

En fin de formation, une attestation de présence et une attestation de formation pour chaque participant sont envoyées à l'entreprise.

7. CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT

Annulations - reports du fait de C&R

Dans le cas où le nombre de participants est jugé pédagogiquement insuffisant, C&R se réserve le droit d'annuler ou de reporter le stage 10 jours ouvrés avant le début du stage. Les frais d'acompte réglés seront alors remboursés ou à votre convenance, un avoir sera émis.

Annulations - reports du fait du stagiaire ou de l'entreprise

Pour les entreprises : pour toute demande d'annulation ou de report, l'entreprise doit informer C&R par courrier, mail ou fax dans un délai de 10 jours ouvrés avant le début de la formation. Passé ce délai, C&R facturera un dédit à titre d'indemnité selon les conditions ci-dessous.

Pour les individuels : conformément à l'article L. 6353-5 du Code du travail, à compter de la signature du devis ou du contrat de formation, le stagiaire a un délai de 12 jours pour se rétracter. Il en informe C&R par lettre recommandée avec accusé réception. Dans ce cas, aucune somme ne peut être exigée du stagiaire. Passé ce délai, C&R facturera un dédit à titre d'indemnité selon les conditions ci-dessous.

Formations inter- entreprises :

- Dans un délai compris entre 6 et 11 jours ouvrés avant le début de la formation, 50 % du coût total de la formation.

- Dans un délai inférieur ou égal à 5 jours ouvrés avant le début de la formation et pour toute formation commencée, 100 % du coût total.

Formations intra-entreprise :

- Dans un délai compris entre 1 et 11 jours ouvrés avant la formation, frais de préparation et 30 % des frais de formation correspondant à l'acompte. Dans le cas où l'action de formation est reportée dans un délai de 6 mois maximum, cet acompte sera escompté au crédit du client et imputable sur une formation future, sinon cet acompte restera dû à C&R à titre d'indemnité forfaitaire.

- Pour toute formation commencée, 100%.
Les dédits à titre d'indemnité ne sont pas imputables sur le budget Formation Continue.
Les dédits à titre d'indemnité ne sont pas imputables sur le budget Formation Continue.

8. Propriété intellectuelleC&R est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par C&R pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de C&R. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur du Client sans accord exprès de C&R. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, C&R demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

9. ConfidentialitéLes parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commer-

-ciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par C&R au Client. C&R s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

10. CommunicationLe Client accepte d'être cité par C&R comme client de ses offres de services, aux frais de C&R. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 9., C&R peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

11. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations contenues dans le bulletin d'inscription, sauf avis contraire de votre part, feront l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et libertés », l'entreprise ou le stagiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification

12. DIFFÉRENDS ÉVENTUELS

La loi applicable entre C&R et ses clients est la loi française.

Le Tribunal de Paris est seul compétent pour régler les litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable, quel que soit le siège ou la résidence du client, nonobstant pluralités de défendeurs ou appel en garantie.