





### Programme de la formation

## Mieux se connaître et améliorer la relation client et la performance collective

-  En groupe sur site
-  14 heures sur 2 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  Sur devis

### Description courte

Catherine Neumann, dirigeante de la société Terre & Cie, souhaite organiser une formation afin de favoriser le travail collaboratif.

Engagée dans une démarche RSE qui suppose une répartition des responsabilités ainsi que le fait de travailler en binôme engage davantage l'équipe en 2025 vers une meilleure communication interpersonnelle.

Elle souhaite donner des outils, via cette formation, à toute son équipe pour réussir les challenges qui attendent Terre & Cie en 2025.

### Profil des participants

les 7 salariés de l'agence

### Prérequis

pas de prérequis

### Objectifs

Cette formation a pour objectifs de :

- Découvrir son mode de fonctionnement personnel avec le modèle MBTI ©
- Être dans une vraie démarche d'accompagnement des clients à chaque étape des projets
- Connaître et maîtriser les 4 leviers de la performance collective

### Aptitudes et compétences visées / attestées

améliorer les qualités de conseil et d'adaptation aux clients

### Contenu

JOUR 1 Matin : Mieux se connaître avec le profil MBTI ©

# CADRES

## EN MISSION

- 1) Analyse suite à la passation du questionnaire Myers-Briggs\*\* © qui sera envoyé en amont
- 2) Présentation des 4 dimensions et auto diagnostic
- 3) Validation des profils des participants avec des exercices en sous-groupes pour chacune des 4 dimensions du MBTI
- 4) Exploration pour le travail en équipe et complémentarités

### JOUR 1 APRES -MIDI : conseil et accompagnement des clients

- 1) Les attentes et les besoins de nos clients
- 2) Les 4 étapes de la vie des projets
- 3) Posture de conseil et d'accompagnement

### JOUR 2 MATIN : le travail collaboratif et les 4 piliers

- 1) La confiance en l'équipe
- 2) Pour une communication constructive avec l'outil Analyse Transactionnelle d'Eric Berne : les 3 « états du moi », les transactions
- 3) Une posture adaptée : « l'assertivité » (assertivness en anglais)

### JOUR 2 APRES-MIDI : la performance collective

- 1) La gestion des situations difficiles : savoir s'exprimer avec l'outil D.E.S.C.
- 2) Un meilleur esprit d'équipe pour apprendre à résoudre les problèmes ensemble

## Pédagogie et organisation

### *JOUR 1 :*

*1 - Méthodes pédagogiques : exposé, jeu de questions / réponses, validation de chacune des 4 dimensions du modèle et validation du type MBTI des participants*

*2 - Méthodes pédagogiques : questions/réponses, présentation des concepts, exercices en 2 sous-groupes, cas pratiques avec 2 exemples concrets*

### *JOUR 2 :*

*1 - Méthodes pédagogiques : mise en situation , présentation du modèle, exercices de réflexion en sous-groupe , mise en pratique*

*2 - Méthodes pédagogiques : questions/réponses, exercice individuel de réflexion et de mise en pratique (DESC) , exposé puis travail en 2 sous-groupes autour d'une énigme*

## Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

évaluation avec un QUIZZ / et un autodiagnostic avant / APRES

### Mode de validation

QUIZZ noté à la fin de la formation

### Financements possibles

la cliente fera une demande pour la prise en charge via son OPCO

### Modalités et délai d'accès

RAS

### Référent handicap

**PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :** (*mise en place de compensation...*)

**Contact :** Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / [nadiahadjeri@cadresenmission.com](mailto:nadiahadjeri@cadresenmission.com)

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

RAS

### Intervenant

Violaine LESAY

Consultante formateur expert depuis 25 ans

### Évaluations

7 inscriptions depuis le 14/03/2025

**Taux d'acquisition des compétences :**  **100 %** (7 évaluations)

**Satisfaction des apprenants :**  **5/5** (7 évaluations)