



*Professionnalisation
 Engagement au travail
 Qualité de vie au travail
 Cohésion d'équipe
 Expérience collaborateur
 Transition professionnelle
 Performance
 Communication*

Communication | Relations interpersonnelles & humaines

Optez pour une communication sans distorsions	Dans une entreprise, la communication sert de soutien à la réalisation d'objectifs, à la cohésion de groupe, à la coordination, à la mise en œuvre de projets, à l'échange d'informations, au contrôle, à la mise en place de relations.... La compétence qui est de savoir comment communiquer en chaque situation est travaillée dans ce module.	2 à 3 jours
Optimiser ses relations interpersonnelles et sociales	Utiliser des techniques pour améliorer la qualité de ses relations au travail - Comprendre les comportements et personnalités pour créer de l'interaction - Réguler un échange sous tension - Trouver de la coopération - Disposer d'une meilleure aisance relationnelle	2 jours
Gérer les relations difficiles	Les relations difficiles sont sources de conflit et nuisent à l'organisation. Elles provoquent du stress et de la tension dans les relations. Comment désamorcer un conflit, désamorcer la colère et gérer ses émotions ?	1 à 2 jours
Relation client : adoptez l'attitude gagnante	La relation client est particulière en ce sens qu'elle se positionne sur le registre de la qualité. Comment fidéliser sa clientèle ? Sur quoi repose la qualité de la relation client ?	1 jour

Compétences & valorisation

Valoriser ses compétences	Découvrir ses ressources pour mieux les développer et les mettre en avant - savoir parler de soi, de ses forces et de ses atouts – Bien se connaître – Avoir confiance en soi	1 jour
Accompagner le changement	Les changements sont permanents. Accompagner le changement demande de concevoir une stratégie – Le module de formation permet de surmonter les étapes suivantes : accepter le changement, valoriser ses forces pour affronter le changement, imaginer et réaliser l'avenir.	2 jours
Professionnaliser ses collaborateurs grâce aux échanges sur les pratiques	La professionnalisation revient à développer les compétences. L'espace d'échange est une approche efficace pour professionnaliser ses collaborateurs. Animer un espace d'échange demande de la préparation, de la méthode, une posture adaptée. Devenez un facilitateur d'échange sur les pratiques.	1 jour
Réaliser un projet professionnel	Construire un projet - Trouver les ressources nécessaires à son projet - Evaluer les risques - Casser les freins – Créer son plan d'action	1 jour

Efficacité professionnelle | Performance

Mettre en pratique les outils du Lean management	Les principes du lean management - Eviter les gaspillages et trouver l'efficacité – optimiser les flux – optimiser la qualité – les différents outils	2 jours
Maitriser un entretien téléphonique dans la cadre d'un SAV	Faire en sorte que le client se sente à nouveau en confiance - Donner de la dimension à l'entretien téléphonique - Désamorcer la colère ou le caractère excessif des propos du correspondant - Garantir la prise en compte et la compréhension du problème du client.	2 jours
Le temps, source d'efficacité professionnelle	Le temps est une variable souvent considérée comme une contrainte. Comment en faire son allié et gagner en efficacité.	1 jour





Compétences managériales

La conduite des réunions : devenez un manager conductible	Satisfaire toutes les étapes demandées pour la conduite d'une réunion - Créer un contenu motivant - Donner de la dimension à son intervention - Savoir animer et créer de la participation / donner de la vie au groupe - Valoriser le groupe et l'intelligence collective.	2 jours
Se positionner en leader	Avoir du leadership est une compétence comportementale attendue chez le manager. Etre meneur, faire preuve d'autorité, être convaincant, être capable d'influencer et de motiver les autres, savoir gagner la confiance des autres, influencer un groupe en vue de réaliser un objectif, concrétiser une vision commune.	2 jours
Conduire un entretien professionnel	Poser le cadre de l'entretien – les fonctions et étapes de l'entretien - Les erreurs à ne pas commettre – La relation et la posture à privilégier – les techniques de régulation de l'entretien.	1 jour
Encadrer une équipe intergénérationnelle	Reconnaitre et comprendre les valeurs, les cadres de référence des générations X, Y Z ; - Gérer le transfert de compétences – Favoriser l'expérience des seniors et accompagner les jeunes talents - développer la coopération – instaurer le tutorat	1 jour
Organiser, diriger et contrôler le travail d'une équipe	Fixer des objectifs - s'affirmer dans la cohérence - prioriser les tâches - savoir déléguer - anticiper et contrôler sans démotiver - faire adhérer à un projet commun	2 jours
Chef d'équipe : comment recadrer efficacement	Fixer des objectifs et les communiquer efficacement – Poser et faire respecter le cadre – trouver le bon style de management – recadrer sans démotiver	2 jours
Devenir un as du management	Prendre du recul sur sa pratique du management d'équipes et savoir poser des limites sans tomber dans l'autoritarisme. ♠ Se positionner en Leader - ♦ Maîtriser son Temps ♣ Booster la Motivation - ♥ Dénouer les Conflits	6 jours (3 séances de 2 jours)

RH & Formation

Elaborer son plan de compétences	L'intérêt d'établir un plan de compétences – Les obligations légales et sociales – Analyser les besoins – Réalisation du plan et suivi – L'entretien professionnel	1 jour
Exercer le rôle de tuteur	Impliquer l'alternant – poser le cadre de l'accompagnement et définir le rôle du tuteur – appliquer la méthode d'accompagnement – Evaluer la progression	1 jour
Optimiser son budget de formation	Rapprocher les besoins des moyens - Elaborer un 1 ^{er} chiffrage – Réaliser des arbitrages – Utiliser le bon dispositif de financement – Suivre le budget	1 jour
Les techniques de recrutement	Bien définir les compétences recherchées et le poste à pourvoir – Communiquer sur sa marque employeur – Rédiger et diffuser l'offre – Conduire l'entretien d'embauche – utiliser des tests appropriés.	2 jours

Bien être et équilibre au travail

Comment gérer ses émotions	Apprendre à accepter ses émotions – prendre conscience de qui on est – comprendre les autres – développer la confiance en soi – les techniques pour gérer ses émotions	1 jour
Positiver au travail	Donner du sens à son travail - Prendre conscience du bienfait des attitudes positives sur soi et son environnement – Comment positiver ?	1 jour





Coaching

Co-construction de programmes de formation

Développement des compétences comportementales

Animation d'espaces d'échange sur les pratiques

Bilan Professionnel

Bilan de compétences

Accompagnement à la VAE

Evaluation des compétences

360° feed-back





Nous vous proposons l'approche la plus appropriée permettant de **DÉVELOPPER**, de **VALORISER** ou d'**ÉVALUER** les compétences générales suivantes :

- Confiance en soi (*capacité de bien connaître ses forces et ses faiblesses*)
- Créativité (*avoir la capacité d'imaginer, le goût d'innover et de concrétiser de nouvelles idées*)
- Débrouillardise (*agir de façon autonome*)
- Efficacité (*trouver les ressources organisationnelles pour produire des résultats*)
- Esprit d'analyse (*analyser et trouver des solutions*)
- Esprit d'équipe (*avoir un esprit de collaboration*)
- Facilité à communiquer (*savoir s'exprimer et pratiquer l'écoute active*)
- Facilité à s'adapter (*percevoir l'inconnu de manière positive*)
- Fiabilité et sens des responsabilités (*inspirer confiance et assumer ses décisions*)
- Initiative (*aller au-delà de ce qui est demandé en agissant par soi-même*)
- Intégrité (*être authentique*)
- Intelligence émotionnelle (*savoir identifier, comprendre, gérer, maîtriser ses émotions*)
- Leadership (*influencer les autres de manière positive*)
- Maturité (*Apprendre de ses expériences*)
- Minutie (*Être apte à effectuer un travail de précision*)
- Motivation (*Avoir une énergie contagieuse*)
- Persévérance (*Être capable d'effectuer une tâche à long terme*)
- Sens de l'observation (*Remarquer les changements qui se produisent*)
- Sens de l'organisation (*Avoir une vision globale des situations*)
- Volonté d'apprendre (*faire preuve de curiosité, rechercher les occasions d'apprendre*)





FORMATION | ACCOMPAGNEMENT | COACHING | ANIMATION

Notre objectif : identifier, valoriser et développer toutes les ressources utiles à l'équilibre, la performance et le bien-être au travail.

Des prestations de qualité ...

Organisme certifié **ISQ OPQF**, LIC Formation se distingue par :

- Une organisation souple qui permet de répondre précisément aux besoins des entreprises et des apprenants.
- La capacité à accompagner les demandes de ses clients de la construction du dossier à la réalisation de la formation.
- Ses approches, étudiées pour atteindre plus facilement les objectifs de l'apprenant.
- Les relations de proximité entretenues avec ses clients.
- Des formateurs, des animateurs, des coachs expérimentés dans leur approche pédagogique.

... pour répondre au plus près aux attentes des services "RH" et aux projets des salariés.



Parlez-nous de vos projets !

- 1 Nos équipes pédagogiques analysent vos besoins sans engagement de votre part.
- 2 Une proposition est présentée. Elle décrit l'approche la mieux adaptée pour atteindre les objectifs fixés.
- 3 Une étude du financement de l'action est réalisée.
- 4 Nous organisons l'action en cohérence avec l'emploi du temps du bénéficiaire.
- 5 L'action est évaluée pour un meilleur suivi et pour donner les repères utiles à la mise en pratique et au développement des compétences.

Pour tout contact :

Tél : 02 32 77 51 30

jerome.duval@lic-formation.fr

