

## PRENDRE EN MAIN SA FONCTION DE MANAGER

### Le contexte

Passer de l'expert au hiérarchique est un vrai défi. Pour l'entreprise comme pour le cadre, cette décision ne doit pas laisser de place au hasard.

Savoir gérer ses émotions, devenir pro actif sans être réactif, sont autant de savoir-faire et de savoir-être à développer dans son rapport à l'équipe.

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Mieux se connaître dans son rôle de manager
- Se faire une représentation saine du rôle du manager d'équipe
- Mieux appréhender les enjeux de chaque acteur
- Prendre sa place et se positionner clairement face à l'équipe et dans le respect mutuel
- Gérer les différents types d'entretiens

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique
- Mise en situations et étude de cas
- Interactivité dans les échanges
- Approche de nouvelles options sur des cas concrets livrés par le participant

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité, les groupes sont limités à 8 participants.

### Le public

Toute personne amenée à prendre la responsabilité d'une équipe.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Manager au quotidien

- L'importance de la communication efficiente dans le management
- Dépassement de ses perceptions personnelles
- Entendre et comprendre les personnes de son équipe,
- Fixer des objectifs clairs

#### Motiver et reconnaître ses collaborateurs

- Savoir valoriser les ressources de l'individu,
- Apprendre à changer son regard sur l'autre,
- Savoir dire non, savoir imposer une règle, savoir féliciter,
- Différencier les actions à négocier et les actions à imposer

#### Gérer les différents types d'entretiens

- Prévenir les effets induits par l'évaluateur,
- Guider l'entretien vers son objectif,
- Gérer les situations difficiles,



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
  - Certification de médiateur en entreprise
- Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## DEVENIR EXPERT DE LA RELATION AVEC LA PNL Niveau 1

### Le contexte

La PNL ou programmation neuro linguistique est un ensemble de méthodes et de techniques de communication visant à améliorer le développement professionnel et personnel. Elle s'appuie sur une « philosophie » à la fois positive et réaliste qui fonde son efficacité.

En connaître les fondamentaux permet d'acquérir des compétences relationnelles menant le plus souvent à des accords « gagnant/gagnant ».

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Acquérir les méthodes et techniques de base de la PNL
- Comprendre les fondements de la PNL
- Apprendre à utiliser les techniques de PNL dans sa fonction professionnelle

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique
- Mise en situations et étude de cas
- Interactivité dans les échanges
- Approche de nouvelles options sur des cas concrets livrés par le participant

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité, les groupes sont limités à 6 participants.

### Le public

Toute personne pour qui la communication tient une part importante dans sa vie personnelle et professionnelle.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Les présupposés de la PNL

- Les trois pôles du fonctionnement cérébral

#### Communiquer avec aisance et efficacité

- Etablir une relation qui favorise la communication constructive
- Identifier les résistances pour les dépasser

#### Développer son potentiel

- Gérer ses émotions selon le contexte
- Utiliser l'ancrage

#### Apprendre à fixer des objectifs concrets et motivants

- Définir des critères d'évaluation d'objectifs
- Clarifier ses propres informations pour obtenir des informations précises de ses interlocuteurs

#### Perception et représentation

- Cinq sens pour comprendre nos représentations
- Savoir poser un cadre pour garder le cap vers l'objectif



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## DEVENIR EXPERT DE LA RELATION AVEC LA PNL Niveau 2

### Le contexte

La PNL ou programmation neuro linguistique est un ensemble de méthodes et de techniques de communication visant à améliorer le développement professionnel et personnel. Elle s'appuie sur une « philosophie » à la fois positive et réaliste qui fonde son efficacité.

En approfondir les concepts permet d'accéder à de nouvelles performances relationnelles.

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Approfondir les méthodes et techniques de la PNL
- Développer ses propres ressources
- S'approprier les techniques pour développer ses compétences professionnelles et personnelles

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique
- Mise en situations et étude de cas
- Interactivité dans les échanges
- Approche de nouvelles options sur des cas concrets livrés par le participant

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité, les groupes sont limités à 6 participants.

### Le public

Toute personne ayant suivi le module de niveau 1.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Améliorer l'atteinte de ses objectifs

- Anticiper et éliminer les obstacles qui s'opposent à la réalisation des objectifs
- Améliorer la précision du langage
- Apprendre à distinguer croyances, perceptions et représentations

#### Découvrir les leviers de la motivation

- L'alignement des niveaux logiques

#### Se mettre à la place de son interlocuteur

- Apprendre à mieux comprendre les attentes de ses interlocuteurs avec les positions de perception et les métaprogrammes
- Apprendre à changer de regard avec les submodalités

#### Élargir les options de communication

- Apprendre à aborder la relation commerciale selon différents modes



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## DÉVELOPPER SON ASSERTIVITÉ

### Pour agir de façon affirmée

#### Le contexte

D'une part, la pérennité des relations est étroitement liée à l'authenticité des échanges, d'autre part, la confiance s'installe entre les individus que si les comportements mis en œuvre restent cohérents dans la durée. Dans ce module, nous travaillons sur cette cohérence et sur l'authenticité des relations professionnelles tout en prenant en compte les risques éventuels.

#### Les objectifs

Cette action a pour but de conduire les participants à mieux se connaître et à comprendre comment prendre en compte les modes de fonctionnements de leurs interlocuteurs.

À l'issue de cette intervention, ils auront découvert les moyens pour

- S'adapter aux situations qui requièrent une grande flexibilité comportementale.
- Clarifier ses objectifs et garder confiance en soi
- Développer l'affirmation de soi dans une perspective de relations ouvertes et sincères.

#### La méthode

- Apport théorique,
- Appropriation des outils,
- Mise en pratique,
- Etude de cas.

#### Le public

Toute personne qui aspire à développer des relations sincères et ouvertes.

#### Le contenu

##### Mieux se connaître pour mieux se positionner

- Repérer ses comportements non assertifs
- Identifier les facteurs personnels limitants dans ses relations aux autres

##### Maîtriser ses émotions en situations délicates

- Adopter un point de vue constructif
- Mesurer les émotions qui en découlent
- Mobiliser ses ressources pour atteindre ses objectifs

##### Augmenter ses capacités à oser, proposer, négocier

- Comprendre de quelle manière faire passer ses messages pour qu'ils soient entendus
- Apprendre à recadrer les situations perçues comme négatives
- Apprendre à faire préciser les « non-dits »

##### Développer son autonomie

- Savoir prendre des décisions
- Respecter ses propres valeurs tout en respectant celles des autres
- Dépasser ses craintes et se motiver pour de nouveaux défis



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## POSITIVER SA RELATION AU TEMPS ET MIEUX LE GÉRER

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Faire la différence entre perception et réalité,
- Développer de nouvelles stratégies de pensées pour maîtriser le temps,
- Diminuer les pertes de temps,
- Trouver des alternatives à la sensation de se sentir débordé.

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique,
- Découverte des outils,
- Réflexion commune et création de nouvelles solutions,
- Etude de cas,
- Appropriation des méthodes.

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Le public

Toute personne amenée à optimiser sa gestion du temps.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Comprendre sa relation au temps

- Prendre conscience de sa perception du temps dans l'organisation de son travail.
- Déterminer les sources du manque de temps.
- Tenir compte de ses cycles de fonctionnement.
- Apprendre à dire non aux voleurs de temps.
- Adapter ses comportements aux besoins en intégrant la notion de temps.

#### Hiérarchiser ses priorités

- Clarifier ses objectifs.
- Savoir évaluer les urgences.
- Rester souple face aux imprévus.
- Anticiper avec efficacité.

#### Gérer son temps dans la relation aux autres

- Apprendre à évaluer son temps dans la relation.
- Apprendre à oser dire non si nécessaire.
- Apprendre à négocier des délais en cas de besoin.
- Savoir déléguer ou demander de l'aide si besoin.



**Martine Bouana,**  
**un chemin en deux temps**

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## DÉSAMORCER LES CONFLITS RELATIONNELS AVEC LES MÉTHODES DE MÉDIATION

### Le contexte

Les échanges relationnels – plus particulièrement dans le cadre du management - peuvent être sources d'incompréhension, de malentendu, de différend voire de conflit.

Il est possible d'identifier les points d'achoppement pour déjouer ces difficultés en s'inspirant des méthodes de médiation.

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Comprendre comment adopter un comportement de médiateur face à une difficulté relationnelle.
- Différencier conflit et problème.
- S'approprier les méthodes de médiation.
- Conduire des entretiens de résolution de conflit.
- Trouver du confort dans les relations.

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique,
- Découverte des outils,
- Interactivité avec le groupe,
- Etude de cas,
- Appropriation des méthodes.

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité les groupes sont limités à 8 participants.

### Le public

Toute personne amenée à manager ou à motiver des collègues ou des collaborateurs.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Rappel des bases d'une communication efficace

- Savoir identifier les points d'achoppement d'une relation.
- Comprendre les leviers de motivations pour trouver ou instaurer un climat de confiance.

#### Rôle et posture du médiateur

- Identifier les situations pour lesquelles les méthodes de médiation seront constructives.
- Postulats utiles d'une médiation.
- Qualités à développer.

#### Les étapes la médiation

- CAP vers des changements de comportements.
- Les solutions créatives.
- La mise en œuvre.



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## DÉVELOPPER SON LEADERSHIP COMMERCIAL

### Le contexte

Dans un environnement à forte concurrence, développer un relationnel commercial de qualité favorise un partenariat basé sur la confiance.

La mission du commercial, véritable ambassadeur de l'entreprise, consiste à accompagner le client dans son acte d'achat.

### Les objectifs

À l'issue de cette intervention, les participants auront les moyens de

- Identifier les différentes étapes d'un entretien de vente, de la découverte du client jusqu'à la conclusion,
- S'approprier les fondamentaux de la relation commerciale pour les mettre en œuvre,
- Optimiser les échanges relationnels avec les différents interlocuteurs, prospects, clients, acteurs internes.

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique,
- Découverte des outils,
- Interactivité avec le groupe,
- Etude de cas,
- Appropriation des méthodes.

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité les groupes sont limités à 6 participants.

### Le public

Toute personne amenée à guider des entretiens de vente

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Réussir le premier contact avec le client

- Découvrir le client, l'accueillir.
- Recueillir ses besoins et ses attentes.
- Argumenter et mobiliser son attention.
- Poser un cadre clair.

#### Développer des aptitudes à communiquer

- La communication verbale et non verbale.
- Comprendre l'utilité de l'écoute active et les techniques de reformulation.
- Savoir s'exprimer.

#### Identifier les étapes clés de la démarche commerciale

- Créer un climat de confiance
- Creuser les attentes
- Adapter ses réponses
- Faire face aux objections
- Argumenter
- Rassurer

#### Savoir conclure

- Quand et Comment conclure.
- Générer un climat relationnel de sécurité.
- Inscrire la démarche commerciale dans le temps et développer une relation de partenariat.



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
  - Certification de médiateur en entreprise
- Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.

## PRENDRE CONSCIENCE DU ROLE ET DE LA FONCTION DE MANAGER

### Le contexte

Passer de l'expert au hiérarchique est un vrai défi. Pour l'entreprise comme pour le cadre, cette décision ne doit pas laisser de place au hasard.

Ce défi est d'autant plus important, dans un environnement à forte concurrence et à croissance rapide comme les entreprises du digital. Le manager en devenir doit donc prendre conscience de ce que l'entreprise attend de lui.

### Les objectifs

À l'issue de ce module, les managers seront sensibilisés aux questions suivantes :

- Quel est le rôle d'un manager :
  - a. À quoi doit-il renoncer ? Qu'est-ce qui ne sera plus jamais comme avant ?
  - b. Comment adapter sa posture ?
  - c. Qu'est-ce qui dépend de son rôle et de celui des autres ?
- Quelle différence entre attentes et illusions ?
- Comment devenir valeur d'exemple ?
- Quelle nécessité d'intégrer des « mini connaissances » en terme de juridique et social ?

### La méthode

- Alternance de théorie et de mise en pratique
- Découverte d'un outil de créativité,
- Interactivité avec le groupe,
- Réflexion à des questions de management.

### Le processus

Le choix délibéré d'une forte interactivité et la flexibilité permettent d'adapter un programme pré-établi en action sur mesure.

### Les participants

Pour des raisons d'efficacité, les groupes sont limités à 8 participants.

### Le public

Toute personne amenée à prendre la responsabilité d'une équipe.

### Le contenu

Les thèmes pouvant être abordés

#### Que signifie Manager ?

- Quelles idées préconçues ?
- Quelles différences entre fonction, rôle et mission .
- Quels freins ?

#### Etude de situations managériales

- Réflexion à des situations proposées,
- Travail sur « le pacte du manager »



**Martine Bouana,**  
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.