



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Process Com®, initiation

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Si l'acte de bien communiquer dépend du contenu des messages, il est d'abord et surtout affaire de processus. L'outil Process Com® vous permettra de mieux comprendre votre mode de fonctionnement et vos réactions sous stress, de mettre à profit vos ressources internes et ainsi améliorer la qualité de votre relationnel au travail.

Objectifs

- | Identifier la structure de sa personnalité et son mode de fonctionnement
- | Développer une communication adaptée aux six types de personnalité
- | Reconnaître les réactions spécifiques en situation de stress
- | Appliquer les styles de management en fonction des six types
- | Développer une communication assertive et constructive

Public

- | Exercer une fonction de management, de relations clients ou de vente.

Prérequis

- | Aucune connaissance particulière.
- | Expérience souhaitable en management, vente ou relation client.

Programme de la formation

Mieux se connaître et comprendre son mode de fonctionnement

- | Identifier les applications possibles du modèle Process Com®.
- | Comprendre le principe de l'immeuble de personnalité : base, phase vécue, phase actuelle...
- | Repérer les caractéristiques des six types de personnalité et leur processus de communication.
- | Découvrir leurs sources de motivation.
- | Identifier sa propre personnalité et son évolution dans le temps.
- | Comprendre l'influence de ses propres comportements.
- | Identifier leur manifestation (positive ou négative).
- | Travaux pratiques : Découverte de la structure de la personnalité de chaque participant. Mise en évidence des caractéristiques des différents types sur vidéo. Entretiens filmés sur des cas apportés par les participants.

Apprendre à entrer en relation face à différents interlocuteurs

- | Développer son écoute et ses qualités d'observation.
- | Utiliser les cinq indicateurs comportementaux : mots, tons, expressions du visage, posture, gestes.
- | Etre capable d'identifier le type de personnalité de ses interlocuteurs en fonction de leur personnalité.
- | Connaître les bases de la communication et les différents niveaux : contenu, processus, sens.
- | Identifier les différentes positions de vie.
- | Sélectionner le bon canal de communication en fonction du type de personnalité.
- | Etre capable de comprendre les attentes de ses interlocuteurs.
- | Travaux pratiques : Expression du besoin et de la demande. Utilisation des canaux de communication qui correspondent à la base de son interlocuteur.

Référence	PCE
Durée	3 jours (21h)
Tarif	1 990 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 13 au 15 mai 2024
- du 3 au 5 juin 2024

PARIS

- du 27 au 29 mai 2024
- du 24 au 26 juin 2024

AIX-EN-PROVENCE

- du 3 au 5 juin 2024
- du 18 au 20 septembre 2024

BORDEAUX

- du 3 au 5 juin 2024
- du 18 au 20 septembre 2024

GRENOBLE

- du 3 au 5 juin 2024
- du 18 au 20 septembre 2024

LILLE

- du 3 au 5 juin 2024
- du 18 au 20 septembre 2024

LYON

- du 3 au 5 juin 2024
- du 26 au 28 août 2024

NANTES

- du 3 au 5 juin 2024
- du 18 au 20 septembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

Entretien filmé ou non avec divers types de personnalités. Identification des comportements les plus difficiles à gérer.

S'exercer aux techniques d'influence dans le respect de l'autre

- | Explorer les besoins psychologiques (leviers de motivation) des types de personnalité.
- | Savoir définir et reconnaître les besoins positifs et négatifs de ses interlocuteurs.
- | Savoir satisfaire les besoins de la base et de la phase.
- | Anticiper, cadrer, conduire la relation.
- | S'approprier les différents styles de management en fonction des types.
- | S'appuyer sur les différentes perceptions pour utiliser le bon style de communication.
- | Communiquer en fonction du canal/perception/besoin de son interlocuteur.
- | Travaux pratiques : Mises en situation sur un entretien de motivation d'un collaborateur. Utilisation des différents styles de management en réunion.

Déjouer les pièges de la mécommunication en situation de stress

- | Distinguer les manifestations du stress.
- | Comprendre le lien entre stress et performance.
- | Découvrir et intégrer les trois degrés de stress en Process Com®.
- | Intégrer les notions de masques, drivers, messages contraignants.
- | Evaluer les comportements prévisibles des six types de personnalité sous stress.
- | Identifier les situations qui, pour soi, sont sources de stress.
- | Analyse des différents types de personnalité sous stress.
- | Travaux pratiques : Découverte des différents types de personnalité sous stress à partir d'extraits de film. Etude d'un cas de management en sous-groupes.

Rétablir une relation fluide et des interactions de qualité

- | Intégrer les trois positions du triangle de Karpman : victime, persécuteur, sauveur.
- | Stopper les séquences de détresse en apprenant à sortir du triangle.
- | Savoir émettre une critique, dire non en fonction du type de personnalité de ses interlocuteurs.
- | Rétablir la communication en utilisant différents leviers d'action.
- | Pouvoir donner du feed-back, annoncer une bonne ou une mauvaise nouvelle.
- | Travaux pratiques : Mises en situation : sortir du triangle dramatique, annoncer une mauvaise nouvelle lors d'une réunion d'équipe. Mener des entretiens de recadrage sous stress.

Mettre en place un plan de progrès personnel

- | Faire le lien entre qualités premières et points de fragilité en utilisant le quadrant d'Ofman.
- | En déduire le "challengé" principal lié à sa structure de personnalité.
- | Construire un plan d'action.
- | Travaux pratiques : Réflexion individuelle : se repérer dans le triangle dramatique. Mises en situation : annoncer une mauvaise nouvelle lors d'une réunion d'équipe. Mener des entretiens de recadrage sous stress. Débriefing en groupe.

Méthode pédagogique

Avant la formation, chaque stagiaire complètera son questionnaire d'inventaire de personnalité puis sera débriefé lors de la formation par un intervenant accrédité par Kahler communication.

- | Utilisation de la vidéo (exemples de comportements des six types de personnalité).
- | Alternance de théorie et d'études de cas.
- | Le dernier jour du stage est essentiellement consacré à la pratique.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la

classe.

| Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.

| Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.