



# Effacité & évolution professionnelles

## EFFICACITE PROFESSIONNELLE

Accueil physique et téléphonique, [p. 17](#)

Concilier efficacité et sérénité au travail par pleine conscience, [p. 18](#)

Communiquer efficacement [p. 19](#)

Gestion des clients, [p. 20](#)

Organiser ses idées avec efficacité grâce au Mind Mapping, [p. 21](#)

Gestion du stress, [p. 22](#)

Gestion de temps, [p. 23](#)

Harcèlement, [p. 24](#)

Prise de parole en public, [p. 25](#)





## DUREE

14 heures/ 2 jours

## TARIF



Inter 700 €/personne  
Intra 1500 €



## DATES & LIEUX

A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Connaître les phases de communication
- Gérer les cas difficiles
- Acquérir des outils et des méthodes d'accueil
- Pérenniser ses acquis

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne ayant des fonctions  
d'accueil physique et/ou téléphonique

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Les différentes phases de communication

- L'importance des 10 premières secondes
- La sécurisation de l'interlocuteur
- L'intérêt de la prise de notes
- La notion d'écoute active
- Le traitement des objections
- La gestion du suivi

### La communication au téléphone

- Autodiagnostic de ses habitudes
- Puissance des mots, importance de la voix, du rythme, du ton
- La clarté du message, le fond et la forme

- L'impact du non verbal, attitude physique
- L'adaptabilité

### La gestion des cas difficiles

- La maîtrise de soi
- Traiter chaque demande comme unique
- Désamorcer une tension
- Les différents types d'interlocuteurs
- L'art de conclure

### Pérenniser les acquis

- Les pistes individuelles de progrès
- L'engagement au quotidien

## Le +

Analyser ses pratiques et apprendre à les adapter dans toutes les situations professionnelles d'accueil.

### MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

### METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel  
Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

### EFFECTIF

6 à 12 stagiaires

### MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émergence  
Attestation de fin de formation

### MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

### ESSOR

20 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »

# Concilier efficacité et sérénité au travail par la pleine conscience



## DUREE

9 sessions de 2h30  
sur 12 semaines; approche  
progressive et intégrative



## TARIF

Inter 540 € /pers



## DATES & LIEUX

dans vos locaux, en  
distanciel via plateforme  
zoom

## OBJECTIFS:

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Concilier efficacité et sérénité au travail
- Développer ses compétences émotionnelles et relationnelles
- Développer l'attention, la concentration et la satisfaction au moment présent
- Intégrer la pleine conscience dans les activités professionnelles et personnelles du quotidien : rester présent quoi qu'il arrive
- Identifier sensations, émotions, schémas de pensées qui alimentent le stress
- S'entraîner à prendre du recul par l'acceptation et le non jugement
- Pratiquer intensivement « la méditation de pleine conscience pour

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant développer ses ressources pour faire face au stress ou vivant de l'anxiété

## PREREQUIS

Savoir communiquer en français (lire, écrire, parler)



## PROGRAMME

### les séances sont composées :

- De moment de pratiques guidée de méditation de pleine conscience assise, allongée ou debout
- D'exercices simples de mouvements en pleine conscience
- D'apport pédagogiques sur le stress et notre fonctionnement face à celui-ci
- De moments de partage interactif en groupe
- D'exercices individuels quotidiens pour faire le lien avec la vie de tous les jours
- D'instructions personnalisées

### Titre des séances :

Sortir du pilotage automatique  
Gérer les barrières  
Pleine conscience du souffle et du corps en mouvement  
Rester présent à chaque instant  
Accepter, permettre et laisser être  
Les pensées ne sont pas des faits, communication consciente  
Les meilleurs moyens pour prendre soin de soi-même  
Acceptation et changement  
Se retrouver, partager et poursuivre.

## Le +

Formation adaptée aux besoins des apprenants, entretien individuel préalable avant confirmation d'inscription

Engagement : réelle implication des apprenants par une pratique journalière de 20 à 40 mn/jour

## MOYENS TECHNIQUES

Ordinateur avec caméra, micro et bonne connexion internet  
Une chaise de bureau et un tapis de sol  
Supports de formation dématérialisés (écrits et audios)

Espace réservé pour l'exercice pratique

## METHODES PEDAGOGIQUES

Distanciel 100%  
Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

8 à 12 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement signée a chaque session  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des bénéfices santé se fera via un questionnaire début et fin de formation,

## ESSOR

10 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



Séverine DROPSY

06 80 94 83 02  
qv2seve@gmail.com

Formatrice, conférencière en Santé, Qualité de Vie et travail, spécialisée dans les compétences émotionnelles et relationnelles, communication consciente (neurosciences affectives et sociales)



**DUREE**  
14 heures



**TARIF**  
Inter 700 €/personne  
Intra: 1500 €



**DATES & LIEUX**  
A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Connaître les bases de la communication
- Evaluer sa communication
- Préparer ses interventions
- Analyser et adapter sa communication

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant améliorer sa communication

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Les différentes formes de communication

- Interpersonnelle
- De groupe
- De masse
- Verbale
- Ecrite
- Non verbale
- Les outils de communication
- Conseils pour mieux communiquer

## Le +

Augmenter ses performances en communication et s'adapter aux situations professionnelles ou personnelles.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel  
Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

8 à 12 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »



**DUREE**  
7 heures/ 1 jour



**TARIF**  
Inter 600 €/personne  
Intra: 1200 €



**DATES & LIEUX**  
A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Identifier la posture adaptée
- Gagner la confiance des clients
- Augmenter son assertivité
- Analyser ses pratiques

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne en contact avec de la clientèle et souhaitant améliorer ses pratiques

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Gestion de situations difficiles

- Adapter la bonne attitude
- Identifier le problème
- Déterminer le type de client
- Proposer une solution adaptée

### Gagner la confiance

- Identifier la demande
- Utiliser la maîtrise de soi
- Adapter la posture adaptée
- Eviter l'escalade
- Trouver une solution

### Assertivité

- Définition
- Utilité
- Astuces pour l'augmenter

### Analyse de pratiques

- S'autoévaluer
- Définir un plan d'action
- Pérenniser ses pratiques

Le +

Formation courte, adaptable au travail en équipe et à l'accueil client.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel

Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

8 à 10 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :  
« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »

# Organiser ses idées avec efficacité grâce au Mind Mapping



## DUREE

½ jours (3 heures 30)



## TARIF

Inter : 350 € / stagiaire  
Intra : 1500 €



## DATES & LIEUX

A définir  
Oise, Aisne, Somme  
Présentiel



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de:

- Définir théoriquement le Mind Mapping et d'en connaître ses bénéfices
- D'identifier les 6 étapes clefs de construction d'une Mind Mapping
- D'employer le Mind Mapping dans les principaux domaines d'application
- De mettre en pratique le Mind Mapping dans le domaine personnel ou professionnel de son choix

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui souhaite améliorer ses réflexions

## PREREQUIS

Savoir communiquer en français (lire, écrire, parler)



## PROGRAMME

### Le Mind Mapping : origines et bénéfices

Définition au sens littéral

Un principe théorisé par Tony Buzan

Nos différences face à l'apprentissage

6 bonnes raisons d'adopter le Mind Mapping

### Construction d'une Mind Mapping

Les postulats pour y arriver

Les 6 étapes clefs

Les principaux domaines d'application

### Cas pratique en sous groupe de réalisation d'une Mind Mapping selon les 6 étapes clefs

Le +

Accompagnement individualisé d'une heure pour chaque participant à l'issue de la formation pour un travail sur thématique spécifique

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur

Tableau blanc ou paperboard

Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel

Le formateur alterne entre méthodes

démonstrative, expositive et interrogative, active et participative.

Pratique et illustration sur des cas concrets.

## EFFECTIF

4 à 6 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement signée par demi-journée

Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis peut se faire via des études de cas et des mises en pratiques.



**Anne-Sophie Saccomanno**

06 76 41 73 65

saccomanno.annesophie@gmail.com

**Formatrice Commerce&Softskills  
Consultante en ingénierie pédagogique**

*On appartient à l'Humanité ! On aide à faire le monde chacun à son niveau parce que l'on donne et l'on reçoit en permanence ...*

L'EFFICACITÉ des approches, des hommes et des supports est au cœur de ma démarche !

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand– 60000 BEAUVAIS

contact@cooperative-essor.com

SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



## DUREE

14 heures/ 2 jours

## TARIF



Inter 700 €/personne  
Intra: 1500 €



## DATES & LIEUX

A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Identifier et comprendre son stress
- Evacuer les tensions mentales et physiques
- Développer la confiance en soi
- Etablir une stratégie anti stress durable

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant réduire son stress

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Identifier et comprendre son stress

- Le cercle d'influence
- Le process communication

### Evacuer les tensions physiques et mentales

- Etirements
- SWISH
- Cohérence cardiaque
- EFT

### Faire des pauses et se ressourcer

- La relaxation simple
- L'ancrage ressource

### Développer la confiance en soi

- La visualisation
- La marche du tigre

### Gérer efficacement son temps

- Les objectifs SMART
- La méthode Tic Toc

### Etablir une stratégie anti-stress durable

- L'optimisme
- Hygiène de vie

Le +

Gérer son stress  
et s'adapter aux situations  
professionnelles ou personnelles.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel

Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

6 à 10 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand– 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »



## DUREE

35 heures/ 5 jours

## TARIF



Inter 2000 €/personne  
Intra: 4000 €



## DATES & LIEUX

A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Comprendre sa relation au temps
- Gérer ses priorités et optimiser son temps
- Acquérir des outils et des méthodes d'organisation
- Devenir acteur de sa relation au temps

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne souhaitant gagner du temps et réduire les activités chronophages

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Comprendre le temps perdu

- Identifier les symptômes et les causes
- Identifier les voleurs de temps

### Les lois relatives au temps

- La loi des séquences homogènes
- La loi de la tendance
- La loi de la contre productivité
- La loi de l'alternance
- La loi des rythmes biologiques
- La loi de Pareto

### Les outils et méthodes de gestion

- La hiérarchie des priorités
- Les drivers
- La to do List
- La planification

### Organiser son espace

- L'environnement optimal
- La méthode PEPPC

### Les outils de pilotage

- Le tableau de bord
- Les bilans

### Etablir une stratégie de gestion durable

- Le plan d'action
- Les objectifs SMART

## Le +

Analyser ses pratiques et apprendre à les adapter dans toutes les situations professionnelles ou personnelles.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel  
Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

4 à 8 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »



# Prévenir le harcèlement et les agissements sexistes



**DUREE**  
7 heures/ 1 jour



**TARIF**  
Inter 600 €/personne  
Intra: 1200 €



**DATES & LIEUX**  
A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Identifier le harcèlement et ses causes
- Connaître les obligations légales en matière de prévention
- Signaler les faits de harcèlement
- Faire valoir ses droits

## PUBLIC CONCERNE

Réfèrent harcèlement, manager,  
encadrant, service prévention

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Harcèlement et propos sexistes

- Définition
- Les types de harcèlements

### Les obligations légales

- En matière de prévention
- En entreprise
- Coté juridique

### Moyens et lutte

- Signalements
- Accompagnement
- Droits des victimes

### Protocole

- Accueillir une plainte
- Méthodologie d'enquête
- La posture à adopter

### Annexes

- Modèle de courrier
- Modèle d'information aux salariés

Le +

Donner envie d'utiliser la bureautique dans votre quotidien, désacraliser l'ordinateur et son utilisation.

### MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

### METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel

Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

4 à 10 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émergence  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand – 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »



**DUREE**  
7 heures/ 1 jour

## TARIF



Inter 600 €/personne  
Intra: 1200 €



**DATES & LIEUX**  
A convenir  
Région Hauts de France



## OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'/de:

- Comprendre son trac
- Organiser ses prises de paroles
- Acquérir des outils et des méthodes
- Prendre la parole dans de bonnes conditions

## PUBLIC CONCERNE

Toute personne prenant la parole en public

## PREREQUIS

Aucun



## PROGRAMME

### Analyser sa posture

- Identifier les freins à la prise de parole
- Gagner en savoir être

### La préparation

- Organiser ses allocutions
- Préparer sa voix
- Gérer le trac

### Analyser sa prise de paroles

- Déterminer les axes d'amélioration
- Améliorer ses prises de paroles

## Le +

Analyser ses pratiques et apprendre à les adapter dans toutes les situations professionnelles ou personnelles de prise de parole en public.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur  
Tableau blanc ou paperboard  
Supports de formation dématérialisés

Espace réservé pour le travail en sous groupe

## METHODES PEDAGOGIQUES

Présentiel

Le formateur alterne entre méthodes démonstrative, interrogative, active et participative

## EFFECTIF

6 à 12 stagiaires

## MOYENS DE SUIVI

Feuille d'émargement  
Attestation de fin de formation

## MOYENS D'EVALUATION MIS EN OEUVRE

La validation des acquis s'établit via des études de cas, des mises en pratiques, des questionnaires.

## ESSOR

20 Avenue Jean Rostand– 60000 BEAUVAIS  
contact@cooperative-essor.com  
SIRET : 82798759500028 | N° DECLARATION D'ACTIVITE 32 60 03172 60



**Karine GRUTTER**

06 46 37 26 55  
karine.grutter@gmail.com

Formatrice en communication et soft skills, ma devise est :

« Essayer, Echouer, Recommencer, Réussir ! »