



Formation / Coaching / Conseil

«**Exceller avec le cœur !**»

Spécialiste de l'épanouissement  
personnel et professionnel

# Parce que l'humain et son bien-être sont au coeur de notre motivation

PUR' C.O.M. VOUS PROPOSE DES ACCOMPAGNEMENTS, DE LA FORMATION, ET DES SÉMINAIRES QUI VONT PERMETTRE À VOS COLLABORATEURS UN DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES ET DE LEUR ÉNERGIE AU SERVICE DE LEUR VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE.

Formation intra et à distance

Coaching / Team building

Conseil RH & Change management



“Le cœur de l'excellence c'est d'être soi-même : Votre Succès, notre Expertise »



# Sommaire

Notre vision et nos valeurs	p 4
Notre engagement qualité	p 5
Nos formations	p 6
Nos offres d'accompagnement individuel	p 48
Nos domaines d'intervention CONSEIL RH / Change Management	p 49



## Exceller avec le cœur

### V.I.S.I.O.N

Parce que vos collaborateurs sont les pépites de votre entreprise, proposez leur d'aller encore plus loin à la découverte d'eux même, afin de créer ensemble une entreprise avec des salariés épanouis, performants et ayant plaisir à travailler.



#### L'AUTHENTICITE

L'authenticité est notre boussole intérieure.

Nous valorisons la vérité, non seulement envers les autres, mais aussi envers nous-mêmes.

C'est l'art d'être vrai, d'accepter nos forces et nos faiblesses, nos rêves et nos doutes, et de les partager avec le monde.

En étant authentiques, nous inspirons les autres à faire de même, créant ainsi un espace où la diversité est célébrée.



#### CURIOSITÉ

La curiosité est notre boussole vers la découverte et la compréhension. C'est l'étincelle qui alimente notre soif de connaissances, qui nous pousse à explorer l'inconnu et à pouvoir se remettre en question.

En encourageant la curiosité, nous créons un environnement où chaque question est une étape vers une nouvelle découverte, où chaque exploration est une opportunité d'apprentissage, et où chaque personne est encouragée à embrasser l'inconnu.

La curiosité est notre moteur vers un avenir plus brillant et plus innovant.



#### PLAISIR

Le Plaisir est le joyau qui illumine nos journées.

Nous nous appliquons à ce que le plaisir soit au cœur de notre travail; c'est un catalyseur de créativité, de productivité et de satisfaction.

Nous nous efforçons de créer un environnement où le plaisir est encouragé, où chacun peut apporter sa touche personnelle de joie à notre quotidien professionnel.

Faire les choses avec plaisir, c'est la garantie de créer des succès et du bien-être personnel et professionnel.

signs of the island being brought back to life anyway, I had



## Exceller avec le cœur

### UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Pur'C.O.M. vous accompagne dans la création de thématique de formation personnalisée, en fonction de vos besoins et selon votre industrie. L'approche pédagogique de Pur'C.O.M. repose sur un accompagnement en amont, pendant et après l'intervention afin de garantir une réelle plus-value de cet apprentissage.

### Q.U.A.L.I.T.Y

### UNE SOUPLESSE D'ORGANISATION

Toutes nos formations sont adaptables en fonction de vos besoins internes selon différents formats :

Workshop de 2h / Demi-journée /  
Journée / Team building / Conférence  
/ Déjeuner / Webinaire / Visio-  
conférence

### UNE PÉDAGOGIE ACTIVE

À travers une pédagogie adaptée, les formateurs de Pur'C.O.M. s'engagent à transmettre l'appropriation des outils et attitudes permettant de mener à bien la mission d'accompagnement jusqu'à son terme, quels que soient l'environnement, le secteur d'activité ou le type de clientèle.

Nos prestations se veulent pratiques, pragmatiques et adaptées aux besoins de nos clients.

signs of the island being brought back to life anyway, I had



Osez l'épanouissement personnel et professionnel !

## Perfectionnement

“**Temps gagnant** : stratégies d'organisation pour le succès”

“**Rayonner au travail** : l'assertivité comme levier de croissance”

“**Maximiser la motivation** : techniques pour un potentiel sans limites”

“**Force mentale** : amplifier sa mémoire et sa concentration”

“**Communication** : Perspectives DISC®, Miroir de Soi, Fenêtre sur autrui”

## Nos formations



## Management & Leadership

“**Top Manager I** : les bases du management”

“**Top Manager II** : développer son style de management”

“**Top Manager III** : développer ses talents de coach”

“**Top Leader** : de manager à leader pour une équipe performante”

## Développement personnel

“**TOP** – Techniques d'optimisation du potentiel”

“Mobiliser ses ressources pour augmenter son potentiel humain”

“Prévention de chaque être : sommeil / nutrition / stress”

“**Emotions & excellence** - Allier sentiment et succès”

“**Le stress en fête** - Célébrer la pression au quotidien”

“**Confiance et estime de soi** - Osez découvrir le potentiel de vos ressources intérieures”

## Relation client

“**Clés du conflit** : décodage et solutions constructives”

“Comment être au top dans la **vente de ses services**”

“**Excellence en ligne** : optimiser votre accueil téléphonique”

“Développer son **intelligence relationnelle** avec la PCM”

“**Connectez avec Succès** : analyse, motivations et maîtrise de soi pour une excellence dans la gestion de clientèle”

# TOP MANAGER I :

## Les bases du management



**Public :**

Manager Junior / Futur manager / Entrepreneur

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 21h (3 jours)



### Le Programme

« Top manager I : les bases du management » est un programme de formation spécialement conçu pour les managers afin d'amener les personnes à être dans la compréhension et l'intégration des fondamentaux du management.

### Valeurs ajoutées

- Comprendre et intégrer les **basiques du management**
- Définir **la mission** du manager
- Transmettre son projet managérial**
- Développer des stratégies de délégation
- Identifier les sphères de responsabilités de chacun des collaborateurs et du manager
- Etablir les **points d'une communication efficace**
- Amener son collaborateur à développer sa motivation
- Savoir **fixer des objectifs** et se donner la possibilité de réussir
- Développer son talent relationnel**
- Capitaliser les réussites** et les transposer sur l'avenir
- Evaluer l'échange d'information au sein de l'équipe
- Développer son écoute et sa reformulation**
- Renforcer ses outils pour mieux piloter son équipe**
- Construire l'entretien annuel d'évaluation**

# TOP MANAGER I :

## Les bases du management

J1

M1 : Projet managérial

M2 : Projet d'équipe

M3 : Cadre et responsabilité

M4 : Communication (1/3)

J2

M5 : Organisation, fonction, tâches

M6 : Compétences et délégation

J3

M10 : Suivi et contrôle efficace

M11 : Entretien annuel d'évaluation

M12 : Bilan annuel

M13 : Formation et information

M14 : Communication (3/3)

M7 : Le transfert motivationnel

M8 : Objectifs et performance

M9 : Communication (2/3)



# TOP MANAGER II : Développer son style de management



**Public :**

Manager / Dirigeant / Entrepreneur

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 21h (3 jours)



## Le Programme

« Top Manager II : développer son style de management » est un programme de formation spécialement conçu pour les managers seniors afin de développer leurs compétences managériales. Ce programme est principalement basé sur la qualité de la communication au service du développement de son équipe.

## Valeurs ajoutées

- Comprendre les **enjeux de la communication** dans mon rôle de manager
- Connaître et maîtriser **l'impact d'une bonne communication**
- S'affirmer** en préservant le système émotionnel de l'autre, en rendant intelligible notre communication
- La **gestion des conflits et l'amélioration de la communication**
- La gestion du stress** : prendre conscience de mon stress personnel et celui que je génère
- Améliorer **sa qualité de service et la gestion de la relation-client**
- Développer son intelligence émotionnelle et relationnelle**
- Apport sur **l'intégrité personnelle, l'éthique, l'intégrité collective** et les conséquences de leurs absences
- S'approprier **son propre style de management**

# TOP MANAGER II :

## Développer son style de management

J1

### M1 : Communication

- Ecouter, questionner, cadrer, reformuler
- Traiter les erreurs
- Conduire des réunions efficaces
- Collaborer efficacement et positivement
- Influencer avec intégrité
- L'intelligence relationnelle

### M2 : S'avoir s'affirmer

- Gérer son temps
- Efficacité personnelle  
(confiance / estime)

J2

### M3 : Traiter les conflits

### M4 : Gérer le stress

J3

### M5 : La démarche téléphonique

### M6 : Qualité de service / gestion de la relation client

### M7 : L'intelligence émotionnelle et relationnelle

### M8 : L'intégrité, l'éthique

### M9 : S'approprier son propre système de management





# TOP MANAGER III :

## Développer ses talents de coach



**Public :**  
Manager / Dirigeant / Entrepreneur /  
Chef de projet

**Format :**  
Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 21h (3 jours)  

### Le Programme

« Top Manager III : développer ses talents de coach en tant que manager » est un programme de formation spécialement conçu pour les managers qui souhaitent augmenter leur spectre de compétences afin de développer l'art de manager les hommes. Ce programme se base sur trois piliers : les compétences pour une meilleure performance, le développement personnel du manager et la mise en place de stratégies humaines pour grandir et faire grandir les équipes.

### Valeurs ajoutées

- Déployer et intégrer **la fonction de coaching à la dynamique du manager**
- Proposer **une vision claire du coaching** dans le cadre de la fonction de manager
- Acquérir les **compétences d'un manager coach**
- Comprendre et intégrer les fondamentaux du coaching
- Intégrer le **coaching dans mon cadre relationnel**
- Se développer, **apports sur la connaissance de soi**
- Motiver et influencer son entourage**
- Transposer les connaissances acquises au travers d'un coaching d'équipe
- Connaître les particularités d'un fonctionnement en équipe vs un groupe d'individus
- Apprendre à **déléguer**
- Gérer son **temps**, traitement des **conflits et la résolution de problèmes**.

# TOP MANAGER III :

## Développer ses talents de coach

J1

M1 : Le coaching, un style de management

M2 : Les 10 aptitudes du manager accompli

M3 : Le rôle du coach

M4 : Les bases du coaching

M5 : Les techniques des fondamentaux du coaching

J2

M6 : La connaissance de soi

M7 : Bonne communication verbale

J3

M11 : Bâtir des équipes

M12 : Déléguer

M13 : Gérer le temps et le stress

M14 : Traiter les conflits

M15 : Reconnaître et résoudre les problèmes



M8 : Définir une vision et fixer les objectifs

M9 : Gérer les décisions

M10 : Motiver et influencer

# TOP LEADER :

## De manager à leader pour une équipe performante



**Public :**

Manager / Dirigeant / Entrepreneur

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 21h (3 jours)



### Le Programme

« Top Leader : de manager à leader pour une équipe performante » est un programme de formation axé sur le leadership et conçu pour les managers séniors. Il va permettre d'acquérir des capacités afin de devenir un individu inspirant en tant que responsable d'équipe.

### Valeurs ajoutées

- Découvrir son **style préférentiel de leadership**
- Devenir un **individu inspirant**
- Connaître les **critères d'un excellent leader**
- Développer son **pouvoir d'influence en tant que leader**
- Proposer des **attitudes gagnantes**
- Acquérir les pratiques d'un **leadership motivant**
- Partager sa **vision de leader**
- Augmenter la performance de mon équipe
- S'affirmer dans son leadership, **communiquer de façon affirmée** : développer son assertivité, accroître son charisme, faire face aux critiques

# TOP LEADER :

## De manager à leader pour une équipe performante

J1

M1 : Qu'est ce que le leadership efficace en 4 étapes

M2 : Les styles de leadership

M3 : Le pouvoir de l'influence du leader

M4 : Les attitudes gagnantes

M5 : Augmenter la performance de son équipe

J2

M6 : Partager sa vision

M7 : L'autodiscipline

J3

M10 : Développer son assertivité

M11 : Accroître son charisme

M12 : Faire face aux critiques

M13 : Etre conscient des trois types de comportements

M14 : Le leadership d'aujourd'hui



M8 : Donner l'exemple

M9 : Etre soi-même

# T.O.P. : Techniques d'Optimisation du Potentiel



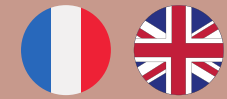
**Public :**

Tout public

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 21h (3 jours)



## Le Programme

« Les techniques d'optimisation du potentiel » est un programme de formation regroupant un ensemble de stratégies mentales permettant à chacun de mobiliser au mieux ses ressources physiques et psycho-cognitives. Selon l'exigence des situations, l'objectif est de faire face et s'adapter. Cet ensemble de techniques s'appuie sur des procédés simples alliant : les techniques de respiration, les relaxations, les dynamisations et l'imagerie mentale.

## Valeurs ajoutées

- **Identifier les stress** et mettre des mots sur les ressentis (la gestion émotionnelle)
- **Connaître et gérer** sa charge de travail
- Sommeil et vigilance : **le lien avec le burn-out** (fatigue nerveuse et physique)
- **Renforcer et maintenir sa motivation** par l'imagerie mentale et le langage interne
- **Programmation mentale** et projection mentale positive
- **Faire face** aux situations d'urgence : améliorer la prise de décision sous fortes contraintes émotionnelles
- **Mobiliser ses ressources** pour augmenter son potentiel humain (concentration, pédagogie...)
- Comprendre sa communication : **lier la tête, le cœur et le corps** !

# T.O.P : Techniques d'Optimisation du Potentiel

J1

M1 : Les généralités sur les TOP

M2 : La respiration contrôlée

M3 : La relaxation 1/2

M4 : La relaxation 2/2



J2

M5 : Les techniques de dynamisation, de motivation



J3

M8 : Les techniques de gestion du stress

M9 : Le sommeil, la vigilance

M10 : Synthèse

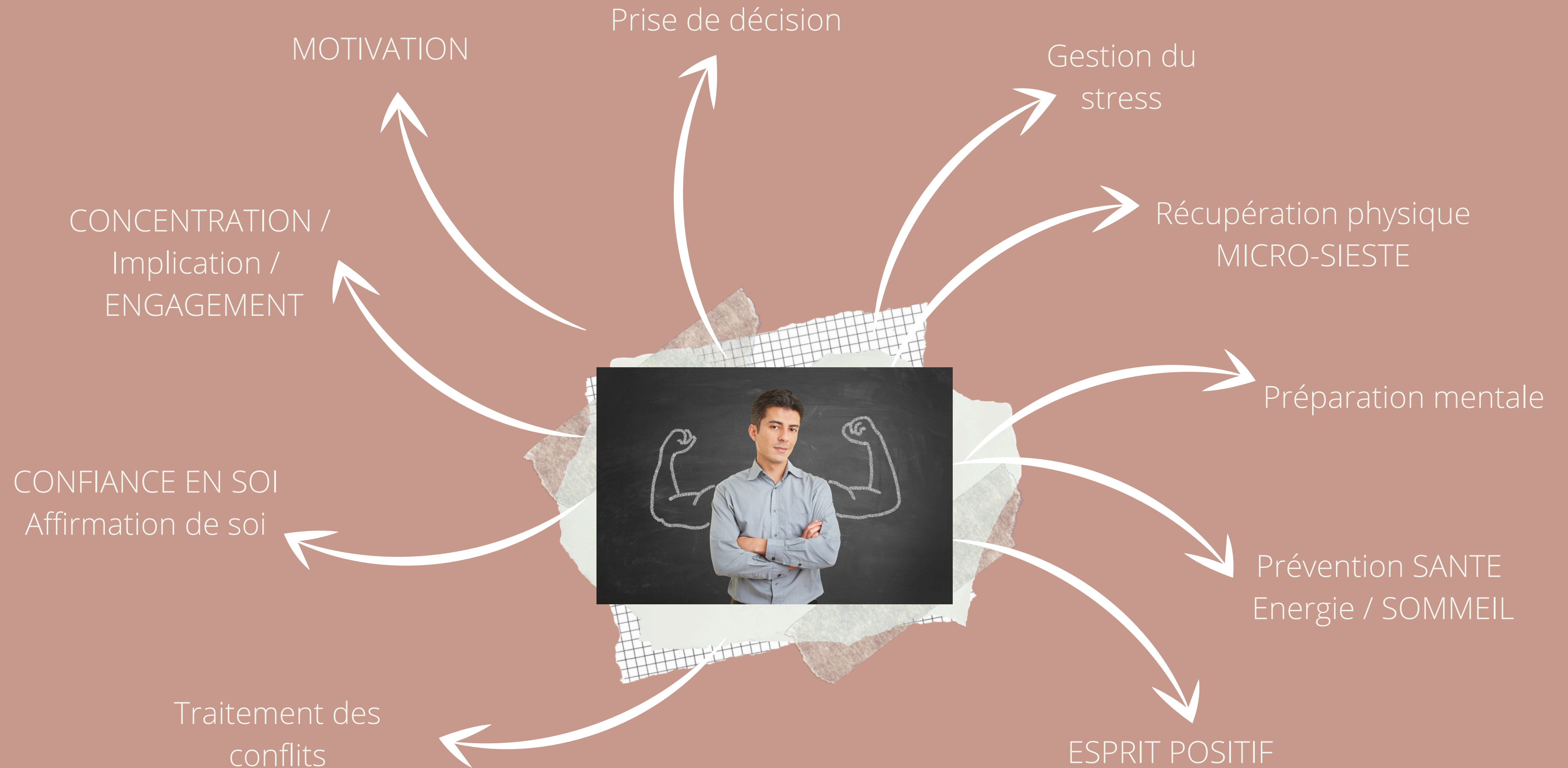


M6 : Préparation à l'action

M7 : Le stress

# T.O.P : Techniques d'Optimisation du Potentiel

A quoi servent les T.O.P. ?



# Émotions & Excellence :

## Allier sentiment et succès



**Public :**

Tout public

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 7h (1 jour)



## Le Programme

« Les émotions au cœur de la performance » est un programme de formation spécialement conçu pour développer son intelligence émotionnelle afin d'établir des stratégies de réussite. Ce programme offre une nouvelle approche afin de faire de ses émotions un véritable atout et une force intérieure au service de son bien-être. Il est accessible à toutes les catégories de collaborateurs pour une entreprise triomphante.

## Valeurs ajoutées

- Définir **l'intelligence émotionnelle** : comment fonctionne mon cerveau ?
- Savoir **identifier ses émotions**, en comprendre les causes et les conséquences
- Apprendre à gérer les **mécanismes émotionnels**
- Développer la maîtrise de ses émotions : prendre soin de soi et se ressourcer
- **Gérer ses émotions** dans le rapport à l'autre : devenir flexible, bâtir sa confiance en soi face à des situations de tension

# Emotions & excellence : Allier sentiment et succès

J1

M1 : L'intelligence émotionnelle

M2 : Prendre soin de soi et se ressourcer

M3 : Gérer son stress

M4 : Traiter les conflits



# Le stress en fête : Célébrer la pression au quotidien



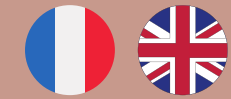
**Public :**

Tout public

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 7h (1 jour)



## Le Programme

« Quand gérer son stress devient une partie de plaisir » est un programme de formation spécialement conçu pour développer ses aptitudes personnelles et faire face aux situations stressantes en entreprise. La gestion du stress est souvent sous-estimée dans le fonctionnement d'une organisation mais doit devenir une priorité afin d'améliorer les performances de votre entreprise. Ce programme permet à votre entreprise d'être un véritable acteur dans le domaine de la prévention du bien-être mental au service de vos collaborateurs et est accessible à toutes les catégories d'employés pour faire du stress un atout de réussite.

## Valeurs ajoutées

- Comprendre les **sources de stress**
- Evaluer son **mode de fonctionnement face au stress**
- Développer une hygiène de vie mentale, intellectuelle et émotionnelle**
- Développer sa **stratégie de gestion de stress**
- Faire de son stress un partenaire gagnant-gagnant

# Le stress en fête : Célébrer la pression au quotidien

J1

M1 : Le stress

M2 : Le parcours des émotions

M3 : Techniques pour être au TOP

M4 : Impact et gestion au quotidien



# Confiance et estime de soi : Osez découvrir le potentiel de vos ressources intérieures



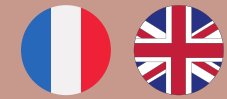
**Public :**

Tout public

**Format :**

Présentiel et/ou ateliers en visioconférence

**Durée :** 7h (1 jour)



## Le Programme

Vous avez des difficultés à prendre des décisions, peur de parler en public, peur d'avancer dans votre vie ?

L'impression d'avoir une peur profonde qui vous paralyse à chaque occasion de vous mettre en action ?

Vous avez envie de vous sentir bien dans votre corps et votre tête ?

Découvrez les techniques d'optimisation du potentiel et apprenez à préparer votre corps, votre cœur et votre mental !

Venez découvrir les T.O.P. et ses bienfaits, de connaître quelques notions théoriques sur votre cerveau, votre corps, vos ressources internes et surtout d'acquérir différentes techniques simples à appliquer pour développer votre confiance et votre estime de vous.

## Valeurs ajoutées

-Découvrir les **techniques d'optimisation du potentiel et leurs vertus**

-**Principe de base sur le cerveau**, comment le programmer et solliciter ses ressources intérieures,

-Agir sur son inconscient pour **programmer de nouveaux comportements**,

-Apprendre à **utiliser sa respiration, son corps et son mental** au service de votre bien-être,

-Développer sa **confiance et son estime de soi** au service de tous vos objectifs de vie !

# Confiance et estime de soi : Osez découvrir le potentiel de vos ressources intérieures

J1

M1 : Le cerveau

M2 : La roue de l'équilibre

M3 : Les TOP et leurs vertus

M4 : Rituels pour être au TOP !



# Temps gagnant : stratégies d'organisation pour le succès

Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou  
ateliers en visioconférence

Durée : 21h (3 jours)  



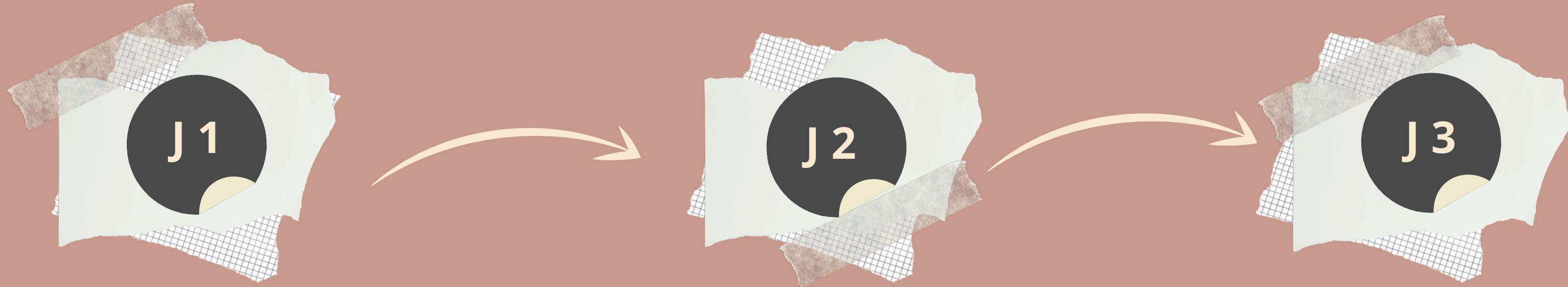
## Le Programme

« L'organisation & la gestion du temps » est un programme de formation spécialement conçu pour optimiser ses processus d'organisation afin de gagner en efficacité et bien-être au travail. Ce programme offre une nouvelle vision de ce qu'est le temps et de ce qui s'y rattache. Il est accessible à toutes les catégories de collaborateurs pour une entreprise performante.

## Valeurs ajoutées

- Gérer son temps pour **optimiser son emploi du temps**
- Mieux se connaître, **être à l'écoute** et **gérer le stress**
- Identifier les principaux obstacles, les voleurs de temps et les différents types de tâches
- Apprendre à gérer la temporisation** et reconnaître les différentes peurs et leurs remèdes
- Identifier mes priorités**, déléguer et gérer au mieux les conflits
- Apprendre à prendre le contrôle** et gérer son temps

# Temps gagnant : stratégies d'organisation pour le succès



M1 : Les difficultés pour gérer son temps

M2 : Pourquoi gérer son temps ?

M3 : Se connaître

M4 : Etre à l'écoute en permanence

M5 : Le stress

M6 : Identifier les principaux obstacles

M7 : Les différents types de tâches

M8 : Les tâches urgentes et importantes

M9 : Les voleurs de temps

M10 : Prendre le contrôle, gérer son temps

M11 : La gestion de la temporisation

M12 : La peur et ses remèdes

M13 : Identifier ses priorités

M14 : La délégation

M15 : Traiter au mieux les conflits

# Rayonner au travail : l'assertivité comme levier de croissance



Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou  
ateliers en visioconférence

Durée : 7h (1 jours)  

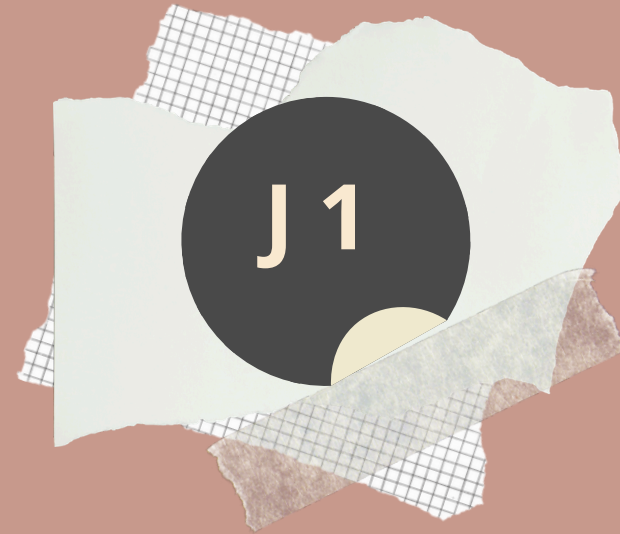
## Le Programme

« S'épanouir au travail en s'affirmant » est un programme de formation spécialement conçu pour développer ses facultés d'assertivité, de charisme et d'estime de soi afin que la personnalité de vos collaborateurs devienne un véritable atout à votre développement. Ce programme est accessible à toutes catégories d'employés pour une entreprise gagnante.

## Valeurs ajoutées

- Développer son **assertivité**
- L'**assertivité** dans la communication
- Accroître et développer son charisme
- Renforcer son estime de soi et sa confiance**

# Rayonner au travail : l'assertivité comme levier de croissance



M1 : S'avoir s'affirmer

M2 : L'intelligence émotionnelle  
et relationnelle

M3 : Accroître son charisme

M4 : Affirmation de soi

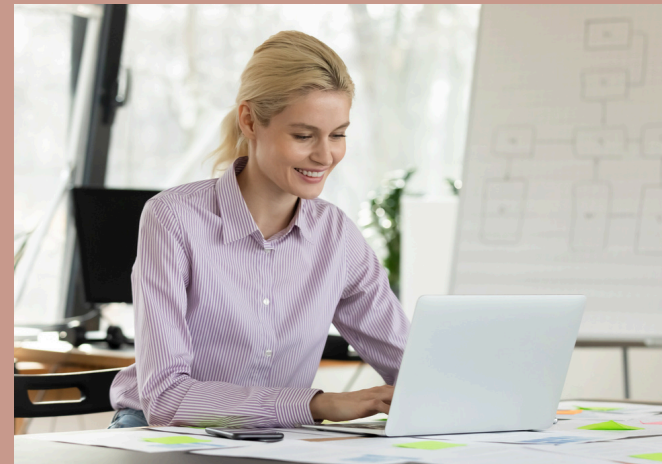
M5 : Développer son potentiel

# Maximiser la motivation : techniques pour un potentiel sans limites

Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou  
ateliers en visioconférence

Durée : 14h (2 jours)  



## Le Programme

« Motivation : apprenez à booster votre motivation » est un programme de formation spécialement conçu pour développer les différentes intelligences, de comprendre les fondamentaux de la motivation et ainsi de pouvoir les mettre en pratique dans votre vie professionnelle et personnelle. A la fin de ce programme vous serez en mesure de comprendre et de mettre en place des stratégies pour booster votre motivation personnelle.

## Valeurs ajoutées

- Comprendre le fonctionnement de son cerveau
- Développer ses différentes intelligences**
- Accroître sa motivation, la gestion de soi (techniques de respiration)
- Mettre en place des stratégies de préparation mentale**

# Maximiser la motivation : techniques pour un potentiel sans limites



M1 : Définition de la motivation

M2 : Les différents types  
d'intelligences

M3 : Techniques de gestion de soi

M4 : Les fondamentaux de la  
motivation (1/2)

M5 : Développer son potentiel



M6 : Les fondamentaux de la  
motivation (2/2)

M7 : Le fonctionnement du  
cerveau

M8 : Techniques de préparation  
mentale



M9 : Synthèse

# Force mentale : amplifier sa mémoire et sa concentration



Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou  
ateliers en visioconférence

Durée : 21h (3 jours)  

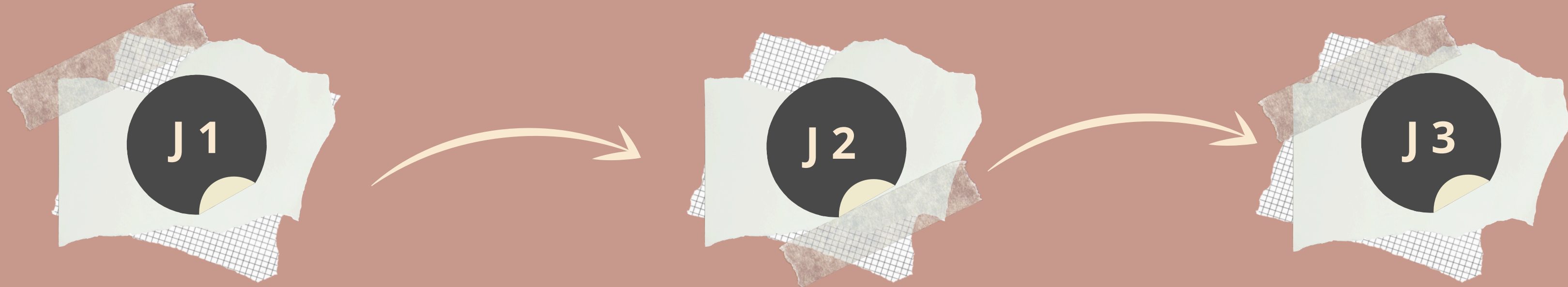
## Le Programme

« Motivation, concentration : boostez votre potentiel » est un programme de formation spécialement conçu pour développer ses facultés d'apprentissage, de concentration et de mémorisation. Cette formation va vous permettre de mieux comprendre comment fonctionne votre cerveau, votre corps et les placer en direction de vos objectifs.

## Valeurs ajoutées

- Développer ses capacités** de concentration et de mémorisation
- Comprendre comment fonctionne son cerveau**
- Accroître et développer ses capacités : **cœur , corps , cerveau !**
- Renforcer sa confiance, développer sa motivation**
- Développer des stratégies d'apprentissages gagnantes**

# Force mentale : amplifier sa mémoire et sa concentration



M1 : Définition de la motivation

M2 : Les différents types  
d'intelligences

M3 : Techniques de gestion de soi

M4 : Les fondamentaux de la  
motivation (1/2)

M5 : Techniques de motivation

M6 : Les fondamentaux de la  
motivation (2/2)

M7 : Le fonctionnement du cerveau

M8 : La neuroscience  
motivationnelle

M9 : Comment utiliser le cerveau  
efficacement

M10 : Techniques de préparation  
mentale

M11 : Les principes d'une bonne  
alimentation

M12 : Organisation et  
méthodologie

M13 : La peur et ses remèdes

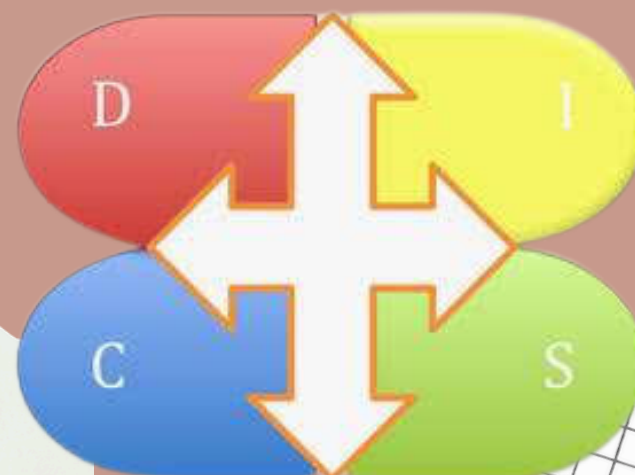
M14 : Synthèse

# Communication

## Perspectives DISC®, Miroir de Soi, Fenêtre sur Autrui

Public : Tout public  
Format : Présentiel et/ou  
ateliers en visioconférence  
Durée : 7h (1 jour)    
Passation des profils DISC® en amont

### Le Programme



### Valeurs ajoutées

- Découvrir le DISC® : un outil prédictif polyvalent qui apporte des clefs de lecture permettant un champ d'application très complet : développement personnel, coaching, recrutement, management ou encore team-building
- Comprendre les différences de chacun des styles
- Adapter la forme de sa communication pour mieux être entendu sur le fond
- Se positionner et comprendre ses propres réactions face à ses interlocuteurs
- Comprendre les facteurs de motivation
- Comprendre son profil personnel pour mieux communiquer avec les autres

« Mieux se connaître et mieux communiquer avec le DISC® » est un programme de formation qui vous invite à prendre du recul par rapport aux comportements de vos collègues. Comme il n'y a pas de bon ou de mauvais profil, il s'agit déjà de « tolérer » d'autres types de comportements au travail, de les accepter comme différents et non pas dysfonctionnels.

Le DISC® propose un langage basé sur les couleurs (Rouge-Jaune-Vert-Bleu). Il est ainsi facile à retenir, un argument de poids lorsqu'il est utilisé en équipe : il facilite la mémorisation des profils de chacun et permet une acquisition rapide de la part des répondants. Dénué de tout jugement de valeur, le DISC® se concentre uniquement sur les comportements et les émotions (et pas sur la personnalité).

La méthode indique précisément comment communiquer et travailler de manière efficace avec tel ou tel profil. C'est là le réel intérêt de la méthode : indiquer des « modes opératoires » pour communiquer, résoudre les problèmes et les conflits avec chaque autre profil (y compris le vôtre).

# Communication

## Perspectives DISC®, Miroir de Soi, Fenêtre sur Autrui

*Travail amont :*

*Passation des 2 profils*

*en ligne via la plateforme*



M1 : Généralités, découvertes des 4 comportements du DISC de Marston, jeux en ligne

M2 : Les 7 forces Motrice d'Allport, leurs impacts sur chaque style, jeux en ligne

M3 : Côté lumineux et côté obscur de chaque style

M4 : Reconnaître le profil de votre interlocuteur, jeux en ligne

M5 : Comprendre son rapport individuel, les déclinaisons et les tendances comportementales

M6 : Remise du rapport individuel

M7 : Plan d'action personnalisé

# Clés du conflit : décodage et solutions constructives



Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou ateliers  
en visioconférence

Durée : 7h (1 jour)



## Le Programme

Et si le conflit pouvait être positif dans nos relations ?

« Le plus gros problème de communication c'est que nous n'écoutons pas pour comprendre, nous écoutons pour répondre »

Ce programme de formation très interactif, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et jeux de rôles. Il permet d'acquérir des outils efficaces afin de communiquer de façon positive, de prévenir et de traiter les conflits liés au comportement.

## Valeurs ajoutées

- Découvrir le décodage du conflit** (identifier les sources des conflits, le rôle des émotions dans le conflit, la compréhension de la position de l'autre : la différence de point de vue).
- Analyser et adopter les comportements adéquats** (comment éviter les conflits en Entreprise , l'analyse transactionnelle , le triangle de Karpman, la vision des anneaux : la collaboration et l'autonomie ; le lâcher-prise).
- Apprendre à adapter son mode de communication** en tenant compte de la personnalité de chacun.
- Savoir exprimer une demande** ou une position sans agressivité et **de façon constructive**.
- Développer des techniques** pour désamorcer un conflit.

# Clés du conflit : décodage et solutions constructives



M1 : Décodage du conflit

M2 : Le conflit dans la relation : analyse et transformation

M3 : Influencer et adapter sa communication

M4 : Techniques et mises en situation pour désamorcer un conflit

# Vente : Comment être au top dans la vente de ses services !

## Le Programme

« Comment être au TOP dans la vente de ses services » est un programme de formation visant à amener les personnes à développer leurs facultés d'assertivité, de charisme et d'estime de soi afin que leur personnalité devienne un véritable atout dans leur développement commercial.

## Valeurs ajoutées

- **Partager sa vision de leader** pour mieux vendre
- **Accroître et développer son charisme**
- Renforcer son **estime de soi et sa confiance**
- Développer son **pouvoir d'influence** en tant que leader
- Proposer des **attitudes gagnantes**

Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou ateliers  
en visioconférence

Durée : 14h (2 jours)



# Vente :

## Comment être au top dans la vente de ses services !



M1 : Son business

M2 : Votre activité

M3 : Comprendre son client

M4 : Les motivations d'achats

M5 : Votre vision, vos valeurs

M6 : Développer son charisme

M7 : Booster votre confiance

M8 : Techniques de communication

M9 : Influencer avec intégrité

# Excellence en ligne : Optimiser votre accueil téléphonique



Public : Tout public

Format : Présentiel et/ou ateliers  
en visioconférence

Durée : 7h (1 jour)



## Le Programme

« La communication par téléphone » est une formation spécialement conçue pour développer sa qualité de communication interpersonnelle afin d'établir des relations constructives et performantes au téléphone. L'accueil au téléphone est primordial pour l'image de marque de l'organisation et la qualité de la relation client. Cette formation offre une nouvelle approche afin d'acquérir les bases d'une communication efficace au téléphone, au service de son bien-être personnel et professionnel. Il est accessible à toutes catégories de vos collaborateurs pour une entreprise relationnelle.

## Valeurs ajoutées

- Améliorer la communication** et la collaboration au sein de vos équipes
- Identifier des **fonctionnements plus positifs et constructifs** dans les relations interpersonnelles
- Développer son intelligence émotionnelle et relationnelle**
- Traiter les relations conflictuelles avec **facilité et flexibilité**

# Excellence en ligne : Optimiser votre accueil téléphonique



M1 : L'accueil téléphonique

M4 : Gérer le stress

M2 : La qualité de service

M5 : Communication efficace au téléphone

M3 : L'intelligence relationnelle et émotionnelle

M6 : Adopter les bons comportements

# Développer son intelligence relationnelle : Avec la PMC<sup>®</sup>

## Le Programme

« Développer son intelligence relationnelle avec la PMC<sup>®</sup>, vise à doter les cadres d'entreprises d'outils nécessaires pour développer leur intelligence relationnelle à travers la compréhension et l'application de la PCM, afin d'améliorer leur communication, leur leadership et leur efficacité au sein de leurs équipes.

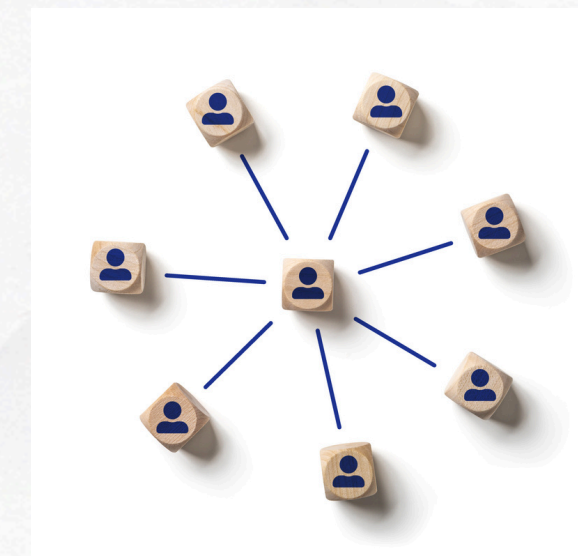
## Valeurs ajoutées

- Comprendre les principes fondamentaux de la **Process Communication Model (PCM)** et son application dans le contexte professionnel
- Identifier** son propre type de personnalité PCM et **comprendre** les dynamiques ainsi que les interactions avec les autres types
- Améliorer** sa communication et son efficacité relationnelle
- Reconnaître** et **gérer** les situations de stress pour maintenir une communication efficace
- Adapter** son style de communication pour **motiver, diriger** et **collaborer** efficacement avec différents types de personnalités
- Développer des stratégies pour **prévenir les conflits** et faciliter la **résolution de problèmes** en milieu de travail

Public : Dirigeant, Manager,  
Entrepreneur

Format : Présentiel et/ou ateliers  
en visioconférence

Durée : 14h (2 jours)



# Développer son intelligence relationnelle : Avec la PMC<sup>®</sup>



M1 : Process Communication Model et Profil de Personnalité

M2 : Dynamiques positives et communication efficiente

M3 : Comprendre et identifier mon mode de fonctionnement (hypothèses sur mon profil) / celui des autres

M4 : Interagir efficacement en process-communicant

M5 : Dynamiques négatives, comportements sous stress et mécommunication

M6 : Comprendre et Identifier mon mode de dysfonctionnement (hypothèses sur mon profil) / celui des autres

M7 : Déjouer les mécanismes d'échec en process-communicant

# Connectez avec succès : analyse, motivations et maîtrise de soi pour une excellence dans la gestion de clientèle

## Le Programme

« Connectez avec Succès : analyse, motivations et maîtrise de soi pour une excellence dans la gestion de clientèle », est une formation immersive animée par un expert en relation client et un acteur professionnel, conçue pour transformer votre approche de la gestion de clientèle. À travers des mises en situation réelles, vos collaborateurs vont apprendre à analyser les motivations, à maîtriser vos réactions face à des clients difficiles et à exceller dans chaque interaction. Cette formation unique combine théorie pertinente et pratique intensive, les préparant à gérer avec succès tout type de situation clientèle avec confiance et professionnalisme.

## Valeurs ajoutées

- Comprendre les **dynamiques psychologiques** sous-jacentes à la relation client
- Analyser les **besoins, motivations, et attentes** des clients de manière approfondie
- Identifier** rapidement les signaux d'agressivité chez un client et **comprendre** les facteurs sous-jacents qui peuvent conduire à ce comportement.
- Appliquer des techniques de **maîtrise de soi** et de **régulation émotionnelle** pour rester calme et professionnel, même face à des clients hautement agressifs
- Utiliser des stratégies de communication efficaces spécifiquement adaptées aux situations tendues, pour **désamorcer l'agressivité**
- Identifier et résoudre les problèmes de manière proactive, en **transformant les défis en opportunités** de renforcer la relation client
- Mettre en œuvre des **stratégies personnalisées** pour une gestion de clientèle d'excellence

## Public :

Professionnels en contact direct avec la clientèle, responsables de la relation client, commerciaux, et toute personne impliquée dans la gestion de clientèle

Format : Présentiel accompagné d'un acteur pour les mises en situations

Durée : 7h (1 jour)



# Connectez avec succès : analyse, motivations et maîtrise de soi pour une excellence dans la gestion de clientèle



M1 : Analyse comportementale des clients

M3 : Mieux se connaître pour mieux vendre ses services

M2 : Motivations des clients

M4 : Adapter son service en fonction des clients, mise en pratique

# Nos offres d'accompagnement individuel



**Format :**  
7 à 10 séances



## COACHING INDIVIDUEL

- Développement de compétences
- Promotion, gestion des équipes
- Communication, améliorer ses relations professionnelles
- Intégration nouveau collaborateur
- Départ à la retraite
- Réinsertion
- Traitement de conflit

## ACCOMPAGNEMENT EN BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

- Sevrage tabagique
- Burnout
- Psycho-nutrition
- Apprendre à prendre soin de soi :  
Stress, Sommeil et méditation
- Développer ses aptitudes :  
Concentration, Motivation



# Nos prestations en consultance



**Format :**  
sur mesure



## GESTION DES TALENTS

- Conseil et mise en place d'une stratégie de développement des talents :
- Accompagnement : analyse de l'environnement interne / définition des besoins
- Elaboration de fiches de poste
- Mise en place d'un catalogue de compétences
- Plan de succession
- Stratégie à court, moyen et long terme
- Coordination et suivi du projet global

## RECRUTEMENT

- Accompagnement des ressources humaines :
- Définition des besoins internes
- Accompagnement dans la sélection des candidats
- Entretien : questionnaires comportementaux et de personnalité
- Validation de la fidélisation (Vision, Valeurs)
- Suivi et coordination du projet
- Définition des profils à venir : plan de succession

# Nos prestations en consultance



**Format :**  
Sur mesure



## EVALUATION DES COMPÉTENCES

- Accompagnement dans l'évaluation, la formation et la gestion de carrière de vos collaborateurs :
- Entretiens
  - Questionnaires comportementaux et de personnalités, performance, mise en situation, jeux de rôle.
  - Validation de l'adéquation du candidat (vision, valeurs de l'organisation ou de l'équipe) pour la prise de poste

## CHANGE MANAGEMENT

- Accompagnement au changement :
- Définition des besoins internes (contexte /diagnostic)
  - Elaboration du plan de communication et programmes de changement
  - Accompagnement du projet (communication, organisation, formation, pilotage, suivi de l'adoption)
  - Mise en oeuvre des actions

“

« La réussite est une succession de pas faits l'un après l'autre.  
Ce voyage merveilleux est un mode de vie, un état d'âme, une stratégie globale »

Contact

**Florence BENAISE**  
+352 621 545 060  
florence.benaise@purcom.lu  
contact@purcom.lu  
www.purcom.lu



**Pur' C.O.M.**  
COMMUNICATION · OPEN MIND · MOTIVATION

**Pur'COM** une marque de Pur'LIB  
94 rue des Aubépines  
L-1145 Luxembourg