pétillances®

CATALOGUE DE FORMATIONS

2025

INTRODUCTION

Nous sommes ravis de vous présenter notre catalogue de formations, réparties en 5 thématiques. Chaque programme a été conçu avec soin, et ces formations sont adaptables selon vos besoins spécifiques. Chacune de nos formations est proposée en **français**, **allemand**, **anglais** et **luxembourgeois**.

Notre objectif est de personnaliser chaque intervention pour répondre de manière précise à vos attentes et objectifs. Le catalogue que vous avez sous les yeux sert de source d'inspiration, et nous sommes prêts à travailler de près avec vous pour créer une expérience de formation sur mesure.

Nous sommes impatients de discuter de vos besoins particuliers et de collaborer étroitement avec vous pour garantir le succès de vos initiatives en matière de développement des compétences.

Votre équipe Pétillances

SOMMAIRE

01 Leadership

02 Efficacité professionnelle

03 Communication

04 Bien-être au travail

05 Risques psychosociaux

01 Leadership

Leadership 1

Passer de collaborateur à team leader

Descriptif

Passer du statut de collaborateur à celui de manager implique de prendre des responsabilités et de déléguer des tâches opérationnelles. Ce changement nécessite des renoncements et de nombreux apprentissages non techniques. Les nouveaux managers peuvent également éprouver des difficultés à se positionner par rapport à leurs anciens collègues, d'où la nécessité d'un support et d'une formation adéquate. Cette formation vise à aider les employés qui deviennent ou sont déjà des encadrants à réussir dans leur nouvelle fonction et à acquérir des compétences non techniques initiales.

Durée

1 journée

Objectifs

- Acquérir les automatismes indispensables à un encadrement d’équipe équilibré et motivant
- Clarifier ses nouvelles missions en tant que porteur de vision pour l’équipe
- Reconnaître et faire reconnaître sa légitimité managériale
- Développer son charisme et s’affirmer face à ses anciens collègues
- Identifier son style de management et l’adapter au niveau d’autonomie du collaborateur
- Intégrer les différents rôles et fonctions du manager–leader
- Clarifier les règles du jeu dans son équipe
- Faire passer des consignes
- Identifier les caractéristiques émotionnelles du leadership
- Mettre en place les premières bases d’une délégation, d’un suivi des performances et d’un reporting efficaces

Leadership 2

Renforcer ses compétences managériales

Descriptif

L’objectif de ce module est de donner la possibilité aux participants d’expérimenter dans un cadre sécurisant des nouveaux outils et d’approfondir leur savoir.
Le premier module étant axé surtout sur la communication personnelle, celui–ci sera plutôt orienté sur la dynamique d’équipe et la gestion long terme des individus la composant.
Pour ce faire l’approche théorique et de nombreux exercices pratiques seront mis en correspondance.

Durée

1 journée

Objectifs

- Apprendre à identifier les différentes phases de la dynamique d’équipe et le style managérial à adopter pour amener ses collaborateurs vers davantage de performance
- Identifier le potentiel de développement de ses collaborateurs et les accompagner dans celui–ci
- Composer avec les émotions en jeu dans toute relation interpersonnelle
- Repérer puis désamorcer les jeux de pouvoir relationnels
- Appliquer le changement et rencontrer les résistances à celui–ci
- Apprendre à fixer des objectifs SMART
- Réussir des entretiens d’évaluation, d’appréciation et de recadrage

Leadership 3

Intégrer les outils de coaching dans son leadership

Descriptif

Le rôle de l'identité managériale ne se limite pas à l'organisation des tâches opérationnelles et des activités récurrentes, mais également à la progression et l'évolution des collaborateurs les responsabilisant au quotidien. Devenir un vrai manager-coach nécessite une maîtrise des techniques de coaching adaptées à la gestion d'équipe. Cette formation pratique a pour but d'initier les responsables d'équipe à utiliser immédiatement des outils et des techniques de coaching dans leur vie professionnelle quotidienne.

Durée

1 journée

Objectifs

- Faire émerger des collaborateurs eux-mêmes des objectifs de développement
- Pratiquer un jeu de questions approprié à la révélation des talents en sommeil
- Accompagner les membres de son équipe en tenant compte de leurs compétences techniques et comportementales
- Accompagner le changement et la consolidation des acquis de ses collaborateurs
- Faciliter la conclusion positive des situations délicates traversées par leurs collaborateurs
- Adopter des automatismes de cadrage, de recadrage, et de confrontation dans une approche appréciative
- Créer un environnement de confiance pour que chaque membre de l’équipe puisse être au maximum de sa performance
- Utiliser les éléments présents dans leur environnement pour favoriser les apprentissages

Faire avancer ses projets

Team leader - project manager

Descriptif

La gestion de projet est un art qui s'affine avec l'expérience et les bonnes pratiques. Les chefs de projet et les managers d'équipe doivent être des agents du changement capables de faire avancer efficacement les projets, malgré l'absence de pouvoir hiérarchique direct. Cette formation destinée aux team leaders et aux managers de projets vise à enseigner comment établir une structure organisationnelle flexible qui s'adapte aux fluctuations des marchés et aux dynamiques d'équipe changeantes.

Durée

1 journée

Objectifs

- Mettre en place une organisation applicable à toute gestion de projet
- Obtenir le soutien nécessaire des acteurs clés (décideurs, alliés ou partenaires)
- Influencer avec justesse, habileté et impact
- Stimuler et épauler constructivement les intervenants
- Favoriser l'esprit d'équipe
- Faire preuve de tact, sans négliger les composantes émotionnelles
- Anticiper les problématiques à travers une analyse pondérée des risques
- Surmonter les obstacles classiques rencontrés dans toute gestion de projet
- Atteindre leurs objectifs, en respectant les délais, sans posséder nécessairement de pouvoir hiérarchique

Mener à bien ses entretiens annuels/d’appréciation

Descriptif

Le processus d'évaluation annuelle est crucial pour les membres d'une équipe et leur responsable hiérarchique. La formation vise à fournir aux responsables d'équipe et aux évaluateurs des outils techniques et relationnels pour préparer et mener efficacement les entretiens annuels, dans un climat serein.

Durée

1 journée

Objectifs

- Comprendre les enjeux opérationnels, stratégiques et relationnels de l’entretien annuel
- Rassembler toutes les informations nécessaires au processus d’évaluation en se référant aux objectifs définis préalablement, aux indicateurs factuels de performance et à la perception des collaborateurs de la qualité de leur travail
- Identifier puis déjouer les pièges des entretiens d’évaluation
- Définir et faire accepter des objectifs SMART avec les collaborateurs qu’ils sont en charge de superviser
- Délivrer un feedback constructif favorisant le développement des compétences techniques et comportementales de leurs collaborateurs
- Faire face aux situations délicates, complexes ou conflictuelles avec sérénité, maîtrise de soi et respect
- Prendre conscience puis optimiser leur mode de communication dans le cadre d’entretiens individuels

Change management

Descriptif

Les leaders doivent savoir gérer le changement pour mener avec vision, inspirer l'innovation et faciliter l'adaptation. Une formation peut les aider à devenir des leaders transformationnels capables d'anticiper et de diriger le changement avec assurance et agilité, en utilisant des stratégies concrètes.

Durée

3 demi-journées

Objectifs

Péparer le changement

- Les différentes sortes de changement
- Les 7 R du changement
- La courbe du changement (courbe du deuil d'Elisabeth Kuebler-Ross)
- Bonnes pratiques pour réussir le changement (les 8 étapes de Kotter)

Communiquer le changement

- Les enjeux de la communication du changement (big picture)
- Les 4 oreilles de Schulz von Thun
- La culture de feedback
- Les canaux de communication
- Comprendre le verbal et le non-verbal

Accompagner le changement

- Les comportements face au changement
- Le discours de la résistance au changement
- Les 7 phases de la préoccupation (Bareil)
- Traiter les résistances (l'iceberg du changement de Krüger, l'iceberg de la colère)
- Le WIIFM
- Le baromètre ICAP

02

Efficacité professionnelle

Assurer un accueil de qualité

Descriptif

Le rôle de l'agent d'accueil est crucial pour l'entreprise car il est le premier contact avec les clients et doit être capable de gérer les priorités et de rassurer les clients. Cette formation pratique vise à développer les compétences professionnelles de l'agent d'accueil tout en conservant un comportement spontané face aux clients.

Durée

1 journée

Objectifs

- Percevoir et incarner les valeurs et la mission de leur entreprise
- Adopter en toute situation et pour chaque interlocuteur, une attitude d’ouverture et d’écoute
- Analyser les besoins de son interlocuteur et y apporter une réponse appropriée
- Prendre note des informations utiles pour le collègue qui va prendre le relais
- Modeler son langage non verbal dans une posture d’accueil efficace
- Moduler sa voix sans excès aussi bien lors d’échanges en face à face que lors des appels téléphoniques
- Aborder l’impatience et le mécontentement des clients avec sérénité, professionnalisme et distance émotionnelle
- Gérer efficacement les priorités en vue de satisfaire les clients
- Anticiper et organiser son temps dans un juste équilibre des tâches
- Respecter la nécessaire discrétion face aux informations partagées ou entendues

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Développer des solutions innovantes grâce à la créativité

Descriptif

La créativité est une aptitude essentielle pour résoudre les défis actuels. Cependant, la société actuelle inhibe souvent cette capacité. Cette formation vise à activer la créativité des participants pour trouver des solutions innovantes en utilisant des méthodes et outils pratiques. Les participants apprendront à être inspirés plutôt qu'influencés et à satisfaire leur curiosité dans un monde rempli d'opportunités.

Durée

1 journée

Objectifs

- Prendre en compte ses perceptions, ses connaissances et ses expériences passées afin de mieux se connaître dans le processus créatif
- Comprendre les mécanismes de la pensée et l'émergence d'une idée à travers des états de conscience spécifiques (l'ennui, la relativité du temps, le besoin de se ressourcer, de se recentrer sur soi)
- Procéder à une reprogrammation individuelle de ses éventuelles croyances inhibitrices
- Entretenir sa curiosité à travers la méthode analytique QQOQCCP
- Expérimenter la méthode 6-3-5 et le brainstorming pour stimuler la créativité en groupe
- S'entraîner à penser comme Walt Disney
- Utiliser le mind-mapping comme outil ludique pour favoriser ses idées/projets
- Impliquer le facteur créatif dans ses tâches quotidiennes en lui donnant du sens

Gestion du temps

Gérer ses priorités & rester bien organisé

Descriptif

Nous avons souvent l'impression de ne pas réussir à gérer notre temps efficacement, ce qui peut nous amener à nous sentir insatisfaits ou incompétents. Cette formation vise à fournir des outils concrets pour la gestion du temps, clarifier les priorités et définir ses limites afin de sortir de l'urgence.

Durée

1 demi-journée

Objectifs

- Prendre de la hauteur sur son quotidien pour avoir une vue d’ensemble de ses tâches
- Classifier ses tâches et les prioriser selon leur degré d’urgence et d’importance
- Etablir un planning personnalisé en faisant usage des outils informatiques et organisationnels
- Optimiser son organisation personnelle
- Identifier les activités et interlocuteurs chronophages
- Prendre conscience des croyances limitatives influençant sa gestion du temps et des priorités (difficultés à dire non, besoin de contrôle, sentiment de culpabilité, volonté de faire passer l’autre avant soi…)
- Apporter une réponse appropriée aux besoins dissimulés derrière ces croyances
- Mettre en place un plan d’actions personnalisé en vue de gérer son temps et ses priorités plus efficacement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Gestion du temps

Module de suivi

Descriptif

La gestion du temps peut être difficile, surtout lorsqu'on doit faire face à des demandes constantes de collègues, clients ou managers. Cette formation vise à renforcer la capacité à poser des limites pour maintenir une gestion optimale du temps, tout en augmentant la satisfaction et en permettant une utilisation plus ciblée de l'énergie.

Durée

1 demi-journée

Objectifs

- Identifier les activités et interlocuteurs chronophages, ainsi que ses réactions spontanées face à ces pertes de temps et introduire une réflexion afin de s’autoriser un choix différent
- Clarifier ses valeurs (professionnelles, relationnelles) afin de respecter et faire respecter le planning établi
- Appliquer des techniques pour limiter les interruptions et comportements chronophages
- Développer des réflexes chrono-ordonnés pour gagner en efficacité
- Développer les comportements efficaces face aux flux d’emails en tenant compte de sa propre personnalité
- Gérer son énergie tout au long de la journée pour maintenir son efficacité
- Mettre en place un plan d’action personnalisé

Lire plus vite, comprendre et mémoriser davantage

Descriptif

Dans le monde professionnel, nous sommes submergés par les mails, les notifications, les rapports, et autres documents à lire. Pour une lecture plus efficace, il est important de lire uniquement l'essentiel pour mémoriser l'information, trouver une information précise ou avoir une vue d'ensemble. La formation à la lecture rapide permet d'optimiser son temps, de mieux comprendre et synthétiser l'information, tout en gagnant en efficacité et en temps. Elle combine éléments de compréhension et beaucoup de pratique et d'entraînement.

Durée

1 journée

Objectifs

- Faire un état des lieux des capacités de lecture (vitesse et niveau de compréhension)
- Installer les conditions de lecture favorables à une bonne concentration
- Se fixer des objectifs de lecture avant de démarrer
- Savoir utiliser les techniques incontournables : balayage, repérage et écrémage
- Choisir la technique de lecture la mieux adaptée à son objectif
- Utiliser la structure du texte pour aller plus vite
- Prendre des notes en mind-mapping
- Exploiter davantage les capacités de son cerveau (concentration, mémorisation)
- Prendre soin de ses yeux par des exercices de détente oculaires
- Appliquer un plan d’action préalablement mis en place

Réussir ses petites et grandes négociations de tous les jours

Descriptif

La négociation est importante non seulement dans le domaine commercial, mais aussi dans la vie personnelle et professionnelle. Cela nécessite des compétences relationnelles et analytiques et la maîtrise de certaines méthodes et éléments clés pour réussir une négociation. Cette formation offre des exercices pratiques pour atteindre les objectifs de réussite dans une négociation.

Durée

1 journée

Objectifs

- Récolter les informations nécessaires pour bien se préparer à la négociation
- Préparer des arguments cohérents, documentés et ciblés en fonction de ses interlocuteurs
- Prévoir les objections éventuelles et mettre en place des parades adaptées
- Prendre contact avec empathie et respect des différents intervenants
- Développer ses compétences d'écoute active
- Procéder à un questionnement habile
- Donner avec mesure pour recevoir ce qui est important pour soi
- Optimiser les blocages, jokers et interruptions
- Conclure le processus de négociation avec sérénité

Mieux se vendre dans la vie de tous les jours

Descriptif

La capacité à valoriser son savoir-faire n'est pas innée. Cette formation a pour objectif d'aider chacun à établir un « Personal Branding » afin de valoriser sa valeur ajoutée sur le marché de plus en plus exigeant, en mettant en avant son expertise et ses talents, plutôt qu'en se comparant à un produit en rayon dans un supermarché. L'enjeu est de trouver sa place dans son secteur.

Durée

1 demi-journée

Objectifs

- Identifier d'éventuelles croyances limitantes sur soi et trouver des pistes individuelles en vue d'augmenter son estime de soi
- Etre conscient de ses forces et axes de progrès en apprenant à mieux se connaître
- Lister ses compétences afin de dégager ses atouts par rapport aux opportunités
- Utiliser les outils marketing appropriés
- Composer avec le processus de l'offre et de la demande sur le marché actuel
- Se familiariser avec la démarche du networking et être à l'aise dans cet exercice
- Utiliser le questionnement du schéma de Lasswell pour faire passer des messages efficaces
- Développer et utiliser son « personal branding » en toute occasion

Level up your team

Renforcer votre équipe

Descriptif

Les événements sociaux ne suffisent pas à remotiver une équipe démotivée. Ce parcours de formation vise à donner aux employés les compétences et la confiance nécessaires pour améliorer la réussite de l'entreprise en période de changement et de complexité tout en renforçant les liens entre les membres de l'équipe.

Durée

6 mois (timeline)

Objectifs

- Solliciter la collaboration et renforcer l’esprit d’équipe
- Sensibiliser à l'importance d'adapter sa communication afin d'améliorer la situation
- Apprendre à collaborer
- Augmenter la confiance en soi et la conscience de soi
- Favoriser la réflexion et trouver des solutions concrètes
- Une meilleure résilience face aux prochaines situations vécues comme difficiles
- Aborder et construire une dynamique de confiance et de communication constructive et empathique
- Définir et favoriser la cohésion au sein de l’équipe
- Résoudre des malentendus
- Créer ou renforcer un sentiment d’appartenance positif

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Formation des formateurs

Descriptif

Transmettre des connaissances et former de nouvelles compétences est un des métiers les plus valorisants qui soit. Quand une formation est menée dans les règles de l'art, il devient possible aux participants d'apprendre de manière ludique et véritablement efficace. Cette formation vise à fournir aux futurs formateurs internes des compétences pédagogiques pour réussir.

Durée

3 jours

Objectifs

- Constituer une check-list pour vérifier sa préparation
- Bien démarrer et se présenter correctement pour asseoir sa légitimité
- Prendre conscience de son langage non-verbal et rectifier si besoin certaines attitudes et postures
- Adapter son vocabulaire et son niveau de langage au groupe
- Utiliser le tableau de conférence pour favoriser l'implication
- Construire des exercices interactifs et des activités pour renforcer l'intégration des apports
- Animer la formation de façon dynamique, gérer les questions et les relances, solliciter les feedbacks
- Gérer les échanges et les interactions, répondre aux comportements perturbateurs
- Vérifier la bonne compréhension des participants tout au long de la formation
- Évaluer le succès de la formation

03 Communication

Améliorer sa communication interpersonnelle et à distance

Descriptif

Communiquer, ce n’est pas seulement parler. C’est échanger, écouter afin de donner des réponses pertinentes. Bien pour cela, il est essentiel d’écouter avec attention, en présentielle et à distance .
Or celle-ci est sans cesse détournée par de multiples sollicitations. Cette présence envers l’autre nous permet aussi de réduire le temps passé à réévaluer des décisions prises à la suite d’une mauvaise compréhension, mais aussi prévenir des conflits basés sur des malentendus.
Cette journée de formation ludique et interactive a donc pour objectif d’accompagner les participants dans la découverte d’une communication attentive et active.

Durée

1 journée

Objectifs

- Mettre en évidence ses capacités d’écoute, tant dans un contexte professionnel que personnel
- Identifier et limiter les filtres de la communication, sources de malentendus
- Éviter les généralisations et interprétations par l’utilisation de questions appropriées
- Intégrer les principales différences en termes de préférence de communication, de style de décision, d’organisation, afin de mieux se comprendre les uns et les autres
- Pratiquer l’écoute active et la reformulation pour s’assurer de la bonne compréhension avant de répondre
- Prendre sa part de responsabilité lors d’un échange
- Enrichir sa boîte à outils personnelle pour améliorer sa communication dans diverses situations
- Utiliser efficacement les outils de communication à distance pour optimiser la diffusion d’informations
- Développer un sentiment d’appartenance et susciter davantage de collaboration

COMMUNICATION

Collaborer avec des personnalités différentes

Descriptif

On peut choisir ses amis, mais pas ses collègues ou supérieurs hiérarchiques. Dans le milieu professionnel, il est important d'avoir une cohabitation sereine et efficace, même avec des personnalités difficiles voire pathologiques. Cette formation vise à aider les participants à améliorer leur communication avec ces interlocuteurs tout en se respectant eux-mêmes.

Durée

1 journée

Objectifs

- Identifier les types de personnalités complexes et difficiles
- Comprendre les attentes implicites comme explicites de ces dernières
- Identifier ses alliés comme ses antagonistes à travers une carte des partenaires et mobiliser les ressources respectives pour atteindre les objectifs communs
- Reconnaître ses besoins propres et les positionner face à ceux de ses interlocuteurs difficiles
- Faire face aux profils pathologiques : pervers narcissiques, paranoïaques, manipulateurs, victimes chroniques, etc.
- Approcher un client, un supérieur hiérarchique ou un collègue difficile en tenant compte des spécificités de ces différents interlocuteurs et des enjeux de la communication
- Délivrer un message en gardant à l'esprit un objectif « gagnant-gagnant »

Communiquer avec assertivité

Descriptif

La communication assertive n'est pas innée, mais peut s'apprendre par l'expérience. Cette formation vise à aider les participants à s'exprimer et à écouter l'opinion de leur interlocuteur dans un objectif de relation gagnant-gagnant. Elle combine une approche théorique et des exercices pratiques.

Durée

1 journée

Objectifs

- Reconnaître les styles de communication non-assertifs (agressivité, passivité, manipulation)
- Identifier sa position de vie privilégiée , à l’origine de ces quatre styles de communication
- Identifier les croyances fondatrices de ces positions et procéder à une reprogrammation individuelle en vue de les neutraliser et de les transformer en ressources
- Prendre conscience de ses droits et interdits et se donner les autorisations de s’exprimer
- Appliquer les bases d’une véritable communication assertive respectueuse de soi-même et de ses interlocuteurs
- Identifier les émotions en jeu dans toute relation interpersonnelle et en comprendre le fonctionnement
- Repérer et désamorcer les jeux de pouvoir relationnels
- Mieux communiquer dans le cadre d’échanges initialement difficiles ou conflictuels

COMMUNICATION

Gestion des conflits

Anticiper les conflits et les transformer en opportunités

Descriptif

Toute relation humaine, personnelle ou professionnelle, conduit à des désaccords. Dans notre monde moderne et hyper-connecté, nous communiquons rapidement sans toujours prendre le temps de peser nos mots, sans tenir compte de nos besoins et de ceux de notre interlocuteur. Cette négligence mène à des tensions internes/externes qui évoluent vers des conflits, si nous n'y prêtons pas attention.
Cette formation permettra aux participants de prendre le temps nécessaire pour analyser les différents éléments pouvant mener au conflit, pour mettre en place de nouvelles habitudes de présence (envers soi et l'autre), et de communication afin de prévenir les conflits.

Durée

1 journée

Objectifs

- Identifier ses réactions comportementales face à une situation potentiellement conflictuelle
- Développer l'assertivité nécessaire pour parler de ce qui ne va pas
- Décoder et appliquer un langage non verbal apaisé et apaisant
- Tenir compte de ses besoins, attentes et perceptions ainsi que de ceux de ses interlocuteurs
- Appréhender les composantes de culture, d'éducation, de genre et de parcours influençant la manière de gérer les conflits
- Formuler des demandes recevables et acceptables pour l'autre
- Favoriser la bienveillance et développer l'empathie au travail

Délivrer un message difficile

Descriptif

Que l'on soit chef d'équipe, gestionnaire RH ou collaborateur, délivrer un message difficile n'est jamais chose aisée. Les faits concrets et objectifs ne suffisent pas toujours à faire passer une information potentiellement difficile.
L'objectif de cette formation est de favoriser la juste délivrance de ces messages délicats en outillant les participants qui en sont détenteurs. A travers des exercices très pratiques, calqués sur leur réalité professionnelle, les participants développeront des compétences nécessaires pour une communication apaisée, sereine et efficace.

Durée

1 journée

Objectifs

- Identifier les différentes catégories d'émotions en jeu lors de la délivrance d'un message difficile ainsi que dans les moments qui la précèdent et la suivent
- Reconnaître le canal et le contenu de communication les mieux adaptés à tous les acteurs, tant du point de vue du fond que de la forme et emprunter les portes d'entrée de l'information adéquates selon le modèle VAK
- Faire face aux réactions de ses interlocuteurs avec calme et sérénité
- Etre attentif à ses propres besoins et ressentis, comme à ceux d'autrui, dans l'annonce d'un message difficile
- En cas de besoin, argumenter de façon directe ou indirecte et/ou symbolique
- Oser « dire » tout ce qu'il y a à dire avec respect et compréhension
- Prendre en compte les étapes du deuil qui suivent l'annonce d'un message difficile
- Clôturer constructivement cette conversation

Mieux gérer les relations interpersonnelles

Descriptif

Il ne vous est pas toujours facile de composer avec les préférences de votre interlocuteur lorsque celles-ci diffèrent des vôtres. Entre incompréhension et tension, les différences de préférences compliquent les relations interpersonnelles et diminuent l'efficacité collective. Il arrive aussi que travailler avec des personnes ayant des préférences similaires se révèle être un piège en sclérosant la réflexion ou rigidifiant les modes de fonctionnement.

Durée

1 journée

Objectifs

- Mettre en lien les facteurs irritants chez les autres avec ses propres zones de non-préférences
- Reconnaître les autres formes de ces facteurs (opposé, excès, allergie) selon le modèle d'Ofmann
- Disposer d'indices pour repérer la préférence manifestée par son interlocuteur dans un contexte donné (sans lui attribuer définitivement cette préférence)
- Affirmer ses préférences vis-à-vis d'autres personnes ayant des préférences différentes
- Repérer les moments de stress où la non-préférence prend le pouvoir et engendre un comportement excessif
- Développer sa flexibilité relationnelle en manifestant volontairement et consciemment sa non préférence

Optimiser la relation client

Descriptif

La relation client est importante pour toute entreprise, pas seulement pour le service commercial. Cette formation aide à comprendre les besoins des clients et fournit des outils pour mieux gérer les demandes, y compris les situations délicates. Elle renforce les compétences des participants et améliore leur perception de leur situation personnelle.

Durée

1 journée

Objectifs

- Prendre conscience de ses propres ressentis, forces et difficultés dans le cadre de la relation client
- Traverser avec succès les moments-clés
- Mettre en évidence ce qui peut, ce qui doit et ce qui ne doit pas être communiqué à son client
- Identifier ses freins et obstacles dans la relation client et dans les aspects collaboratifs de sa fonction
- Écouter activement les besoins de ses clients en posant les bonnes questions au bon moment
- Communiquer de façon équilibrée tant en face-à-face, qu'au téléphone ou par email
- Oser proposer et anticiper les possibles réactions du client
- Annoncer une mauvaise nouvelle, présenter un refus de manière adéquate en maintenant un bon relationnel
- Gérer les réclamations et assurer le suivi des clients avec sérénité et constance malgré une charge de travail importante

Oser dire NON et sortir du OUI systématique

Descriptif

Dans le monde professionnel, les collaborateurs sont souvent poussés à être flexibles et productifs, mais cette pression peut causer des automatismes inefficaces. La formation proposée vise à aider les participants à dire non de manière constructive pour mieux prendre soin d'eux-mêmes et devenir plus efficaces avec les autres. Tel est l'objectif de cette formation très pratique et permet aux collaborateurs de mieux mobiliser leurs ressources internes.

Durée

1 journée

Objectifs

- Mettre en évidence ses modes de fonctionnement en matière de communication et ses zones de confort relationnelles
- Identifier les émotions en jeu dans toute relation interpersonnelle et en comprendre le processus
- Apprivoiser le sentiment de culpabilité tenace dissimulé derrière toute difficulté à dire non
- Désamorcer les jeux de pouvoir relationnels dissimulés derrière une demande non explicite
- Elever son niveau de confiance en soi
- S'entraîner au refus diplomatique
- Proposer des alternatives aux sollicitations

COMMUNICATION

Prendre la parole en public

Descriptif

Cette formation vise à aider les participants à améliorer leur communication en public en leur apprenant à devenir de véritables orateurs capables de produire des présentations de haute valeur ajoutée et d'atteindre leurs objectifs de communication. La première partie est dédiée à l'acquisition des éléments clés de la présentation et la seconde partie permet aux participants de s'entraîner en s'enregistrant sur vidéo.

Durée

1 journée

Objectifs

- Identifier son style d’orateur et composer avec sa personnalité
- Déterminer clairement les objectifs de son intervention
- Analyser son public et évaluer la meilleure manière de l’aborder
- Préparer le contenu : structurer ses idées en une présentation concise, intéressante et convaincante
- Préparer la forme : créer et utiliser des supports S.I.C.A.V.
- Délivrer sa présentation avec un enthousiasme communicatif selon les trois axes fondamentaux
- Se préparer personnellement : renforcer son assertivité et sa confiance en soi
- Poser sa voix de manière efficace pour donner de la couleur, du sens et de la présence à ses présentations
- Prendre conscience et habiter son corps pour en faire un outil d’adhésion et de persuasion
- Gérer efficacement les questions et remarques du public

Les fondamentaux de la communication

Descriptif

Communiquer, ce n’est pas seulement parler. C’est échanger et écouter afin de donner des réponses pertinentes. Nous vous proposons à travers ce module d’une journée de travailler sur les mécanismes, outils, réflexes qui peuvent aider à reprendre la maîtrise de cette communication.

Objectifs

- Mettre en évidence ses capacités d’écoute, tant dans la sphère professionnelle que privée
- Éviter les généralisations et interprétations par l’utilisation de questions appropriées
- Intégrer les principales différences en termes de préférences de communication, style de décision, d’organisation, afin de mieux se comprendre
- Prendre sa part de responsabilité dans ce qu’il se passe lors d’un échange
- Enrichir sa boîte à outils personnelle pour améliorer sa communication

Durée

1 journée

COMMUNICATION

04

Bien-être au travail

Apprivoiser son stress quotidien

Descriptif

Le stress est un frein à notre bien-être et à notre santé. La formation vise à identifier son propre stress, ses causes et conséquences, et trouver des moyens pour retrouver l'équilibre. Les participants travailleront personnellement et construiront leur propre plan d'action personnalisé en groupe.

Durée

1 journée

Objectifs

- Comprendre la raison d'être du stress, ses divers niveaux d'intensité et ses manifestations
- Évaluer son propre niveau de stress et les causes internes comme externes de ce dernier
- Découvrir la balance du stress et les principaux éléments d'intervention pour diminuer la pression
- Expérimenter diverses stratégies pour réduire les causes de stress
- Identifier les éléments anxiogènes de son environnement et y apporter une réponse appropriée
- Identifier ses croyances limitatives et ses peurs
- Transformer ces obstacles en éléments ressources auxquels se référer dans les moments difficiles
- Mettre en place un plan d'action aisément applicable en suivant les 3R (Renforcement -R ésistance - Récupération)

Booster sa confiance en soi

Descriptif

La confiance en soi se développe tout au long de la vie, mais certaines personnes peuvent souffrir d'un manque de confiance en elles-mêmes, ce qui peut entraîner des hésitations dans la prise de décisions et des difficultés dans les interactions sociales. Pour augmenter la confiance en soi et l'estime de soi, il est possible d'apprendre à mieux se connaître et à s'apprécier. Cette formation vise à aider les participants à découvrir leurs talents et compétences, leurs zones de développement, leurs attentes et leurs souhaits.

Durée

1 journée

Objectifs

- Mettre en évidence ses réalisations, succès et réussites passés pour prendre conscience de la richesse de sa personnalité et de son parcours
- Compiler des marques de reconnaissance favorisant le maintien d’un bon niveau de confiance en soi
- Identifier ses pensées et croyances limitatives perturbatrices
- Procéder à une reprogrammation individuelle de ces croyances, en vue de les transformer en ressources positives
- Mettre en place des solutions pragmatiques et rassurantes lors des périodes plus difficiles
- Parler de soi en termes positifs et constructifs
- Appliquer un plan d’action préalablement mis en place

Identifier les signes du burnout

Descriptif

Avec environ 15% des salariés touchés par le burnout en 2015, l'épuisement professionnel est en progression. Pourtant, ce processus insidieux peut être contré s'il est repéré à temps, notamment grâce à la (re)connaissance des 3 grandes familles de symptômes. Cette formation a pour objectif de prendre conscience du risque d'épuisement professionnel pour soi-même ou pour un collaborateur, et de développer des compétences dans la prévention et l'accompagnement.

Durée

1 journée

Objectifs

- Comprendre et démystifier le processus du burnout
- Prendre conscience des différentes étapes de l’épuisement professionnel
- Identifier les profils à risque au sein de son équipe et de ses pairs
- Repérer les symptômes annonciateurs d’un burnout en distinguant le burnout du stress ou de la dépression
- Mettre en place des actions à court, moyen et long terme, aux niveaux individuel et collectif, pour anticiper les situations incontrôlables
- Tisser un solide réseau d’interlocuteurs professionnels auxquels se référer
- Identifier son propre niveau d’implication émotionnelle et physique au travail
- Rester en dehors du piège du sauveur ou de l’apprenti sorcier
- Œuvrer comme un exemple de respect de soi

Kit de survie dans un environnement changeant

Descriptif

Si de nouvelles organisations et stratégies ne sont pas complexes à déposer sur papier, il est bien plus ardu de faire adopter le changement par tous les collaborateurs de l'entreprise. Des résistances apparaissent et les acteurs décisionnaires du changement se sentent souvent bien démunis face à des obstacles qu'ils peinent à dépasser.
L'objectif de cette formation est donc d'offrir une boîte à outils pragmatique et riche de techniques et méthodes véritablement efficaces pour accompagner tout type de changement.
L'approche pédagogique est extrêmement pratique et se construit à travers la situation professionnelle des participants.

Durée

1 journée

Objectifs

- Evaluer ses propres perceptions et résistances face au changement
- Mettre en évidence ses croyances limitatives et y apporter une réponse appropriée
- Comprendre et prendre en compte le processus de deuil inhérent au cycle du changement
- Réaliser une analyse SWOT de la situation de départ
- Identifier ses alliés comme ses antagonistes à travers une carte des partenaires et mobiliser leurs ressources
- pour atteindre ses objectifs
- Appliquer une matrice de priorisation, construire une feuille de route et en assurer le suivi
- Désamorcer les jeux de pouvoir relationnels
- Prendre conscience de l'importance des signes de reconnaissance
- Mettre en place les bases d'une carte de transformation

Se préparer à la retraite

En route vers une nouvelle vie

Descriptif

Le départ à la retraite peut être une période difficile, avec des changements professionnels et personnels importants. Il est donc important de se préparer pour aborder cette nouvelle étape positivement. Cette formation offre un cadre de référence pour aider les participants à réfléchir à leur prochain départ à la retraite, en les guidant avec des questionnements et des exercices pratiques pour aboutir à un plan d'actions personnalisé.

Durée

1 journée

Objectifs

- Comprendre les tenants et les aboutissants du processus de deuil consécutif au départ à la retraite
- Evaluer ses perceptions et résistances face au changement ainsi que ses zones d'incertitude
- Redéfinir une image cohérente de son identité à ce stade de son existence, à travers l'application de diverses méthodes de connaissance de soi
- Repérer sa valeur directrice et ses valeurs accessoires
- Reconnaître ses besoins, ses attentes, ses souhaits et ses désirs à ce moment clé de sa vie
- Réaliser un état des lieux de ses réseaux familiaux, amicaux, sociaux et relationnels et mettre en place des actions pour renforcer ces derniers
- Développer sa créativité en vue de faire émerger un nouveau projet de vie
- Créer un plan d'actions individuel enthousiasmant et facilement réalisable

Gestion des émotions

Descriptif

Les émotions ont un impact sur nos relations interpersonnelles et notre communication, mais sont souvent refoulées ou niées. L'éducation émotionnelle n'est pas encore incluse dans les programmes scolaires. Cette formation vise à aborder les émotions sereinement et à les utiliser comme alliées au quotidien.

Durée

1 journée

Objectifs

- Comprendre le processus émotionnel et accueillir les manifestations physiques, physiologiques et cognitives de l’émotion, de son expression la plus simple au processus de somatisation plus complexe
- Reconnaître les différentes catégories d’émotions et leurs canaux d’expression
- Décoder et entendre les messages véhiculés par les indicateurs émotionnels
- Identifier les désirs et besoins liés à ces catégories d’émotions
- Mettre en place des actions concrètes ou symboliques pour satisfaire ces besoins
- Se référer le cas échéant au langage symbolique et au processus de dissociation
- Apporter une réponse appropriée aux émotions inadéquates dans la sphère professionnelle
- Appréhender les aspects émotionnels du processus de changement
- Pratiquer les bases d’une communication sereine et respectueuse de tous les acteurs

Développer sa résilience en période difficile

Descriptif

Le changement peut être difficile, mais la résilience peut aider à apprendre, grandir et s'épanouir. La résilience peut être apprise et développée par des comportements, des pensées et des actions. Cette formation d’une demi-journée aide à voir les obstacles comme des opportunités d'apprentissage et d'évolution.

Objectifs

- Mettre en évidence les diverses stratégies de défense face aux épreuves de vie
- Identifier les facteurs favorisant la résilience et trouver du sens dans ce qui est vécu
- Appliquer les principes de résilience à des difficultés concrètes
- Découvrir le challenge dans l’épreuve pour en faire une source d’énergie qui fait avancer vers l’avenir

Durée

1 demi-journée

05

Risques psychosociaux

Construire une démarche de prévention et de gestion des risques psychosociaux

Descriptif

Notons qu'au Luxembourg, 15% des suicides et 10% des démissions sont liées aux conditions et aux relations de travail. Ces chiffres engendrent un coût considérable que ce soit sur le plan humain ou sur l'économie de l'entreprise. Toutefois, plusieurs leviers existent afin de s'engager dans une démarche d'amélioration continue, et notamment le travail autour des risques professionnels.

Objectifs

- Connaître le cadre légal luxembourgeois en matière de risques psychosociaux
- Comprendre le rapport entre RPS et facteurs de RPS
- Connaître les différentes méthodologies de prévention des RPS
- Savoir identifier et implémenter une démarche de prévention à fort impact

Durée

1 demi-journée

ISO 45001 et ISO 45003

Prévention et gestion des RPS au service des normes qualité

Descriptif

Dans une période pendant laquelle les risques les plus chahutés sont psychosociaux, il est alors primordial pour les acteurs de la SST d'en comprendre le tenants et aboutissants pour pouvoir les prévenir et les gérer. Ces modules font écho à ces questions et permettront de comprendre comment construire une démarche de prévention des RPS dans l'entreprise, et aborderont également ces risques sous l'angle très qualitatif des normes ISO 45001:2018 et 45003:2021.

Objectifs

- Saisir la nécessité d'adresser les RPS dans les certifications qualité
- Connaître les demandes de l'ISO 45001:2018 et de l'ISO 45003:2021
- Comprendre les impacts de ces normes sur un plan de prévention et de gestion des RPS

Durée

1 demi-journée

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Keskonfaisi ?®

Atelier de prévention des risques psychosociaux

Descriptif

Les participants seront répartis en petites équipes qui s'opposent dans le cadre d'une compétition amicale pour atteindre la fin du jeu et gagner un prix. Chaque équipe possède un pion qu'il fait évoluer sur le jeu en fonction des résultats d'un lancer de dé. Chaque case pose un problème très concret qu'il convient de prévenir, de solutionner ou encore de réparer à posteriori. Un document de synthèse vient appuyer les apprentissages et découvertes du parcours.

Durée

1 journée

Objectifs

- Lister les risques psychosociaux inhérents à la réalité de l'entreprise
- Analyser quand, où et sous quelle manière intervenir lorsqu'une problématique est soupçonnée ou avérée
- Identifier ce qui peut, ce qui doit et ce qui ne doit pas être dit aux collaborateurs concernés (N, N+1, N+2)
- Procéder à un triple ancrage d'autoprotection et maintenir une distance salvatrice quand c'est nécessaire
- Connaître les diverses catégories d'émotions et les besoins sous-jacents
- Accueillir et faire face de manière adéquate aux démonstrations émotionnelles des collaborateurs
- Poser les questions pertinentes pour faciliter le dénouement de situations complexes
- Renforcer ses compétences d'observation et d'empathie
- Eviter les interprétations et l'influence des préjugés
- Mettre en place un processus de supervision et d'échange

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Se reconstruire après un burnout

Descriptif

Dans l'univers professionnel, la course à la performance peut conduire à l'épuisement professionnel physique et moral. Cette formation propose des solutions pour aider les personnes ayant souffert d'un burnout à retrouver la confiance et l'estime de soi nécessaire pour une réintégration sereine dans le monde du travail.

Objectifs

- Comprendre le cycle du burnout
- Analyser son basculement et prendre conscience de sa blessure intérieure
- Tirer les leçons positives de la situation
- Se préserver des personnes toxiques et se construire un bouclier
- Gérer positivement ses émotions
- Se fixer des limites pour se respecter et se faire respecter
- Gérer le stress du retour en entreprise
- Découvrir des techniques pour apprendre à lâcher–prise
- Redéfinir son échelle des valeurs personnelles, notamment vis-à-vis du travail

Durée

1 journée

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Retour au travail après une longue absence

Public manager

Descriptif

Le retour au travail après une absence prolongée, qu'elle soit liée au travail (burnout, accident de travail, etc.) ou pour des raisons personnelles (congé maternité, parental, sans solde, etc.), nécessite une préparation soignée. Tous les acteurs de l'entreprise ont un rôle à jouer dans cette démarche. L'accompagnement de la réintégration professionnelle par la sphère managériale revêt une importance cruciale, permettant ainsi aux collaborateurs de retrouver confiance et d'aborder leur retour avec sérénité.

Durée

1 journée

Objectifs

- Garder le contact avec ses collaborateurs et préparer le retour du collaborateur
- Apprendre et appliquer les techniques d'entretien de questionnement et de reformulation
- Identifier le potentiel de développement de ses collaborateurs et les accompagner dans celui-ci
- Définir un cadre d'organisation, de fonctionnement et de communication correspondant aux besoins de son équipe
- Reconnaître et accepter les différences, les présenter comme des ressources et non comme des sources de conflits
- Créer un environnement de confiance pour que chaque membre de l'équipe puisse être au maximum de sa performance
- Décrypter et analyser les comportements managériaux à adopter face à des situations spécifiques
- Préparer le retour du collaborateur et composer avec les émotions en jeu dans toute relation interpersonnelle
- Évaluer le climat de l'entreprise ou de l'équipe pour éviter d'autres cas

Retour au travail après une longue absence

Public staff

Descriptif

Le retour au travail après une absence de longue durée se prépare que ce soit en raison de problèmes liés au travail (burnout, accident de travail, etc.) ou pour des raisons personnelles (congé maternité, parental, sans soldes, etc.). Pendant cette période délicate, il est essentiel que chaque membre du personnel, y compris la personne absente, soit conscient de son rôle dans sa propre réintégration réussie.

Durée

1 journée

Objectifs

- Garder le contact avec l'entreprise et les collaborateurs, en planifiant la transition et le retour
- Évaluer les blessures internes et retrouver confiance en soi
- Se préserver des personnes toxiques et gérer positivement le stress
- Identifier les enjeux de l'équilibre professionnel et personnel
- Redéfinir son échelle des valeurs personnelles.
- Apprendre à communiquer efficacement et à donner un feedback constructif
- Tirer des leçons positives de la situation et apprendre à lâcher prise
- Planifier la transition et le retour au travail avec l'entreprise
- Définir un cadre professionnel adapté et gérer les priorités
- Faire la coupure entre sphères personnelle et privée sans culpabilité
- Appliquer la méthode S.T.O.P. pour rétablir l'équilibre en cas d'excès
- Utiliser les ressources organisationnelles pour soutenir les changements et les aléas de la vie

COORDONNÉES

(+352) 26 10 87 16

49, rue Gabriel Lippmann
L-6947 Niederanven

info@petillances.com