



METHODOLOGIE DE TRAVAIL ET GESTION DU TEMPS

Durée: 4 jours

Public concerné :

Chef d'équipe
Chef d'atelier
Chef de service
Secteur Associatif

Objectifs de formation :

Acquérir les éléments méthodologiques nécessaires à la conduite d'une tâche simple ou complexe,
Optimiser ses temps de production.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme :

Analyser un travail à réaliser,
Identifier les différentes phases,
Hiérarchiser les priorités,
Organiser la mise en œuvre,
Intégrer les imprévus,
Gérer le temps nécessaire,
Intégrer à la tâche des partenaires (en le cas d'une tâche complexe),
Rendre compte et évaluer la pertinence des actions réalisées.

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



BASE DE LA COMMUNICATION ORALE

Durée : 3 jours

Public concerné :

Tout public

Objectifs de formation :

Analyser une demande simple ou complexe,
Gérer un conflit,
Présenter et organiser la promotion de l'Entreprise ou d'un produit,
Coordonner les différents partenaires.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme :

L'ANALYSE DE LA DEMANDE

Les techniques d'analyse de la demande

Les reformulations dans un entretien avec une ou des personnes inconnues

LA PRESENTATION ET LA PROMOTION DE L'ENTREPRISE

Les techniques orales de présentation

Les techniques de promotion pour déclencher intérêt, curiosité et motivation,

L'organisation des rencontres pour détecter des centres d'intérêts communs

La notion de réseaux

LA GESTION DES PRODUITS

Les techniques de gestion de conflits entre un ou plusieurs interlocuteurs

Les déblocages de situations problèmes

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



COMMUNICATION PERFECTIONNEMENT

Durée : 3 jours

Public concerné :

Tout public

Objectifs de formation :

Mener un entretien,
Reformuler un discours simple ou un discours complexe,
Mettre en œuvre des techniques d'écoute,
Prendre la parole en public,
Communiquer à l'interne et à l'externe de l'Entreprise, soit en relation duelle, soit en groupe,
Transmettre, recevoir, produire de l'information,
Animer une réunion interne et externe,
Elaborer et rédiger un journal et un livret d'accueil.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme :

LES TECHNIQUES DE L'ENTRETIEN

Définition de la reformulation et exercices pratiques

L'observation de la communication non verbale

L'aide à la verbalisation de problèmes

L'écoute et l'empathie

Les grandes règles de la communication

La hiérarchisation et l'organisation des messages

L'ANIMATION DE REUNIONS

Une réunion pour quoi faire ?

Les techniques d'animation

La préparation d'une réunion

Les différents types de réunion

Les problèmes traditionnels de l'animation de réunions

Le suivi des réunions

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



FORMATION DE FORMATEUR

Durée : 4 jours

Public concerné :

Tout responsable d'équipe et de niveau maîtrise

Objectifs de formation :

Rédiger un projet d'action de formation,
Réaliser des supports pédagogiques,
Préparer et organiser une action de formation,
Evaluer les acquis.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme :

Définition des objectifs pédagogiques,
Les qualités et la psychologie du formateur,
Choix des méthodes et aides pédagogiques appropriées,
Préparation et organisation d'une action de formation,
Animation d'un module élaboré,
Evaluation des acquis et vérification des compétences.

RENDRE LES PARTICIPANTS CAPABLES DE

Partager son expérience avec des personnes qui pourront en tirer profit,
Transmettre ses connaissances en termes de « savoir faire » et « savoir être »,
Transférer des tâches et leurs modes opératoires,
Améliorer la compétence du personnel,
Promouvoir le changement au sein de son équipe,
Développer un esprit et une attitude de formateur vis-à-vis de ses collaborateurs et de ses collègues,
Améliorer la participation et la diffusion et circulation de l'information interne.

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



CONDUITE DE REUNION

Durée : 2 à 3 jours

Public concerné :

Tout responsable d'équipe et de niveau maîtrise

Objectifs de formation :

- Préparer une réunion : ordre du jour,
 - Définir les objectifs d'une réunion,
 - Créer les conditions favorables, avant et pendant la réunion, permettant aux participants d'exprimer plus librement leur point de vue,
 - Atteindre les objectifs prévus,
 - Respecter les durées,
 - Rédiger un compte rendu de réunion synthétique, complet et fidèle,
 - Amener les participants à professionnaliser leur pratique d'animation des réunions,
 - Faire découvrir aux participants que la réunion, une fois terminée, a produit de la valeur ajoutée.
- Cette dernière est plus importante que la somme des apports individuels.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme :

- Diagnostic du groupe par lui-même dans sa façon d'animer une réunion,
- Découvertes en commun des caractéristiques de réunion,
- Les facteurs de réussite,
- Méthodes d'animation des réunions,
- Gestion des situations délicates.

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



TECHNIQUE D'ENTRETIEN

Durée : 2 à 3 jours

Public concerné :

Tout responsable d'équipe et de niveau maîtrise

Objectifs de formation :

Utiliser l'entretien dans la pratique,
Préparer et organiser leurs entretiens,
Adopter une attitude d'ouverture précieuse pour l'échange,
Faire passer et obtenir de l'information,
Instaurer, à travers l'entretien, un vrai dialogue constructif.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme:

Préparer et organiser ses entretiens,
Animer les différents types d'entretien,
Gérer la dimension interpersonnelle de l'entretien,
Conclure et organiser le suivi.

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



GESTION DU STRESS

Durée : 2 jours

Public concerné :

Tout personnel

Objectifs de formation :

- Comprendre le stress (ses origines et ses mécanismes) et en repérer les symptômes (chez soi, chez l'autre)
- Comprendre son propre « scénario de stress » et être capable d'en sortir,
- Maîtriser quelques outils de gestion du stress personnel, et relationnel.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme:

Introduction

Qu'est ce que le stress ?

- Aspects biologiques et psychologiques
- Intérêts et désavantages de l'état de stress

Comment gérer son stress ?

Evaluation de son propre stress et de ses conséquences.

Aspects corporels du bien-être

Etude des facteurs de stress quotidiens et de leurs effets

Prise de conscience des sensations corporelles :

- tension et détente musculaire
- respiration

Pratique de la cohérence cardiaque

Travail sur les pensées

Identification des conditionnements stressants inutilement fatigants

« Organisation » et « lâcher prise », deux outils majeurs.

Aspects relationnels

Ne plus considérer le regard des autres comme un poids

Identification des bases d'une communication sereine

Prendre du recul face aux critiques agressives

Complément possible : Préparer un évènement ou des échéances importantes

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES CONFLITS

Durée : 2 jours

Public concerné :

Tout personnel

Objectifs de formation :

Faciliter l'écoute, afin de communiquer en phase avec son interlocuteur.

- Savoir écouter, questionner avec tact et reformuler,
- Comprendre les communications interpersonnelles pour prévenir les conflits,
- Se mettre en empathie avec son interlocuteur et mieux le comprendre,
- Créer un climat de confiance favorable à l'échange,
- Intégrer les enjeux de la communication dans les situations difficiles et les principes d'une communication positive et constructive.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme:

Mieux comprendre les enjeux relationnels

Etude et analyse de situations vécues non satisfaisantes
Mise en évidence des bases de communication saines
Apprendre à rester dans une attitude d'accueil et de compréhension

L'écoute

Dépasser ses a priori, changer ses conceptions initiales
Ecouter au-delà des mots : travail de l'hypervigilance et de l'attention à l'autre
Intérêts de l'écoute empathique

Communiquer en situations difficiles

Savoir apaiser les tensions relationnelles
Gestion des conflits
Apprendre à entretenir une dynamique relationnelle constructive en toute situation

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z



GERER L'AGRESSIVITE

Durée : 1 jour

Public concerné :

Tout personnel

Objectifs de formation :

Connaître le mécanisme de l'agressivité chez l'être humain, ses fondements, ses étapes, ses conséquences,
Identifier ses propres processus d'agressivité, les circonstances dans lesquelles ils se manifestent, leurs effets,
Savoir les gérer et s'en servir comme une base positive de créativité et de coopération,
Appliquer les connaissances acquises dans la gestion de l'agressivité chez ses interlocuteurs ou partenaires professionnels.

Type de validation :

Attestation de formation

Pédagogie :

Alternance d'exposés et d'exercices

Programme:

Comprendre l'agressivité

Etude de situations vécues mettant en jeu l'agressivité
Mise en évidence des fondements de l'agressivité

Fonctionnement de l'être humain et perspectives

Aspects biologiques : réflexes, émotions et raison
Apprendre à infléchir ses élans initiaux

Gérer l'agressivité au quotidien

Connaître son propre mode de fonctionnement
Apprendre à utiliser sa propre agressivité de façon positive

Maintenance Conseil Service (M.C.S)

111 rue Charton Zola 69600 OULLINS Tel : 063 80 05 32 00

Internet : mcs-lyon.com E-mail : fcottet@mcs-lyon.com

SARL au capital de 7700 € RCS Lyon B 400 520 557 Tribunal de commerce de Lyon Code APE 7022Z