

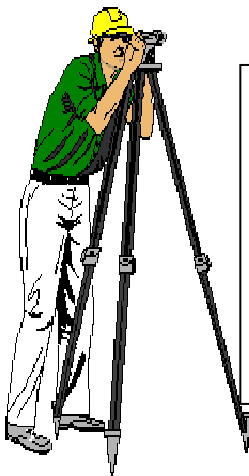


François A. SITTLER Directeur

L'EXPRECOM

Depuis 1989

**Agrément du Ministère de l'Intérieur
pour la formation des Élus Territoriaux**



DOSSIER GENERAL DU CONCEPT FORMATION

SARL FRANCESCO EZZO DIFFUSION

**Bureau E. A. M. MTG SUD
33, Boulevard Maréchal Juin
06800 – CAGNES SUR MER**

Tél : 06 07 75 48 10

N° d'existence : 93060145406

E mail : f.sittler@free.fr

Site : <http://www.francois-sittler.fr/>

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| SOMMAIRE | 2 |
| LE D. I. F. SUR MESURE..... | 5 |
| PROCESSUS COMINFORMA | 6 |
| COACHING INFORMATIQUE..... | 7 |
| STAGE TECHNIQUES DE VENTE | 9 |
| STIMULATION DES FORCES DE VENTE | 10 |
| STAGE AUGMENTER SON CHIFFRE D’AFFAIRES..... | 11 |
| STAGE VENDRE SA PRESTATION ET SA RÉPUTATION..... | 12 |
| STAGE ACCUEIL CLIENTS OU USAGERS | 13 |
| STAGE LA NÉGOCIATION CONSTRUCTIVE | 14 |
| STAGE FAVORISER LA PERFORMANCE D’ ÉQUIPE..... | 15 |
| STAGE MANAGEMENT D’ÉQUIPE | 16 |
| STAGE DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE SES COLLABORATEURS | 17 |
| STAGE PRISE DE POSTE A RESPONSABILITÉS | 18 |
| STAGE GESTION DU TEMPS..... | 20 |
| STAGE CONDUITE DE RÉUNION | 21 |
| STAGE ENTRETIEN ANNUEL NOUVEAU | 22 |
| STAGE DE SÉCURITÉ APPLIQUÉE AU CORPS ET A L’ESPRIT..... | 23 |
| STAGE GESTION DES CONFLITS | 24 |
| STAGE GESTION DU STRESS..... | 25 |
| STAGE DÉMENCE ET COMMUNICATION..... | 26 |
| STAGE PSYCHOLOGIE DE LA PERSONNE ÂGÉE | 28 |

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| STAGE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC..... | 30 |
| STAGE DE TRAINING SUR LA VOIX EN STUDIO D'ENREGISTREMENT | 31 |
| STAGE LA VOIX DE LA COMMUNICATION NIVEAU 1..... | 32 |
| STAGE LES ÉNERGIES MOTIVATIONNELLES, | 33 |
| STAGE DE PRÉPARATION A L'ORAL..... | 34 |
| STAGE LA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE | 35 |
| PROCESSUS RECONQUÊTE D'UNE CARRIÈRE | 36 |
| STAGE CONDUITE DE PROJET | 37 |
| STAGE TABLEAUX DE BORD NOUVEAU | 38 |
| STAGE ORGANISATION DE MANIFESTATIONS..... | 40 |
| STAGE D'INITIATION AUX MARCHES PUBLICS..... | 41 |
| STAGE LES MARCHES DE TRAVAUX BATIMENT ET TP..... | 43 |
| STAGE LE FONCTIONNEMENT DES COLLECTIVITES..... | 45 |
| STAGE SAVOIR RÉPONDRE A UN MARCHÉ PUBLIC..... | 46 |
| STAGE LE COUPLE ET LE DROIT..... | 47 |
| STAGE PROPRIETE ET COPROPRIETE | 48 |
| STAGE DEVENIR UN LEADER GAGNANT..... | 49 |
| STAGE SAVOIR ÊTRE SOI..... | 50 |
| STAGE DÉVELOPPER SA SENSORIALITÉ : | 51 |
| STAGE FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS..... | 52 |
| STAGE DE PRÉPARATION DES AGENTS AU DÉPART EN RETRAITE..... | 53 |
| STAGE MIEUX COMMUNIQUER AVEC USAGERS ORIGINE MAGHREBINE | 55 |
| COACHING ET MÉDIATION..... | 56 |

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| STAGE BANQUE : LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS | 57 |
| STAGE BANQUE : MÉTHODOLOGIE DE GESTION DE PATRIMOINE | 58 |
| STAGE OPTIMISATION DU POTENTIEL PERSONNEL | 59 |
| STAGE LA VENTE MAGIQUE NOUVEAU | 60 |
| LA MÉTHODE L'EXPRECOM | 61 |
| CONTENU DETAILLE DE L'EXPRECOM | 62 |
| NOS RÉFÉRENCES (DEPUIS 1989) | 63 |

PRESTATIONS EXONÉRÉES DE TVA

AU TITRE D'UNE ENTREPRISE DE FORMATION

**(Décision administration fiscale du 18 février 2002
article 261 du Code général des impôts)**

LE D. I. F. SUR MESURE

❖ Partir d'un potentiel de besoins et non d'une solution préétablie

Chacun se comporte au titre de « sa raison », de ses valeurs et de ses certitudes en pensant faire le meilleur choix et cela avec tous les risques d'erreurs involontaires.

Un aspect systémique : Si l'on considère que dans la personne humaine, il n'y a pas une « étanchéité » entre le privé et le professionnel, mais une complexe interdépendance entre les deux, il est sans nul doute attractif, d'avoir l'avis neutre d'un spécialiste pour détecter les priorités de formation pouvant faire l'objet de l'utilisation des droits D.I.F. C'est ainsi, que le D.I.F. peut s'appuyer dans certains cas sur une véritable dimension existentielle. A titre d'exemple, citons le thème de la gestion du stress que nous trouvons de plus en plus en souci non perçu par l'intéressé alors qu'il est prioritaire.

Passer à l'action : Dans bien des endroits, le D.I.F. est actuellement méconnu et seuls, quelques « éclairés » l'utilisent. En janvier 2010, une majorité de salariés du privé auront atteint le plafond des 120 heures de possibilités de formation. Ce statu quo sur fond d'inertie ne sera pas définitif. D'où l'intérêt de s'en occuper illico, plutôt que d'attendre une vague de fond qui rendra le problème quasi insoluble.

❖ Détecter la priorité sous l'angle du salarié

Nous procédons avec le salarié à un entretien « d'investigation » selon un mode très précis. Cette phase de consultation est suivie d'une analyse débouchant sur une proposition de plan d'action étalé sur deux ou trois ans. Nous fournissons également les termes de l'argumentation entourant la demande de D.I.F. Deux hypothèses : Soit nous détenons directement la réponse pédagogique auprès de notre pool d'intervenants, soit nous la recherchons à travers notre réseau étendu de partenaires.

❖ Accompagner la mise en place du D.I.F. dans une entreprise

Comme évoqué plus haut, et bien que datant de 2004, le D. I. F. est une réforme encore largement ignorée ou minimisée, malgré la réalité du risque juridique que cela peut entraîner à terme. Il s'agit donc bien dans un rôle de conseil, de renverser la tendance, en positivant le D.I.F. par son intégration opérationnelle dans la stratégie de l'entreprise, repoussant ainsi l'aspect inexact d'une simple obligation pesante. D'où le processus suivant :

- Séance de travail avec la Direction de l'entreprise
- Contact avec l'OPCA concerné, pour caler l'opération
- État des lieux sur l'organisation de la formation, en tenant compte de ses spécificités.
- Mise au point avec le chef d'entreprise de la stratégie et des procédures de mise en place du DIF, en fonction de la réglementation générale et des particularités conventionnelles ainsi que l'entretien professionnel.
- Apport d'une application Excel ou Access pour automatiser la gestion du D.I.F.
- Mise au point de la communication vis-à-vis des salariés
- Si possible, première mise en application pratique



SARL FRANCESCO EZZO

PROCESSUS COMINFORMA

Accompagnement d'un projet de service

Objectif : Communication interne + Formation

Associer des actes de formation à une nouvelle définition de la communication interne, à la recherche de motivations, à la mise en place d'un processus qualité, à l'accompagnement d'une mutation importante ou d'un projet de service.

Déroulement

Définition avec la Direction d'un objectif clair et concret pour qu'il soit officialisé
Alternance de réunions de petits groupes et d'entretiens individuels afin de recueillir le maximum d'informations (et pour le consultant de se faire accepter)
Rapport d'enquête analysant les données obtenues et proposant de premières solutions
Le plus souvent mise en place de groupes transversaux travaillant sur des sujets pratiques et débouchant sur des actions rapides (passer de la cogitation négative à l'offensive positive)
Phases de formations rapides directement liées aux propositions adoptées
Création d'un Comité de Pilotage qui progressivement remplacera le consultant pour assurer la pérennité de la dynamique enclenchée.

Durée

- **Phase tremplin** : Enquête/analyse, durée variable mais souvent de l'ordre de 1 à 2 semaines (en fonction de la taille). Deux axes : Organisation et relations internes et externes
- **Phase formation et lancement des actions et des groupes** : Dans le mois qui suit la phase tremplin
- **Phase de consolidation** : Dans l'année

Objectifs possibles

- Créer une motivation pragmatique et collective
- Stimuler une activité (mettre du « sport » et de la passion dans le quotidien)
- Monter le taux de rationalité : Procédures et méthodologie
- Régler des problèmes d'accueil ou de taux de satisfaction/clients ou usagers
- Augmenter le chiffre d'affaires, la rentabilité ou la productivité
- Assurer le redémarrage d'une entité en difficultés.
- Accompagner la fermeture d'un site
- Stimuler la mise en place d'un projet de service

Cibles fréquentes

- Manque de « rituels » de tous ordres
- Absence de « croyances » d'entreprise (supports de l'appartenance)
- Fatalisme ambiant ; démotivation générale ; oppositions et rivalités internes
- Mauvaise circulation de l'information
- Poids du passé ou de l'histoire de l'entité concernée
- Management trop vertical ou manquant de pédagogie
- Absence d'expression de tout ou partie du personnel
- Insuffisance des échanges de signes de reconnaissance, etc., etc.....



COACHING INFORMATIQUE

Les stages classiques de bureautique, ayant des thèmes précis, ne répondent pas forcément aux besoins de personnes, soucieuses de progresser en un minimum de temps vis-à-vis d'exigences très diverses.

C'est pourquoi, nous avons imaginé une formule originale soit individuelle soit concernant un groupe de quelques participants.

Intervenants : Enseignant confirmé en informatique

Durée : 1 journée (avec rappel éventuel)

Descriptif :

1. Lieu : Sur site.

2. Avant la formation : Lors d'un contact préalable, par téléphone et courriel, le ou les stagiaires communiquent la liste de leurs attentes, quelle qu'en soit la diversité ; cela permet à notre intervenant de concevoir un programme et une progression générale.

3. Au démarrage de la formation : Par une série de tests pratiques, notre intervenant mesure le niveau des différents acquis et apporte immédiatement des compléments de savoir faire. Il vérifiera également l'équipement technique et la panoplie logicielle afin d'émettre diverses suggestions.

4. Déroulement de la formation : En fonction du programme préétabli, et en partant du plus simple au plus complexe, les participants peuvent acquérir des compétences immédiatement applicables.

5. Exemples de thème (liste non exhaustive) :

- ▶▶ Comment mettre en page facilement un document ordinaire dans Word ?
- ▶▶ Comment construire aisément un rapport avec Word ?
- ▶▶ Comment utiliser le publipostage avec Word et Excel ?
- ▶▶ Comment élaborer un tableau simple dans Excel ?
- ▶▶ Comment utiliser les fonctions de calcul avec Excel ?
- ▶▶ Comment manipuler des listes sous Excel ?

- ▶▶ Comment optimiser la gestion de sa messagerie ?
- ▶▶ Comment ne pas se perdre sur Internet ?
- ▶▶ Comment animer des présentations informatisées (Powerpoint) ?
- ▶▶ Comment réaliser facilement une publication ?
- ▶▶ Comment créer et animer son blog ?
- ▶▶ Etc., etc.....

Ainsi, à l'issue de la journée, les participants auront progressé simultanément sur plusieurs axes

6. Méthode pédagogique : Les stagiaires sont toujours au clavier.
Quand une technique est comprise et maîtrisée, ils établissent une fiche de procédure afin de pouvoir s'y référer.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE TECHNIQUES DE VENTE

Objectif :

Acquérir le charisme et la flexibilité du vendeur haut de gamme ; structurer les étapes et assurer la conclusion dans une stratégie « plus/plus » ; intégrer le véritable plaisir de vendre.

Durée : De 2 à 4 jours (+ éventuellement application sur le terrain)

Contenu :

A° Travail sur l'émetteur

- Voix : diction, articulation, volume, débit, tonalité.....
- Langage : Phrases courtes, silences, métaphores....
- La reformulation et l'écoute ; L'art du questionnement ; Le langage positif
- Le duo « metteur en scène/interprète » : Le recul permanent
- Réglage du non verbal : Gestes, regard, position du corps, mimiques, tenue vestimentaire.....

B° Travail sur les transactions

- Le comportement du vendeur et ses modes de pensée
- Le comportement des clients selon leur catégorie
- La persuasion psychologique
- La prise de contact ; La démonstration ; La conclusion (préparation et action) ; Les objections
- L'organisation personnelle ; La confirmation, la relance, le suivi.... ; Le moral du vendeur
- La prospection et les prescripteurs
- Cas particuliers proposés par les stagiaires

NOTA : *Selon la branche d'activité, il sera éventuellement nécessaire à l'intervenant de se familiariser avec le contexte de l'entreprise.*



SARL FRANCESCO EZZO

STIMULATION DES FORCES DE VENTE

Objectif :

Augmenter les résultats d'une équipe de commerciaux, en leur faisant découvrir les facettes sportives et passionnantes de la vente, en accroissant la méthodologie de traitement des séquences et en les mettant en mouvement permanent (sortir des habitudes par l'initiative et le renouvellement des réactions).

Durée : Variable selon « les dimensions » de la mission et de son contexte

Effectif : Nous travaillons essentiellement sur 2 cibles distinctes : Équipe de vendeurs-conseil en comptoir de distribution ; Équipe de commerciaux allant en clientèle (entretien et prospection)

Structuration du processus :

Notre action comprend systématiquement 3 phases successives :

☞ Observation de la réalité du terrain : Cette phase permet de recueillir des informations capitales pour la conception de notre mission et tout autant de se faire adopter par les intéressés (capital confiance indispensable).

☞ Dans la foulée, mise en place de formations courtes et ciblées pour compléter l'éventail des techniques.

☞ Accompagnement sur le terrain des applications émanant des formations, et structuration de la dynamique collective.

Contenu des formations :

Elles émanent de l'analyse de l'observation/terrain. Néanmoins, on peut citer quelques thèmes qui reviennent très fréquemment :

☞ Maîtrise parfaite du questionnement

☞ Émergence d'une véritable écoute active et offensive (support, la reformulation et l'ancrage)

☞ -Mise sous méthode de la séquence de vente : Les premiers instants, les premiers mots, la prise en charge du client, la partie découverte, la partie traitement de la demande, la partie extension commerciale

☞ Détermination d'un plan de vente

- Les techniques d'influence : L'envie de posséder, de toucher, de montrer, d'épater, de se faire plaisir, de se rassurer.....

☞ Passer de la simple satisfaction du client au fait de chercher à l'étonner.

☞ Vérification de la bonne connaissance technique des produits et de leur environnement

☞ Faire émerger le plaisir de l'enthousiasme, de la passion, du sport, du succès.



STAGE AUGMENTER SON CHIFFRE D'AFFAIRES

Objectifs :

C'est en période de crise qu'il faut savoir se montrer combattif, créatif et offensif : Sortir du carcan du constat –indiscutable mais stérile- pour passer à l'action ; repenser les fondamentaux de son activité et inventer de nouveaux supports de vente ou d'activités. C'est l'objectif de cette journée destinée à générer dès le lendemain, un plan d'action novateur, tourné vers la recherche du succès et du profit.

Durée : 1 ou 2 jours

Animation : François SITTLER

Contenu :

Repenser ses fondamentaux

- 1°) Ses savoir faire, ses technicités, ses points forts
- 2°) Son organisation ; ses points faibles ; les dysfonctionnements
- 3°) La détection de nouvelles niches ; positionnement vis-à-vis de la concurrence

SPÉCIAL ARTISANS
ET COMMERÇANTS

L'activité commerciale

- 1°) La fidélisation et la relance client
- 2°) Les prescripteurs
- 3°) La prospection directe
- 4°) Les supports (fichiers, internet, documents de promotion....)

La motivation de ses salariés

- 1°) Les basiques
- 2°) Les erreurs à éviter
- 3°) L'encouragement à la vente additionnelle

Chaque thème sera ponctué d'échanges sur les difficultés et les réussites rencontrées dans la pratique professionnelle des participants.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE VENDRE SA PRESTATION ET SA RÉPUTATION

Objectifs :

A partir de techniques de vente et d'outils de communication, optimiser sa capacité d'interaction lors d'une prise de contact et savoir transmettre une image de professionnel pointu tout au long de la vie d'un dossier. Créer un courant d'empathie et de reconnaissance à double sens. Savoir exploiter son portefeuille clients et augmenter l'impact de sa réputation.

Durée : 2 ou 3 jours

Animation : François SITTLER

Contenu :



- La découverte du client ; les premiers instants ; la phase « consultation » et les outils qui s'y rapportent (questionnement et reformulation)
- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle : Outils vulgarisés émanant de l'analyse transactionnelle
- Les signes de reconnaissance
- La présentation d'un prix ou d'un devis
- L'art de conclure
- La mise en avant de son professionnalisme et de sa technique
- La pédagogie pour annoncer et commenter un échec
- Le maintien relationnel après la clôture d'un dossier
- Les actions de « promotion » ; la communication externe
- Le réseau de prescripteurs

Chaque thème sera ponctué d'échanges sur les difficultés et les réussites rencontrées dans la pratique professionnelle des participants.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE ACCUEIL CLIENTS OU USAGERS

Objectif :

Installer un véritable professionnalisme de l'accueil à partir d'un processus en deux temps : Refondation de la mentalité et entraînement intensif pour mettre en place de nouveaux automatismes incontournables

Durée : 2 fois deux ou trois jours (+ phases d'encadrement) ou formule sur mesure

Contenu :

1° session – Animation Sophia TRIPODI (sophrologue vittozienne)

- ☞ *Mise à jour des paramètres qui interfèrent au niveau de la relation d'accueil.*
- ☞ *Associer liberté, autonomie et responsabilité. Amener à Être pour pouvoir faire.*

- a) Savoir développer une qualité de présence
 - Jouer à nouveau sur toute la gamme ; réinvestir les différents registres de la personnalité.
 - Notion d'image de soi : Son incidence sur les comportements ; quels référentiels
 - Comment installer un processus de transformation de cette donnée.
- b) Apprendre à installer une écoute vraie, synonyme de reconnaissance pour le client
 - Devenir conscient des mécanismes projectifs ou défensifs parfois en place
 - Savoir se placer en état de réceptivité.
- c) Savoir gérer la relation : Canaliser l'éventuelle agressivité du client ; maintenir sa concentration et son intérêt
- d) Savoir entretenir son implication professionnelle et sa motivation.

2° session – Animation François A. SITTLER :

☞ *Mise en place d'automatismes verbaux et non verbaux. Entraînement intensif pour les interioriser.*

- Codification des premiers instants : Déplacement, premiers gestes, premiers mots
- Codification de la phase découverte : Questionnement et reformulation
- Codification de la phase synthèse et proposition et de la phase satisfaction client
- Les cas particuliers
- Entraînement répétitif sur ces nouveaux automatismes : Être à la fois acteur et spectateur.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LA NÉGOCIATION CONSTRUCTIVE

Objectif :

Être capable de conduire une négociation avec des partenaires internes ou externes vers une solution positive ; rationaliser sa fonction acheteur ; découvrir l'efficacité du rapport « gagnant/gagnant ».

Durée : 4 jours

Contenu :

Les grands principes qui régissent la négociation :

Les cas de figure ; les enjeux (réels ou apparents) ; les rapports de force ; Le raisonnement en termes d'écart ; Le rapport gagnant/gagnant (La compréhension mutuelle) ; L'état d'esprit, la vision des enjeux, les faux clichés

La préparation d'une négociation :

1. Contexte et limites ; méthodologie ; La consultation : Avoir une information exhaustive
2. L'art du questionnement ; L'empathie ; la réactivité ; la projection de ses pensées ; La recherche du consensus

La préparation personnelle : Expression et rhétorique

Le processus de discussion :

1. Les filtres personnels ; la gestion de l'interaction :
2. Les différents scénarios ; La construction positive et pragmatique

La stratégie dans la négociation :

1. Négociation constructive ; consulter, confronter, concilier
2. Stratégie directe ou indirecte ; les conflits ; Les tactiques ; la gestion de la durée

L'aspect technique de l'argumentation :

Les avantages de la phase explicative ; Les divers modes d'argumentation ; les objections

Le réflexe stratégique :

La gestion du pouvoir ; Les causes d'échec ; la négociation combat

Les supports de réfutation :

Le duo arguments/réponses ; les divers moyens pour réfuter ; La construction d'une réfutation ; la controverse



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE FAVORISER LA PERFORMANCE D'ÉQUIPE

Objectif :

Savoir évaluer son style de management et le faire évoluer de façon rationnelle et positive face au changement. Acquérir les fondamentaux d'un management motivationnel, rationnel et efficace et devenir un apporteur de sens. Éliminer les risques de la communication et optimiser une gestion par projets. Détenir les bases d'un plan d'action opérationnel. Découvrir le plaisir d'un véritable leadership.

Durée : 4 jours

Contenu :



MANAGERS
D'ÉQUIPES
IMPORTANTES

A° Le Manager

- ☞ Les styles d'encadrement d'une équipe : Comment se situer, comment évoluer ?
- ☞ Les types de pouvoir ; Le réglage de son affectif et de son subjectif pour une communication optimisée
- ☞ Être un manager apporteur de sens
- ☞ L'organisation personnelle et rationnelle ; la gestion des priorités ; la refonte de la répartition du temps

B° L'équipe et les agents

- ☞ Les styles de comportement des agents ; les insatisfactions ; l'image de soi du subordonné
- ☞ L'incidence des besoins selon Maslow dans le quotidien
- ☞ Les lois de la motivation : Loi du transfert motivationnel, loi de la pression d'enjeu (objectifs), loi de la re-compensation performante, loi de la transmission du savoir, loi des hors-jeu, loi du territoire individuel
- ☞ La gestion des compétences, les contenus de poste, les synergies internes, la polyvalence, l'initiative, la formation....
- ☞ L'entretien professionnel

C° Le management par projet : Le moyen idéal pour éliminer les freins à l'excellence

- ☞ Passer de la simple addition d'expertises et de la séquentialité à l'œuvre commune et à la cohérence globale.
- ☞ Tout savoir sur la création et la gestion des objectifs
- ☞ Maîtriser la création et l'évolution des délégations
- ☞ Savoir appliquer une méthodologie de projet : Coproduire le projet avec son équipe ; tirer parti de la dimension multiculturelle d'une équipe ; pérenniser le mouvement au sein de son équipe.
- ☞ Choisir les outils de contrôle et de suivi

En fonction des attentes des stagiaires, des thèmes seront plus particulièrement approfondis



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE MANAGEMENT D'ÉQUIPE

Objectif :

Permettre au responsable de se perfectionner à la direction dynamique de son équipe et d'apprendre à motiver un groupe pour créer une responsabilité collective ; susciter le travail/plaisir en le vivant soi-même.

Durée : 4 jours

Contenu :

En fonction des attentes des stagiaires, des thèmes seront plus particulièrement approfondis

A° Le Manager

- ☞ Les styles d'encadrement d'une équipe : Comment se situer, comment évoluer ?
- ☞ Les types de pouvoir ; Le réglage de son affectif et de son subjectif : Utilisation d'outils de l'Analyse Transactionnelle
- ☞ L'organisation personnelle et rationnelle ; La refonte de son image

B° L'harmonisation des échanges

- ☞ Les styles de comportement des agents ; les insatisfactions
- ☞ L'incidence des besoins selon Maslow dans le quotidien
- ☞ Les lois de la motivation : Loi du transfert motivationnel, loi de la pression d'enjeu (objectifs), loi de la re-compensation performante, loi de la transmission du savoir, loi des hors-jeu, loi du territoire individuel
- ☞ L'optimisation des réunions
- ☞ La recherche de la créativité et de l'initiative ; Les objectifs ; La délégation ; La gestion des entretiens

C° La création d'événements de communication avec l'équipe

- ☞ La recherche de « croyances » communes ; l'appartenance ; La multiplication des rituels ; La recherche de supports de stimulation (challenges)
- ☞ La véritable convivialité



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DE SES COLLABORATEURS

Objectif :

Démarrer un processus d'efficacité au sein de son service ou de son entreprise en manquant l'évolution de ses collaborateurs en termes de compétences

Durée : 3 ou 4 jours

Contenu :

- ☞ Principes généraux de l'évolution de l'entreprise ou d'une entité donnée
- ☞ L'analyse des besoins de compétences pour augmenter polyvalences et synergies (grille de lecture).
- ☞ Le lancement de la méthodologie
- ☞ Les techniques d'entretiens liés à la compétence (dont l'entretien d'aide, la reformulation, l'interaction....)
- ☞ Ce qu'il faut savoir sur la compétence
- ☞ La gestion des compétences : L'étude des postes (toujours par rapport aux compétences)
- ☞ Les modes de fonctionnement du collaborateur (dont l'image de soi)
- ☞ Les styles de pilotage
- ☞ Les objectifs
- ☞ La délégation
- ☞ Les synergies internes et la polyvalence
- ☞ Briefing et débriefing
- ☞ Les supports pratiques (les outils)
- ☞ Fixation du plan d'action



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE PRISE DE POSTE A RESPONSABILITÉS

Objectif

Permettre à un manager d'optimiser une prise de poste à responsabilités en 90 jours, selon 4 grands cas de figure :

- ☞ Le nouveau service (la « start up ») : C'est une création
- ☞ Le service à redresser : C'est plus ou moins l'urgence
- ☞ Le service à améliorer ou à réorienter : C'est faire passer une mutation à moyen terme
- ☞ Le service à pérenniser : C'est encore améliorer un service qui marche déjà bien

Savoir appliquer une méthodologie et une stratégie sans faille, complètement déconnectées du subjectif et de l'affectif.

Pré-requis :

Le groupe devra comporter soit des cadres ayant vocation à prendre un poste mais sans affectation immédiate (d'où formation générale), soit des cadres ayant déjà une affectation précise (d'où formation appliquée)

Durée : 4 jours

Contenu :

A° Points forts et points faibles du manager concerné : Installer un « recul » constructif

- ☞ Son niveau cognitif et son expérience par rapport à la nature de l'activité : Se mettre au niveau
- ☞ Ses capacités managériales : Communication et organisation
- ☞ Son niveau d'audience et de crédibilité par rapport à la hiérarchie

B° Le diagnostic de la problématique

- ☞ Les 4 scénarios (voir ci-dessus) et leurs caractéristiques classiques : Embryon de la stratégie
- ☞ L'élaboration d'une première stratégie : L'équilibre entre l'action sur les hommes et sur les tâches.
- ☞ Avant la prise de fonction : Se documenter et savoir le maximum de choses objectives

C° La phase active

- ☞ Le premier jour
- ☞ Les premières semaines
- ☞ A la fin du premier mois

D° Les outils pratiques

- ☞ **L'accélération de la transition**
- ☞ **La création de coalitions ; la théorie des alliés**
- ☞ **La méthode DESC**
- ☞ **La création d'événements obligeant à l'action : Délégation et objectifs**
- ☞ **L'acceptation réaliste du passé avec ses collaborateurs : Structurer la mémoire et la relier au présent.**
- ☞ **La mise en perspective du présent et la construction d'un nouvel avenir**



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE GESTION DU TEMPS

Objectif :

Connaître les principaux facteurs qui influent sur la distribution du temps et l'organisation dans une équipe autour de son manager ; mettre en place un processus de changement ou de modification à partir de la notion de compétence ; découvrir le plaisir d'un management serein et offensif.

Durée : 2 ou 3 jours

Contenu :

- ☞ Analyse de l'état des lieux : Constat des dysfonctionnements et fixation des objectifs de changement,
- ☞ Prise en compte de la notion de temps
- ☞ Les voleurs de temps émanant de la personnalité et de l'extérieur
- ☞ Principes généraux et pratiques de l'organisation d'une équipe de travail : La gestion des compétences
- ☞ Déroulement d'une méthodologie de gestion du temps individuel
- ☞ Les lois de la motivation : Socle incontournable pour optimiser la tâche d'une équipe autour de son leader
- ☞ La délégation
- ☞ Les objectifs
- ☞ Plan d'action individuel



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE CONDUITE DE RÉUNION

Objectif :

Acquérir une nouvelle vision de l'acte de réunion et des phénomènes de groupe et déboucher sur une méthodologie concrète permettant de rentabiliser ce mode de communication.

Durée : 3 ou 4 jours

Contenu :

a) Communication et interaction

- Schéma de la communication et de l'interaction
- Idées clés dans la relation
- L'énergie des groupes et des organisations

b) Qu'est-ce qu'une réunion ?

- Les facettes psychologiques de la réunion ; La typologie de la réunion
- Les grands types de réunion

c) Le groupe et sa vie en réunion

- Tout ce qu'il faut savoir sur le groupe en réunion (les états, l'expression, les personnages, la sensibilité.....)
- Conseils au créateur de réunion

d) L'animation

- Comment se déroule une réunion (méthodologie)
- Les fonctions de l'animateur ; Techniques d'animation
- Animation et pouvoir

e) Discussion et décision

- Le sabotage des réunions ; Les situations délicates
- Maîtriser le processus de discussion (conflits...)
- La recherche de consensus
- Processus de réflexion décisionnelle ; L'acte de décision



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE ENTRETIEN ANNUEL

Objectif :

Structurer toutes les techniques de base de l'entretien afin d'obtenir le résultat le plus large possible en fonction d'une stratégie préalablement déterminée et d'un objectif souhaité. Maîtriser la gestion du bilan de l'année écoulée, la fixation des objectifs et la partie formation.

Durée : 2 ou 3 jours

Contenu :

A° Préparation de l'entretien

- ☞ Les stratégies possibles ; l'art de la persuasion ; Le duo metteur en scène/interprète ; l'annonce des entretiens
- ☞ Le contexte de la situation ; le rapport de forces ; la préparation mentale
- ☞ L'utilisation de l'écrit ; le document préparatoire

B° Le démarrage de l'entretien

- ☞ L'accueil ; Les préliminaires
- ☞ La phase consultation ; la détection des indices

C° Le déroulement de l'entretien

- ☞ L'empathie
- ☞ L'art de questionner ; La reformulation ; l'écoute active
- ☞ La gestion et l'observation du verbal ; La gestion et l'observation du non verbal
- ☞ Le calibrage (verbal et non verbal)
- ☞ La détection des non dits ; le parler vrai ; faire baisser la garde ; La gestion des points de blocage
- ☞ Le bilan de l'année écoulée ; la fixation des objectifs à venir
- ☞ Le point des compétences, de la formation et du DIF

D° La conclusion de l'entretien

- ☞ La récapitulation active (points positifs et négatifs)
- ☞ L'émergence d'un éventuel « contrat »
- ☞ Les possibilités de consensus ; L'éventualité d'une rupture
- ☞ Le compte-rendu ; Le suivi éventuel.



STAGE DE SÉCURITÉ APPLIQUÉE AU CORPS ET A L'ESPRIT

Objectif :

A partir de différents basiques de l'aïkido, acquérir un savoir faire dans la dédramatisation et l'évitement des situations conflictuelles. Savoir se préserver physiquement et mentalement des agressions extérieures

Cible : Gardiens et agents de sécurité

Durée : 3 jours

Animation : Pascal Mennesson (5° dan d'aïkido)

Contenu :

- ☞ Prise de conscience de ses réflexes conditionnés et modification des fondamentaux
- ☞ Reprogrammation des attitudes corporelles
- ☞ Maîtrise des réactions verbales
- ☞ Apprentissage de techniques spécifiques
- ☞ Les signes annonciateurs
- ☞ L'éthique et les limites de sa fonction
- ☞ La décompression mentale à la suite d'un conflit



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE GESTION DES CONFLITS

Objectif :

Gérer et traiter une situation conflictuelle (existante ou prévisible) par une stratégie pragmatique et objective afin d'obtenir un résultat de type gagnant/gagnant ou à défaut qui sauvegarde les intérêts nobles de chacun. Découvrir le plaisir de la stratégie oblique.

Durée : 2 à 4 jours

Contenu :

- ☞ Les différents types de conflit : Caractéristiques, causes
- ☞ Les signes annonciateurs
- ☞ Les outils de l'Analyse Transactionnelle dans la relation interpersonnelle : Le trio PAE, les transactions et leurs dysfonctionnements ; les jeux, les messages internes, les interdits.... Ces outils permettent de mieux comprendre (et plus rapidement) bon nombre de cas fréquents ou répétitifs et d'agir en conséquence sans s'impliquer affectivement ou subjectivement
- ☞ La mise en place d'un esprit « négociation » : Acquisition d'une méthodologie préparant le consensus ou tout autre résultat de type positif, notamment en soignant la partie consultation avant d'entrer dans la discussion ou dans l'action.
- ☞ Maîtrise du processus de discussion : Argumentation, réfutation, reformulation, silences.....
- ☞ Le questionnement : L'outil dont il faut multiplier l'usage.

NOTA : Les 2 techniques ne formeront pas 2 parties successives mais seront mixées à travers des exercices pratiques (avec l'utilisation du camescope).



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE GESTION DU STRESS

Objectif :

Traiter ou prévenir, ou bien les conséquences concrètes et objectives d'un travail soumis à forte pression –soit par excès de flux d'activités, soit par impact direct sur l'affectif-, ou bien un état de « mal être », négativité, démotivation, peur du lendemain.... dû à des causes très diverses. Formule courte concernant des situations à gravité relative.

Durée : 3 jours

Intervenant : Médecin du travail

Contenu :

- ☞ Connaissances de base du fonctionnement de l'organisme
- ☞ Réactions physiologiques au stress
- ☞ Conséquences pathologiques
- ☞ Subjectivité de la perception des choses
- ☞ Composantes de la vie au travail ; les erreurs classiques
- ☞ Méthodes de relaxation
- ☞ « Ordonnance et posologie » pour un renouveau

**Stage interactif avec exercices d'application
et traitement ponctuel de cas particuliers**



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DÉMENCE ET COMMUNICATION

Objectifs :

Mieux comprendre les comportements des personnes atteintes de démences avancées. Développer une meilleure compréhension de soi pour mieux interagir avec l'autre. Acquérir des outils pour communiquer avec les sujets déments. Comprendre en termes de communication non-verbale les comportements des sujets déments. Atténuer et éviter les comportements d'agressivité. Apporter une relation de qualité chez le sujet dément. Découvrir le plaisir d'un nouveau professionnalisme

Durée : 2 jours

Intervenant : Joëlle BUSSOLON (docteur en psychologie)

Public : Tout professionnel étant en contact avec les résidents en EHPAD ou maison de retraite.

Contenu :

SPÉCIAL EHPAD
ET MAISON DE
RETRAITE

Journée 1

| | |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 9h – 9h20 | Présentation en binômes |
| 9h20 – 9h45 | Jeu de rôle : Communiquer avec l'autre |
| 9h45 – 10h20 | Partage sur la difficulté à interagir avec la personne démente |
| 10h20 – 10h30 | Pause |
| 10h30 – 11h30 | Théorie sur les comportements chez la personne démente |
| 11h30 – 12h | Quelles solutions apportées ? |
| 12h – 13h30 | Repas |
| 13h30 – 14h | Exercices de relaxation : Un premier outil dans la communication |
| 14h – 14h45 | Rôle de l'alimentation dans la relation aidé-aidant |
| 14h45 – 15h20 | Comprendre et analyser les échanges qui se font à l'occasion du repas |
| 15h20 – 15h30 | Pause |
| 15h30 – 16h | Situer la place de la nourriture dans le projet du résident |
| 16h – 16h30 | Goûter sensoriel. Mise en pratique de cette forme de communication |
| 16h30 – 17h | Synthèse et validation des acquis |

Journée 2

| | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9h – 9h15 | Prenons contact ensemble autour d'un café |
| 9h15 – 9h30 | Simulation de comportement de sujets déments |
| 9h30 – 10h | L'approche « Snoezelen » |
| 10h – 10h20 | Expérience personnelle et cas pratiques |
| 10h20 – 10h30 | Pause |
| 10h30 – 11h30 | Exercices, jeux de rôle et mise en pratique de l'approche « snoezelen » |
| 11h30 – 12h | Réflexion sur la qualité de l'engagement corporel et émotionnel de l'aidant dans la relation à la personne |
| 12h – 13h30 | Repas |
| 13h30 – 14h | Exercice corporel et communication |
| 14h – 14h45 | Confiance en soi et communication |
| 14h45 – 15h20 | Sujets déments et comportements agressifs |
| 15h20 – 15H30 | Pause café |
| 15H30 – 15h45 | Emotion et structure identitaire chez le sujet dément |
| 15h45 – 16h30 | Exercices pour calmer l'agressivité, rassurer, interagir, calmer la douleur... |
| 16h30 – 17h | Synthèse et validation des acquis |



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE PSYCHOLOGIE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Objectifs :

- ☞ Actualiser ses connaissances en matière de violence et de maltraitance. Reconnaître les différentes formes de maltraitements (physique, morale, passive ou active) et les personnes à risques. Observer, évaluer et constater un état de maltraitance (dépistage et signalement) :
- ☞ Savoir comment intervenir pour aider, rassurer les personnes âgées. Quelles sont les conduites à tenir pour intervenir tant au plan relationnel et psychologique que juridique. Savoir à qui s'adresser en cas de constat de maltraitance.
- ☞ Réactualiser ses connaissances sur les moyens d'actions juridiques sur la protection des personnes fragilisées. Rappeler les droits et libertés de la personne âgée. Présenter le projet de loi portant réforme de la protection juridique des majeurs qui renove l'ensemble du dispositif de protection des personnes vulnérables.
- ☞ Mieux comprendre le vieillissement dans sa forme normale ou pathologique afin d'optimiser sa relation avec la personne âgée. Comprendre les différents comportements de la personne âgée mais aussi de son entourage pour identifier leurs importances dans l'impact de la relation à autrui.

Durée : 3 jours

Animation : Docteur Joëlle BUSSOLON

Contenu :

Premier jour :

Matinée

1. Qu'est-ce que la maltraitance
2. Les différentes formes
 - Physique
 - Morale
 - Passive
 - Active
3. qu'elles sont les personnes à risque
4. A partir de témoignage, mentionner les indicateurs permettant de signaler des risques de violence

Après-midi :

1. Identifier les responsabilités pour mieux prévenir les risques : au niveau de :
 - L'individu
 - Des institutions
2. Interroger sa propre pratique professionnelle
3. Proposer les outils de dépistage de la maltraitance
 - Questionnaires
 - Échelles

Deuxième jour :

Matinée :

1. Quelles sont les conduites à tenir pour aider la personne âgée
 - Partage et écoute des expériences personnelles



SPÉCIAL EHPAD
ET MAISON DE
RETRAITE

- Savoir écouter
 - Conduire un entretien
 - Soulager la souffrance
 - Déculpabiliser
2. **Savoir à qui s'adresser en cas de constat de maltraitance**
 3. **Les différents organismes de prise en charge et d'écoute**

Après-midi :

1. **Quelles sont les réponses juridiques**
2. **Rappeler les réponses possibles et leurs limites dans le champ clinique**
3. **Droits et libertés de la personne âgée**
4. **Étude et débat sur l'interview présentant la nouvelle réforme**
 - Différence dans les droits
 - Les moyens d'actions
 - Les partenaires sociaux

Troisième jour

Matinée :

1. **Quelles sont les formes de démence ?**
 - Maladie d'Alzheimer
 - Démence fronto-temporale
 - Démence vasculaire
 - Démence parkinsonienne
2. **Exposé des différentes formes de démence en opposition au vieillissement normal**
3. **Données médicales et scientifiques pour illustrer et comprendre l'importance de ces pathologies et leur impact dans la relation à autrui**

Après-midi :

0. **En quoi la maladie expose-t-elle à de la violence subie ?**
1. **Notion de déficit**
 - Trouble de la parole
 - Trouble du comportement
2. **les conséquences de la vieillesse et de la maladie pour l'entourage**
3. **Les risques de maltraitance pour les personnes fragilisées par la maladie**
 - Négligences
 - Violences
 - Abus
4. **Maltraitements envers l'aidant**
5. **Les conditions permettant de limiter l'apparition de relations violentes ou inappropriées**

Chaque thème sera ponctué d'échanges sur les difficultés et les réussites rencontrées dans la pratique professionnelle des participants.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Objectif :

A partir d'une restructuration de son élocution, pouvoir inventer une stratégie performante, spécifique à chaque situation, mettant en évidence un charisme à ses mesures et tourné vers l'empathie ; découvrir le plaisir de séduire ou de convaincre.

Durée : 2 à 4 jours selon besoins exprimés

Contenu :

a) Réglage de l'émetteur

- ☞ Sensibilisation et exercices sur l'articulation et la diction
- ☞ Correction du débit, du volume et de la tonalité... ; Utilisation des silences ; les phrases courtes
- ☞ Mise au point du non verbal : Regard, gestes, positions du corps, mimiques du visage
- ☞ Repérage et élimination des tics (de langage ou physiques)

b) Réglage du contenu

- ☞ La conception du contenu (sélection des idées, l'objectif recherché, le contexte...)
- ☞ L'empathie, base de toute intervention ; Les signes de reconnaissance, l'humour, les supports d'appartenance, ingrédients du succès ; La transmission du message

c) L'interprétation

- ☞ Le duo metteur en scène/interprète ; La gestion de l'affectif et du subjectif
- ☞ L'osmose permanente avec l'auditoire : Le réglage systématique
- ☞ Le relief : Les effets spéciaux ; Démarrage et finition
- ☞ La transmission du plaisir de discourir
- ☞ L'improvisation ; les parades aux imprévus ; Le discours à table (lors des déjeuners).

Variante

Déroulement d'une méthodologie de conception et de préparation pour la présentation orale d'un projet

- ☞ La pensée stratégique
- ☞ Le plan général (contexte, constat, solution, résultats....)
- ☞ L'accroche
- ☞ La conclusion
- ☞ Les différents supports
- ☞ Les notes
- ☞ Les répétitions
- ☞ La gestion des questions et des objections



STAGE DE TRAINING SUR LA VOIX EN STUDIO D'ENREGISTREMENT

Maîtriser sa voix et son langage est un atout indispensable pour transmettre efficacement un message lors d'une interview ou d'un discours. Mais pour cela, il faut acquérir la « conscience » de sa voix et remplacer la négativité qui s'y attache naturellement par une nouvelle et plaisante attraction.

Intervenant : François SITTLER :

Spécial 06

Consultant depuis 18 ans, co-auteur de la méthode de diction, d'expression et de communication **L'EXPRECOM**, il maîtrise parfaitement le travail sur le verbal et sait susciter des progrès rapides, durables et spectaculaires.

Modalités :

1) La session s'effectue dans un **studio d'enregistrement** équipé en numérique avec le concours d'un ingénieur du son. L'utilisation d'un outil aussi sophistiqué donne des résultats incomparables du fait des éléments suivants :

- Univers feutré, impressionnant, silencieux
- Pureté extraordinaire de la reproduction de la voix
- Possibilités multiples de jouer sur le timbre de voix, les intonations, d'enregistrer, de couper, de revenir en arrière, de modifier.....

2) Il faut prévoir une durée de 2 à 3 jours consécutifs pour que l'impact puisse avoir la meilleure pérennité.

3) Sur les Alpes Maritimes, nous utilisons le **Studio Marilyn à Cagnes sur Mer** (coût de la location du studio de 250 à 300 euros HT par journée)

4) La formation peut concerner une seule personne ou un petit groupe de 8 personnes au maximum.

5) Elle se termine par l'enregistrement d'une séquence « témoin », gommée de toute imperfection, qui sera reproduite sur CD et dont le stagiaire se servira comme un support-guide et une référence.

Conclusion :

Ce training très technique permet d'installer une aisance percutante lors des relations avec les médias et des interventions en public ou en réunion.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LA VOIX DE LA COMMUNICATION NIVEAU 1

STAGE SUR
SUPPORT DÉPOSÉ
HORS CONCURRENCE

Objectif :

A travers un travail intensif sur la voix, le langage et le non verbal, découvrir une nouvelle puissance de communication en ayant une expression au service de ses stratégies.

Durée : 5 jours (ou 5 fins de journée et soirées)

Contenu :

Une partie des cours sera basée sur la méthode de diction, d'expression et de communication **L'EXPRECOM** dont un exemplaire restera à chaque stagiaire à l'issue de la session. (Utilisation du camescope pour divers exercices pratiques)

Important : Concerne l'expression en face à face, en réunion et face à un auditoire.

STRUCTURE : Chaque journée comportera 3 parties inégales :

- Travail de la voix : Diction, articulation
- Travail du langage : Exposés, discours, entretiens
- Travail sur l'approche des évènements

1° Partie

- Les nasales, les voyelles, les consonnes ; comment on utilise sa voix ; être maître du verbe
- Les sons difficiles ; la voix forte
- La tonalité, le volume, le débit, la gestion des silences, les liaisons, les tics de langage...

2° Partie

- L'écoute active ; L'empathie ; Le non verbal ; Le langage métaphorique ; le relief permanent
- Le questionnement ; la véritable reformulation
- La structure d'une intervention

3° Partie

- Les signes de reconnaissance ; la pensée positive au quotidien ; L'affirmation de sa personnalité
- Les techniques de persuasion ; Le duo « metteur en scène/interprète » : Le recul permanent
- Les objectifs et l'utilisation de l'écrit
- Un charisme à ses mesures



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LES ÉNERGIES MOTIVATIONNELLES, Voix de la communication – niveau 2

Objectif :

A partir d'un travail sur la voix et le corps, découvrir de nouveaux automatismes corporels et sensoriels décuplant l'efficacité des réponses et des comportements dans l'exercice professionnel ; utiliser un potentiel concret face aux situations à enjeux et entretenir sa motivation au quotidien.

Durée : 5 jours (ou 5 fins de journée et soirées)

Effectif : Nombre pair si possible, 14 personnes maximum

Animation : François A SITTLER

Contenu :

Chaque journée sera affectée à un thème général balayé par la succession d'exercices + commentaires + discussion sur l'application dans la vie professionnelle (principe de repartir avec un plan d'action).

- ☞ 1° journée : La perception et la concentration
- ☞ 2° journée : La peur
- ☞ 3° journée : Les conflits
- ☞ 4° journée : La puissance
- ☞ 5° journée : Les émotions



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DE PRÉPARATION A L'ORAL

Objectif :

Permettre aux candidats d'être en possession de tous leurs moyens lors de l'oral et de maîtriser le plus possible le déroulement de l'intervention par le biais d'une parfaite maîtrise du verbal et du mental.

Durée : 2 jours

Contenu : Axes pédagogiques en fonction de la nature de l'oral

La session sera composée d'exposés pratiques suivis d'exercices d'application (utilisation du camescope).

- ☞ Travail sur le verbal : Diction, articulation, débit, volume, tonalité, phrases courtes, silences....
- ☞ Travail sur le non verbal : Regard, gestes, mimiques du visage, position du corps, tenue vestimentaire.
- ☞ Travail sur le langage lié à l'écoute : Reformulation, questionnement, argumentation, réfutation.
- ☞ Travail sur la stratégie : Aller du terrain de l'autre sur son aire de compétence (les passerelles d'interprétation).
- ☞ La gestion de la mise en instabilité : L'humilité et l'offensive pour positiver.
- ☞ La structure de l'exposé : Introduction, développement et conclusion
- ☞ Les effets spéciaux : images, métaphores, données fortes....
- ☞ La gestion de l'émotivité et du trac : La maîtrise du mental
- ☞ La créativité au service de ses réponses ; La sympathie, l'empathie : La véritable vision du jury
- ☞ Le dédoublement : Le duo « metteur en scène/interprète »
- ☞ Les premiers instants

La session débutera par un bilan rapide des points forts et des points faibles.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LA PRATIQUE DU TÉLÉPHONE

Objectif :

A partir de techniques précises visant notamment à maîtriser le langage, acquérir une vision stratégique de « l'outil téléphone » afin d'en faire un support d'excellence dans le domaine de l'accueil, du traitement des opérations quel qu'en soit le sens.

Durée : 2 à 3 jours

Contenu :

- ☞ Détermination des points forts et des points faibles de chacun
- ☞ Les erreurs fréquentes dans le quotidien téléphonique (causes et effets)
- ☞ Détail de l'activité téléphonique (appels entrants, les appels sortants, renseignements, urgences, réclamations, erreurs d'aiguillage, R.V., filtrages....
- ☞ L'empathie : Se mettre à la place de celui qui est au bout du fil
- ☞ Techniques de base : Les premiers mots, l'installation d'un climat, l'écoute, la reformulation, l'art du questionnement, la synthèse éventuelle, la prise de notes, la certitude du contentement de l'autre, la suite à donner...
- ☞ Réglage du langage : Articulation, tonalité, débit, volume
- ☞ L'organisation personnelle et l'optimisation de son territoire
- ☞ Les accessoires : Répertoires, annuaires, agendas.

NOTA : La session sera composée de courts exposés suivis d'exercices d'application avec utilisation d'un caméscope (avec ou sans isolation du son)



SARL FRANCESCO EZZO

PROCESSUS RECONQUÊTE D'UNE CARRIÈRE

Objectif :

Remettre en action des agents démotivés ou en situation de non compétence afin de leur permettre d'accéder à un nouveau départ de leur carrière professionnelle

Durée : 2 sessions successives de 3 jours (+ phases d'encadrement)

Justification :

Au-delà des bilans de compétences, un agent démotivé conserve un réel potentiel de renouveau : Usé par la stagnation et la répétition face à un futur figé, il n'a comme seules ressources existentielles que de se réfugier dans la rébellion ou la passivité (voire la tricherie). Mais malgré des convictions de surface souvent dédiées à la faute des autres, il est profondément perdant, d'où l'évidence qu'il ne peut qu'être demandeur, même à son insu, d'un renouveau professionnel. C'est pourquoi, un employeur qui doit garder cet agent doit mettre tous les moyens en œuvre pour à la fois le rentabiliser et tout autant assurer sa mission sociale. Il s'agira d'abandonner une approche strictement cognitive d'où une formule en deux temps : D'une part, faire un point existentiel, notamment à partir de l'image de soi (et mettre en place de nouvelles permissions) et d'autre part déterminer un plan d'action global afin de loger de nouveaux repères de reconnaissance et de satisfaction. **Démarrer si possible par un groupe pilote (création de la dynamique).**

Contenu :

1° SESSION : Animation Dominique S. TRIPODI (sophrologue vittozienne) : 3 jours

Mise à jour des paramètres qui interfèrent au niveau de la personnalité

a) Savoir développer une qualité de présence

- Jouer à nouveau sur toute la gamme ou comment réinvestir les différents registres de la personnalité
- Notions d'image de soi : Son incidence sur les comportements
- Quels référentiels ?
- Comment mettre en place un processus de transformation de cette donnée.

b) Apprendre à installer une écoute vraie des situations, synonyme de source de reconnaissance

- Devenir conscient des mécanismes projectifs ou défensifs parfois en place ; Savoir se placer en état de réceptivité

c) Savoir entretenir son implication professionnelle et sa motivation

2° SESSION : Animation François A. SITTLER : 3 jours (2 à 3 semaines après)

a) Bilan de la période écoulée : Écrit + commentaires et échanges

b) Faire le point des événements marquants de son existence : Positifs et négatifs (écrit + commentaires + échanges)

c) Faire le point de ses envies à travers une série d'exercices pratiques ; Sortir de sa négativité et parler de soi en positif (en vidéo) ; Faire le point de sa position vis à vis des autres

d) Se fixer des objectifs concrets (écrits + commentaires + échanges)

e) Établir un plan d'action précis pour les 12 mois à venir sur le plan professionnel (éventuellement privé).



STAGE CONDUITE DE PROJET

Objectifs :

Développer la capacité à coordonner un projet de manière performante. Savoir situer le projet dans son environnement, et savoir justifier sa pertinence. Être capable de planifier le projet et suivre les délais, d'utiliser efficacement des outils de suivi de projet et de planification. Découvrir le plaisir de pratiquer une rationalité offensive et efficace

Durée : De 2 à 3 jours selon les besoins exprimés

Contenu :

DÉFINITIONS

Rappel sur les notions d'objectifs. Les basiques d'un projet

LES ACTEURS D'UN PROJET

1. Le chef de projet : sa fonction, son rôle et les compétences nécessaires.
2. L'équipe de projet : définition du rôle et des fonctions de chacun.
3. Leadership et cohésion d'une équipe de projet.
4. Introduction à la conduite du changement.

L'ORGANISATION DU PROJET : OUTILS ET MÉTHODES

1. L'importance de la phase enquête
2. Les "questions clés".
3. Identification des tâches et planification.
4. Estimation des délais de réalisation, des coûts et budget prévisionnel.
5. Identification et analyse des risques.
6. Communication autour du projet.
7. Maîtrise documentaire et traçabilité.
8. Spécificités du « brainstorming »

PILOTAGE DU PROJET : LE SUIVI

1. Définition et mise en place des moyens de contrôle : délais, qualité, coûts.
2. Élaboration des tableaux de bord de suivi du projet.
3. Analyse du fonctionnement de l'équipe.
4. Gestion des modifications.

LE BILAN DU PROJET

1. Analyse du déroulement.
2. Communication.
3. Capitalisation d'expérience.
4. La phase transmission

Les thèmes seront plus ou moins orientés en fonction des spécificités des tâches et autres impératifs ou attentes.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE TABLEAUX DE BORD

Objectif :

Acquérir une démarche méthodologique et structurée dans l'élaboration d'un tableau de bord. Savoir définir et contrôler des objectifs prioritaires, créer des indicateurs de performances et de pilotage.... Parfaire la maîtrise de l'outil Excel pour la conception et l'utilisation des supports. Repartir avec une application concrète et immédiatement utilisable. Augmenter sa crédibilité dans la communication hiérarchique. Découvrir ou redécouvrir le plaisir de l'approche rationnelle.

Pré requis : Être familiarisé avec Excel quant à ses basiques. Pour certains profils, une journée préparatoire sur l'utilisation du logiciel pourrait être envisagée.

Logistique : Les stagiaires devront pouvoir utiliser des micros pour les parties applicatives.

Durée : 3 jours

Animation : Eric Dunan, conseil en organisation, informatique et accompagnement économique

Contenu :

Jour 1 - Qu'est-ce qu'un Tableau de Bord ?

Les problématiques du manager ou du responsable

- ✓ Améliorer la performance : quelle performance ?
- ✓ La prise de décision : dans quels domaines ? Dans quels délais ?
- ✓ Présenter ses résultats : sous quelle forme ?

A quoi sert un tableau de bord ?

- ✓ Répondre aux besoins du manager : « Prévoir – Mesurer – Décider »
- ✓ Le « Pilotage » en temps réel, la réactivité
- ✓ L'analyse des dysfonctionnements, leurs corrections
- ✓ La présentation de constats objectifs et synthétiques

Que trouve-t-on dans un Tableau de Bord ?

- ✓ Définir vos critères de la performance
- ✓ Le choix des indicateurs : Financiers, de rendements, qualitatifs...
- ✓ Fixer des normes, des objectifs, une planification standard
- ✓ Les mesures régulières des indicateurs choisis
- ✓ La mise en évidence des écarts à la norme, en négatif...comme en positif !
- ✓ Des indicateurs synthétiques (Cf le tableau de bord automobile).

Faire « Vivre » son tableau de bord

- ✓ Choisir des critères aisément mesurables dans le temps
- ✓ Vérifier/adapter/Créer ses propres systèmes d'information
- ✓ Un « Must » : obtenir l'adhésion active de ses collaborateurs

- ✓ Concevoir un outil permettant à la fois une vision synthétique et une vision détaillée
- ✓ Concevoir un outil souple et automatisé pour une actualisation rapide et fiable

Jour 2 - Élaboration des projets des stagiaires

Réflexion commune et individuelle sur la validité des critères à retenir par chacun.

- ✓ Les critères sont-ils *Significatifs - Mesurables – Accessibles*?
- ✓ Sont-ils en adéquation, en cohérence, avec le contexte et l'actualité du milieu concerné
- ✓ Réflexion commune et individuelle sur la mise en place des circuits permettant de récolter l'information.

Élaboration commune et individuelle des projets de Tableau Bord de chacun.

Description pour chaque projet :

- ✓ Des circuits d'information
- ✓ Du détail des données de base
- ✓ Des types de synthèses

Jour 3 - De la théorie à la pratique, le Tableur est mon ami !

Réalisation collective de maquettes des projets individuels sur tableur

- ✓ Le b/a-ba des tableaux, des calculs, de la présentation
- ✓ La récupération de données externes
- ✓ L'utilisation des filtres, des fonctions conditionnelles
- ✓ Les reports de feuilles en feuilles
- ✓ Les représentations graphiques
- ✓ Des « clignotants » automatiques

Tour de table final des projets

- ✓ Suggestions
- ✓ Améliorations
- ✓ Finitions
- ✓ ...
- ✓ Validation !



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE ORGANISATION DE MANIFESTATIONS

Objectif :

Acquérir une méthodologie, un savoir faire, une créativité, afin de structurer l'expérience terrain et être capable de monter avec efficacité et succès des opérations de toutes dimensions.

Durée : 3 jours

Animateurs : François A. SITTLER (formateur) et Jean-Pierre COLMEZ (organisateur de congrès)

Effectif : Personnes susceptibles de concevoir et de diriger des actions de communication externe (colloques, séminaires, relations publiques..) ou des opérations festives ou culturelles

Contenu : 4 parties successives

a) Enquête et analyse

- Synergie entre l'objectif et le contexte du moment
- Le positionnement de l'action sous tous les angles
- L'empathie dans la prise de décision
- Le rapport idée/budget

b) Planification

- L'analyse des différents délais
- L'écriture du scénario de l'opération
- Les partenaires
- Les différents acteurs de l'action
- La gestion des imprévus

c) La démarche ludique

- Le respect de diverses exigences : Le rythme, le confort, les sensations, le plaisir, l'émotion... ; l'aspect « enfant » de tout public
- Les signes de reconnaissance, ingrédients du succès

d) Les questions techniques

- L'administratif ; les divers supports
- Le son, l'image, le décor, les attractions, les médias



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE D'INITIATION AUX MARCHES PUBLICS

Objectif :

Connaître les bases juridiques de la commande publique et comprendre la problématique d'ensemble afin de mieux définir l'orientation et la conduite des projets. Éviter des erreurs souvent préjudiciables et maîtriser la réponse aux appels d'offres.

Intervenants : Cadres de la Fonction Publique

Durée : De 2 à 3 jours

Contenu :

1. Le cadre général des marchés publics

- Principes fondamentaux et cadre réglementaire
- Définition des marchés et accords-cadres
- Les acteurs et leurs rôles respectifs (Commission d'Appel d'Offres , pouvoir adjudicateur, opérateurs économiques, ...)
- Les grandes phases du processus d'achat

2. Terminologie et sigles

3. Les différentes catégories de marchés et les C.C.A.G. associés

- Fournitures courantes, services, travaux
- Étude globale des 4 cahiers des clauses administratives générales

4. Modes de dévolution et différents types de marchés

- Marché unique. Marché à lots
- Marchés à quantité fixe ou fractionnés
- Les prescriptions du Code sur l'allotissement

5. La détermination des besoins et l'appréciation des seuils

- Les différents seuils
- La notion d'opération de travaux
- Les prestations à caractère homogène
- La gestion des "petits lots" dans les appels d'offres
- Les techniques de recensement et d'étude des besoins
- La formulation des spécifications techniques dans les cahiers des charges

6. La publicité

- L'avis de pré information
- Seuils et délais de publicité
- Supports de publication et contenu de l'avis d'appel public à concurrence

7. Les procédures de passation des marchés et accords-cadres

- Les appels d'offres ouverts ou restreints
- Les marchés négociés. Le dialogue compétitif
- Autres procédures
- La dématérialisation des procédures

8. Les marchés passés selon la procédure adaptée

- Définition et limites. Cadre contractuel
- Publicité et procédure
- L'élaboration de guides de procédures internes

9. La composition du dossier de consultation des entreprises

- Règlement de la Consultation. Acte d'Engagement
- Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.)
- Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)
- Les renseignements pouvant être demandés aux candidats

10. Éléments sur les prix

11. La réception des offres

- Processus et supports de constatation de la réception

12. Processus d'analyse des candidatures et des offres

- Les contrôles à réaliser
- Méthodologie générale d'analyse

13. Les possibilités de négociation de certains marchés

14. L'exécution des marchés

- La notification du marché et l'information des candidats non retenus
- La réception et le contrôle des prestations
- Le règlement financier (avances, acomptes, solde)
- Le délai global de paiement
- Les avenants et les décisions de poursuivre
- Les garanties contractuelles et financières

15. Le contrôle des marchés

- Contrôles a priori et a posteriori

16. Autres dispositions

- Système d'acquisition dynamique
- Groupements de commandes
- Sous-traitance et co-traitance

Méthodes pédagogiques :

- Alternance exposés, séquences heuristiques et exercices d'application.
- Analyse de cas pratiques
- Évaluation de la transmission du message à chaque fin de journée



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LES MARCHES DE TRAVAUX

Bâtiment et TP

Objectif : Apprendre ou se perfectionner dans la réponse aux appels d'offres, dans l'exécution et le suivi des marchés de travaux. Mieux comprendre la logique de l'achat public

Durée : 3 jours

Effectif : Groupe homogène (débutants ou non) d'environ 12 personnes

Animation : Cadre de la Fonction Publique Territoriale

Contenu :

1. La passation des marchés

- ✓ Les seuils de procédures
- ✓ La publicité
- ✓ Les différentes pièces administratives

2. La Commission d'appel d'offres

- ✓ Sa composition
- ✓ Son rôle

3. Les différentes Procédures

- ✓ La procédure adaptée
- ✓ La procédure négociée
- ✓ L'appel d'offres ouvert
- ✓ L'appel d'offres restreint
- ✓ Les marchés fractionnés et accords cadres
- ✓ La sous-traitance et la co-traitance

4. Dispositions relatives au contrôle

- ✓ Le contrôle de légalité
Le rôle de la CRC

5. Les risques Pénaux

- ✓ Les délits à ne pas commettre

6. La démarche HQE

- ✓ Préambule
- ✓ Définition
- ✓ Les 14 cibles HQE
- ✓ Réglementation – Démarches
- ✓ Missions
- ✓ La certification – les conséquences
- ✓ La normalisation en cours

7. L'exécution des marchés

- ✓ Le CCAG travaux
- ✓ La notification de marché
- ✓ Les ordres de service- définition, objet, effet, référence

- ✓ Les délais d'exécution – la prolongation du délai d'exécution
- ✓ Les intempéries –avenant de prolongation
- ✓ Les avenants de travaux complémentaires et la Décision de poursuivre
- ✓ Les marchés complémentaires
- ✓ Les prix – la forme du prix – les révisions
- ✓ Les acomptes – Le délai de paiement- Les intérêts moratoires
- ✓ Les avances
- ✓ Les garanties- Caution bancaire- Caution à première demande- La retenue de garantie
- ✓ Les pénalités – les primes d'avances
- ✓ Les indemnités
- ✓ Les mesures coercitives - la mise en demeure - la résiliation
- ✓ La réception
- ✓ Le décompte final
- ✓ L'établissement du DGD

8. Dispositions diverses

- ✓ Le règlement des différents et des litiges
- ✓ Intervention du Pouvoir Adjudicateur
- ✓ Intervention du Maître de l'ouvrage et du maître d'œuvre
- ✓ Procédure contentieuse
- ✓ Intervention d'un comité consultatif de règlement amiable
- ✓ Les différentes formes de recours

9. Contrôle des conditions de travail et de la sécurité sur le chantier

- ✓ Déclaration préalable
- ✓ Disposition générale du chantier
- ✓ Mission du CSPS et conditions d'exercice
- ✓ Le plan général de coordination

10. Les garanties et assurances

- ✓ Obligation d'assurance
- ✓ Les garanties à prendre en compte
- ✓ La garantie de parfait achèvement
- ✓ La garantie décennale

Méthodes pédagogiques :

- Alternance exposés, séquences heuristiques et exercices d'application.
- Analyse de cas pratiques
- Évaluation de la transmission du message à chaque fin de journée



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LE FONCTIONNEMENT DES COLLECTIVITES

Territoriales

Objectif :

Connaître les règles basiques du fonctionnement d'une collectivité territoriale afin d'adapter la politique commerciale, organisationnelle et financière de l'entreprise ; optimiser ses chances de réussite vis-à-vis des appels d'offres et éviter les erreurs classiques dans l'exécution des marchés.

Durée : 3 jours

Contenu :

1) Les centres de pouvoir

- ☞ Le groupe Maire/Adjoints ; le groupe DGS/DGA et chefs de service
- ☞ Les incidences sur la vie des services, sur la gestion des finances, sur les achats publics

2) Règles essentielles du fonctionnement financier

a) Le budget, acte de provision, acte politique et acte d'autorisation :

- ☞ Les principes de l'antériorité, de l'annualité, de l'universalité, de l'équilibre.
- ☞ Le compte administratif et le compte de gestion
- ☞ Le budget primitif, le budget supplémentaire et les décisions modificatives, les budgets annexes
- ☞ Le débat d'orientation budgétaire, le projet de délibération, le vote du budget, l'exécution du budget

b) Les plans comptables locaux

- ☞ Le plan comptable M 14 ; la comptabilité des engagements
- ☞ Les engagements comptable et juridique

c) Les contrôles

- ☞ Le contrôle des citoyens
- ☞ L'évaluation des politiques publiques
- ☞ Le contrôle interne de la collectivité
- ☞ La responsabilité de l'ordonnateur et du comptable

3) Autres éléments importants d'information

- ☞ Les atouts de l'intercommunalité
- ☞ Les recettes fiscales de base
- ☞ Les charges de fonctionnement des collectivités

NOTA : En fonction des attentes des stagiaires, les thèmes seront plus ou moins approfondis, dans l'idée d'un contenu véritablement sur mesure, correspondant aux problèmes rencontrés par les participants.



STAGE SAVOIR RÉPONDRE A UN MARCHÉ PUBLIC

Objectifs :

Connaître le mécanisme des marchés publics ; en maîtriser les règles et les enjeux. Comprendre les attentes de l'acheteur public et savoir y répondre. Maîtriser le formalisme de la réponse à un marché public. Savoir déposer un dossier conforme. Comprendre les critères d'analyse de votre réponse.

Durée : 1 ou 2 jours

Animation : Cadre de la Fonction Publique Territoriale

Effectifs : 10 personnes maximum

Contenu :

Connaître et comprendre les basiques de l'achat public

- Le Code des Marchés Publics : les principes et leurs conséquences
- La publicité : quelles exigences de publicité pour quels montants ?
- Les différentes procédures de marchés publics :
- Les mécanismes du processus achat : Les acteurs et leurs rôles, les différentes phases
- La réponse au besoin de l'acheteur : Comprendre la notion de définition des besoins et adapter sa réponse

Savoir répondre à un appel d'offres public

- Comment prendre connaissance des pièces d'un marché public ?
 - Comment faire acte de candidature ? Forme et contenu ; les précautions à prendre
 - Comment présenter la meilleure offre possible ?
 - Le délai d'engagement des soumissionnaires
 - Comment connaître le contenu des offres concurrentes ?
- Les erreurs à éviter ; les recours



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LE COUPLE ET LE DROIT

Objectifs :

Permettre à des personnes travaillant dans le secteur social ou financier, d'avoir une vue d'ensemble du droit de la famille, à partir de l'évolution de la législation et de sa logique, afin de mieux mesurer le contenu de cas pratique et les réactions qui s'y attachent.

Durée : 2 jours

Animation : Maître Alain CASTRACANE (Avocat et ancien notaire)

Contenu :

A. Le statut du couple : Vénus passe la main à Thémis

- 1°) Le mariage : la victoire de Thémis
 - Le droit commun : absence de contrat, mais non absence de réglementation
 - Le sur-mesure : le contrat de mariage
- 2°) Le P.A.C.S. : de Vénus à Thémis
 - Actualité
 - Perspectives
- 3°) L'union libre : l'échec de Thémis
 - Une contradiction insurmontable
 - Absence de protection

B. La fin du couple : Vénus boude

- 1°) Le divorce pour le meilleur ou le pire : Impossible réforme
- 2°) La rupture du P.A.C.S. : Est-elle aussi simple qu'annoncé ?
- 3°) La séparation des concubins : Le vide juridique et les problèmes pratiques

C. La mort d'un conjoint : Que fait Thémis pour celui qui reste

- 1°) Le veuf : Une protection maximale
- 2°) Le pacsé : De l'union libre vers le veuvage
- 3°) L'union libre : A la dérive

Méthode pédagogique : Avec sa double expérience de notaire et d'avocat, Maître A. CASTRACANE en développant une pédagogie empathique qui multiplie les exemples et les anecdotes, possède l'art de faire vivre le droit, le rendant simple, compréhensif et attractif par sa technique des logiques globales.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE PROPRIETE ET COPROPRIETE

Objectifs :

Connaître les aspects du droit de propriété et du droit de copropriété générant des difficultés de gestion des immeubles, et les réponses s'y rapportant.

Durée : 1 jour

Intervenant : Maître Alain Castracane (avocat et ancien notaire)

Contenu :

- ☞ Matinée : Démembrement de propriété (Processus, interlocuteurs, débiteurs...)
- ☞ Début après-midi ; Révision du droit de la copropriété : Naissance, modification et fin possible
- ☞ Fin après-midi : Panorama de la jurisprudence récente sur le droit immobilier et le droit de la copropriété

Les thèmes seront plus ou moins orientés en fonction des spécificités des attentes, d'où une forte interaction à partir de cas pratiques.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DEVENIR UN LEADER GAGNANT

Objectif :

A partir de thèmes d'Analyse Transactionnelle, augmenter sa connaissance de soi, optimiser ses relations avec les autres ainsi que l'approche des événements et modifier l'impact de son passé ; découvrir le plaisir offensif d'un nouveau départ.

Durée : 4 ou 5 jours

Contenu :

Maîtriser le subjectif et l'affectif au profit d'une véritable sérénité associée à une efficacité concrète.

- Le trio PARENT/ADULTE/ENFANT
- Les transactions et leurs dysfonctionnements
- Les positions de vie
- Les signes de reconnaissance
- Les messages internes
- Les interdits
- Les jeux
- Les sentiments
- Les méconnaissances



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE SAVOIR ÊTRE SOI

Objectif :

Par le vécu d'exercices pratiques, débiter un processus dynamique de mobilisation de ses potentiels personnels au service d'un « leadership » efficace et authentique (en accord avec soi et l'organisation) ; découvrir le plaisir d'une source d'harmonie et de créativité.

Durée : 3 jours

Animation : **Sophia TRIPODI (sophrologue vitozienne)**

Contenu :

- ☞ « Co-naissance » de soi - Acceptation de soi : Savoir identifier en conscience ses potentiels individuels et ses blocages.... car pour diriger une action vers les autres, il faut d'abord se maîtriser soi-même, donc se connaître.

- ☞ Perception du Monde et des Autres : Savoir percevoir l'environnement tel qu'il est, sans distorsions liées à nos peurs, nos désirs ou nos limites.

- ☞ Affirmation de soi, action maîtrisée : Fixer des objectifs, préparer l'action ; mettre en œuvre nos potentiels en fonction d'une perception objective de l'environnement et des objectifs fixés.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DÉVELOPPER SA SENSORIALITÉ : UNE CLÉ POUR MIEUX GÉRER SON QUOTIDIEN

Objectif :

Apprendre à utiliser et à optimiser ses 5 sens, afin d'avoir une information plus précise des situations ou événements en cours et d'y apporter une solution adaptée. Favoriser ainsi l'action et non la réaction, en s'affranchissant des « filtres » installés par un mental ou un émotionnel débridé. Apprendre à calmer le processus de rumination mentale en s'inscrivant dans le sensoriel : « SENTIR au lieu de PENSER ».

Techniques utilisées : **Sophrologie et méthode du Dr Vittoz**

Durée : 3 jours

Animation : **Sophia TRIPODI (Sophrologue et thérapeute)**

Contenu :

- ☞ Comprendre la réceptivité et son intérêt au quotidien
- ☞ Apprendre au travers d'exercices pratiques comment installer et développer l'état de réceptivité
- ☞ Explorer nos 5 sens
- ☞ Découvrir le ou les sens privilégiés, apprendre comment développer les autres sens
- ☞ Comprendre et potentialiser le rôle du sensoriel dans le phénomène de mémorisation
- ☞ Comprendre « l'émissivité » ou façon de « s'ex-primer », d'émettre » : Pensées, paroles...
- ☞ Apprendre à canaliser son émissivité et installer un équilibre entre ces 2 fonctions cérébrales (réceptivité et émissivité)



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE FORMATION DE FORMATEURS OCCASIONNELS

Objectif :

Acquérir les techniques de conception et d'animation pour animer avec efficacité des séances ponctuelles de formation. Optimiser ses résultats tant dans l'émission que dans les transactions et le maintien d'une harmonieuse interactivité. Découvrir le plaisir de former.

Durée : 3 à 5 jours

Contenu :

Le stage comportera 3 axes complémentaires de travail : Expression, pédagogie, animation

a) Expression

- Réglage du débit, du volume
- Réglage du non verbal : regard, gestes, tenue vestimentaire.....
- Élimination des tics éventuels

b) Communication, pédagogie

- Principes généraux de communication ; Les 2 cerveaux ; Empathie ; duo metteur en scène/interprète
- Les courants de la pédagogie
- Les objectifs pédagogiques ; La progression pédagogique
- Les techniques pédagogiques de découverte (heuristiques)
- La particularité du brainstorming ; Les autres activités en formation Le jeu de rôle
- La conception d'un stage (le découpage de la journée)
- Le fil rouge du formateur

c) L'animation

- L'intendance et la boîte à outils
- L'occupation de l'espace
- L'art de la reformulation ; L'art du questionnement
- Ce qu'il faut savoir sur le groupe (psychologie, personnages...)
- Le rapport formateur/apprenants
- La gestion des cas difficiles ; Les erreurs à éviter
- Points particuliers proposés par les stagiaires



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE DE PRÉPARATION DES AGENTS AU DÉPART EN RETRAITE

Objectif :

Consolidation d'une approche strictement positive du départ en retraite. Mise en place d'un plan d'action attractif, concret et personnalisé. Création d'un nouveau réseau relationnel à partir de diverses affinités (utilisation de la dynamique du groupe). Optimisation de la transmission de ses savoirs (les traces pérennes de sa carrière)

Données générales : Une personne partant en retraite peut faire l'erreur de deux approches négatives :

- ☞ Soit elle considère que l'arrêt de sa carrière professionnelle constitue le démarrage d'un déclin annoncé, d'où une propension à la morosité, à l'immobilisme, au repli sur soi,
- ☞ Soit elle prend son départ en retraite comme une sorte de revanche par rapport à des désillusions passées, d'où le constat fréquent d'un état velléitaire sur fond d'aigreurs ressassées.

A contrario, elle peut considérer sa retraite comme le démarrage d'une nouvelle vie, particulièrement riche, du fait de ses particularités :

- ☞ Une totale disponibilité, les obligations ne restant que dans le domaine familial ou médical,
- ☞ Un choix très vaste de nouvelles possibilités d'activités du fait de la multiplication de l'offre publique et associative,
- ☞ La détention d'une sagesse globale émanant de l'expérience et favorisant l'ouverture d'esprit.

La formation a pour but d'évaluer puis d'évacuer les risques d'une approche négative et de multiplier les chances d'une vision pragmatique, agréable et positive. En contrepartie, le stagiaire aura pour mission motivante de faire l'inventaire puis de transmettre ses compétences et les fruits de son expérience

Animation : Docteur R. Daumas – François SITTLER

Durée : 3 ou 4 jours

Contenu :

a) L'esprit et la pensée

- ☞ L'écroulement de l'équilibre des 3 pôles : Travail, famille, société (relations, loisirs...)
- ☞ L'écriture de ses ressentiments sur sa vie passée (notamment professionnelle) : Principe de vider le sac afin de créer un lâcher prise
- ☞ La réévaluation de l'approche de la dimension familiale
- ☞ L'analyse de sa vision existentielle
- ☞ L'analyse de l'existant social et relationnel
- ☞ Principes généraux sur la communication, estime de soi, assertivité....

b) Le corps

- ☞ Le vieillissement du corps : Approche sur les potentialités corporelles (gérer et améliorer ses limites)

- ☞ Le psychisme et la cognition : Mémoire, intellect, anxiété, pensées automatiques....
- ☞ L'alimentation : Principes basiques d'hygiène de vie
- ☞ Le sommeil : Physiologie du sommeil et ses évolutions en fonction de l'âge

c) Le plan d'action personnalisé

- ☞ Débriefing des tâches à réaliser et échanges sur l'application de divers outils (traités dans la première partie)
- ☞ Principes généraux de gestion du temps, sous l'angle spécifique du non-actif
- ☞ Principes généraux sur l'équilibre matériel : Le rapport revenus/besoins/sécurité
- ☞ Passage en revue des principaux axes d'activité : Le sport, l'art, le manuel, le voyage, l'associatif, le relationnel.
- ☞ Création d'un plan d'action individuel à ses mesures

d) La transmission des compétences

- ☞ Méthodologie pour faire l'inventaire des compétences (savoir, savoir faire et savoir être) pouvant faire l'objet d'une transmission rationalisée (ex : Fiches de procédures)
- ☞ Applications pratiques en binômes
- ☞ Désignation d'un coordonnateur pour suivre et faire vivre le processus.

Méthodes pédagogiques :

- ☞ Alternance exposés, séquences heuristiques et exercices d'application.
- ☞ Analyse de cas pratiques
- ☞ Tests
- ☞ Évaluation de la transmission du message à chaque fin de journée

Important :

Il est judicieux de démarrer un processus par un groupe pilote afin d'assurer la base d'une dynamique concrète.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE MIEUX COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS D'ORIGINE MAGHRÉBINE

Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- ☞ Comprendre les normes sociales et règles de conduites déterminant les attitudes et comportements des usagers d'origine maghrébine
- ☞ Identifier et analyser les sources d'incompréhension
- ☞ Améliorer la communication
- ☞ Optimiser la qualité et l'efficacité du service rendu

Durée : 2 jours

Intervenant : **Docteur Mohammed Rebzani.** Ce consultant de haut niveau, diplômé de Psychologie du Travail (Lille 3) et titulaire d'un Doctorat de Psychologie Sociale (Paris 5) est l'auteur de plusieurs ouvrages de référence.

Contenu :

Le premier jour est consacré au déroulement d'une « grille de lecture » des réflexes sociologiques, culturelles, sociales.... Le deuxième jour est consacré aux spécificités de l'origine maghrébine.

- ☞ Éléments pour une communication efficace
- ☞ Perception sociale des populations d'origine maghrébine : préjugés et stéréotypes
- ☞ Modèles socioculturels et relations interethniques
- ☞ Aperçu des us et coutumes

Démarche pédagogique :

- ☞ Exposés succincts
- ☞ Études de cas issus des observations en situation professionnelles
- ☞ Discussion, débat



SARL FRANCESCO EZZO

COACHING ET MÉDIATION

Objectif :

Assister le patron d'une structure, dans la prise de décision, dans le règlement de situations délicates et dans son vécu général de leader.

Modalités de durée :

Elles seront sur mesure en fonction des différents paramètres constituant la mission.

Modalités d'intervention

- ☞ Entretien en face à face
- ☞ Animation de réunion
- ☞ Audit et enquêtes
- ☞ Contacts téléphoniques

Domaines d'intervention

- ☞ Relations humaines
- ☞ Management
- ☞ Développement
- ☞ Motivation
- ☞ Organisation
- ☞ Politique commerciale
- ☞ Communication interne
- ☞ Situations conflictuelles
- ☞ Communication externe
- ☞ Situation financière
- ☞ Relations bancaires
- ☞ Réalité existentielle du dirigeant



STAGE BANQUE : LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS

Objectifs :

Connaître les différents supports de financement du particulier. Maîtriser les règles juridiques entourant ces solutions.

Intervenant : Directeur de centre de gestion de patrimoine

Durée : 1 jour

Effectif : 10 à 12 personnes maximum (chargés de clientèle)

Contenu :

- ☞ Les différentes formules de financement de la consommation.
- ☞ Les différentes formules de financement de l'investissement immobilier.
- ☞ Les principes de base de l'assurance des crédits.
- ☞ Les techniques de détection et de gestion du risque.

Méthodes pédagogiques : Exposés, échanges et études de cas.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE BANQUE : LA BOURSE ET LES MARCHES FINANCIERS, COMMENT CA MARCHE ?

Objectifs :

Connaître les mécanismes des marchés et les supports d'investissement. Maîtriser la fiscalité des principaux produits bancaires et financiers

Intervenant : Directeur de centre de gestion de patrimoine

Durée : 3 jours

Effectif : 10 à 12 personnes maximum (chargés de clientèle débutants)

Contenu :

- ☞ Descriptif et basiques des marchés actions, obligations et monétaires.
- ☞ Principes généraux sur la notion de risque (couple risques/rentabilité).
- ☞ Descriptif des principaux produits bancaires et financiers.
- ☞ Règles fiscales pour le particulier.
- ☞ Constitution d'une allocation d'actifs.

Méthodes pédagogiques : Exposés, échanges et études de cas.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE BANQUE : MÉTHODOLOGIE DE GESTION DE PATRIMOINE

Objectifs :

Perfectionner sa capacité de diagnostic et savoir mettre en place une méthodologie de rééquilibrage à partir d'une optimisation fiscale. Savoir utiliser une pédagogie explicative auprès de ses clients.

Intervenant : Directeur de centre de gestion de patrimoine

Durée : 2 jours

Effectif : 10 à 12 personnes maximum (gestionnaires de patrimoine et chargés de clientèle)

Contenu :

- ☞ Les techniques de diagnostic et d'analyse d'un patrimoine.
- ☞ Les éléments constitutifs du patrimoine et leur contexte fiscal
- ☞ Les principes généraux sur les régimes matrimoniaux.
- ☞ La problématique juridique de la transmission.
- ☞ Les structures et modes de détention du patrimoine

Méthodes pédagogiques : Exposés, échanges et études de cas.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE OPTIMISATION DU POTENTIEL PERSONNEL

Objectifs :

A partir du test de caractérologie de Gaston Berger et des fondamentaux de la graphologie, possibilité pour chacun de comprendre ses propres lignes de force et de faiblesse. S'exonérer de la recherche du « pourquoi » ou de toute tentation d'immobilisme, pour se consacrer à l'action concrète et efficace, notamment face à une situation délicate, complexe ou dérangeante ; s'occuper ainsi en priorité du « comment ». Repartir avec un début de plan opérationnel.

Durée : 1 jour

Animation : André Brassin (agrégé de l'Université) & François SITTLER

Effectif : 10 personnes au maximum

Contenu :

NOUVEAU

1) Le matin en grand groupe

- ☞ Rapide survol des fondamentaux de la caractérologie
- ☞ Déroulement du test, soit 9 items abordés successivement / Exercices pratiques et exposé
- ☞ Écriture d'une lettre de motivation (support pour l'après-midi)

4) L'après-midi en entretien individualisé

- ☞ Entretien d'un quart d'heure en individuel avec chaque stagiaire
- ☞ Commentaires et compléments sur le profil de caractérologie, associé à l'analyse des fondamentaux de l'écriture
- ☞ Commentaires sur le plan d'action

5) Organisation matérielle

- ☞ Les horaires seront très précisément : 9H-12H / 14H-17H
 - ☞ L'ordre de passage de l'après-midi sera fixé en fin de matinée en tenant compte de diverses priorités ou impératifs
 - ☞ Les 2 stagiaires passant en 1° et 2° position l'après-midi, devront concevoir et rédiger leur plan d'action durant la coupure de midi
- Les autres le feront lors de l'attente de leur passage en entretien individuel.



SARL FRANCESCO EZZO

STAGE LA VENTE MAGIQUE

Objectifs :

A partir des techniques du magicien, décupler la relation empathique avec le client ou le prospect. Augmenter sa capacité à se démarquer des autres et à sublimer le « souvenir » de l'autre. Optimiser sa communication par l'installation d'un nouveau charisme. Redécouvrir le plaisir du ludique dans son quotidien.

Durée : 3 jours

Animation : Guy BENITA (magicien) & François SITTLER

Effectif : 10 personnes au maximum

Contenu :



- ☞ La prise de conscience de la communication non verbale
- ☞ De nouvelles techniques d'observation
- ☞ Une nouvelle vision de la première approche
- ☞ L'utilisation des basiques de la pensée collective
- ☞ Le recadrage (technique de « la roue de secours »)
- ☞ Le temps d'avance dans la stratégie du vendeur
- ☞ La canalisation du menteur, du « je sais tout », du négatif par la valorisation
- ☞ La création de l'étonnement bénéfique
- ☞ La mise en valeur de son produit ou de son service par l'effet magique
- ☞ L'élimination des restes d'introversio
- ☞ La maîtrise du storytelling
- ☞ Le self-control dans les séquences difficiles
- ☞ La nouvelle façon de se présenter
- ☞ La prise de conscience de sa capacité d'atypisme pour faire la différence
- ☞ L'utilisation du détournement de l'attention (« mix-direction »)
- ☞ La redécouverte du sens de la limite
- ☞ La mise de l'autre en état de manque
- ☞ La redécouverte de l'impact du toucher, du regard, des gestes dirigés, du sourire, de la voix et des mots
- ☞ La gestion optimale du trio « parent/adulte/enfant »

Méthodes pédagogiques

Les items du contenu précité ne constituent pas une progression, mais seront traités de façon transversale en fonction des tours.

Après divers préliminaires, divers tours seront présentés, expliqués, commentés afin de déboucher sur une théorisation par rapport à l'acte de vente.

Les participants apprendront ces tours, pour ensuite les commenter techniquement sous l'angle communicationnel.

Nature des tours : Cartes, télépathie, pièces de monnaie, mentalisme....

Formule intra : Les tours seront adaptés en fonction de la nature des produits ou services.

A l'issue de la formation, les participants rédigeront un plan d'action individuel, afin de se créer des objectifs concrets de progrès.



LA MÉTHODE L'EXPRECOM



CDRom + 2 CD



LE CONSTAT :

Tu vois, euh pas de problème, euh, S'exprimer, communiquer au quotidien : Facile ? Et pourtant ; euh, un petit peu, euh c'est fondamental.....

Mais encore « vous pouvez répéter je n'ai pas compris » ; « j'ai oublié votre nom » ; ou enfin « il ne regarde jamais en face ».

Un exemple : Enregistrez 10 personnes au magnétophone ; que diront-elles ? « Ce n'est pas possible, ça n'est pas moi » ; « je n'aime pas ma voix » ; « cet accent est affreux ».....

En résumé : La voix est votre premier outil de communication. C'est le cas au téléphone, en public, en entretien de vente, en négociation, dans l'accueil.....

Pourquoi donc continuer à s'embarrasser de cet a priori négatif qui vous empêche d'affirmer votre différence ?

LA SOLUTION :

Liliane OLIVIER comédienne et Roger SINOT formateur ont mis au point une méthode inédite utilisant des techniques de théâtre ramenées à l'univers pratique de l'entreprise.

Le principe : Amorcer un changement profond et définitif par le travail de la voix, puis proposer des solutions de comportements qui seront facilement admises et appliquées. Il s'agit en fait de faire la chasse à tous les verrous et barrières dont la voix est le reflet partiel.

Autrement dit, avant de régler vos échanges avec les autres, Réglez votre propre machine.

INDISPENSABLE POUR QUI ?

L'EXPRECOM est l'outil indispensable des stages concernant les commerciaux, les cadres et chefs d'entreprise, les professions libérales, les responsables d'association et de collectivités : Les personnes appelées à s'exprimer en public.

LE SUPPORT

1CDROM et 2 CD audio

L'EXPRECOM est une véritable « boîte à outils » utilisée en tout ou partie dans nos séminaires. Le principe étant de laisser la méthode au stagiaire, celui-ci aura la possibilité de prolonger la formation pour consolider et étendre ses acquis et cela au gré de sa volonté qui se construit par les premiers progrès toujours très appréciés.

UN EXEMPLE

« Une suisse du seizième susurrant à satiété qu'elle souhaitait se sustenter dans le bizarre bazar de Zanzibar sans soupçonner l'aspect insensé de ce souci de subsistance » (2 versions à formuler, autoritaire et séductrice) ; ou bien « l'excès de la rixe, l'exquis de l'excuse, c'est le risque de la juste juxtaposition » (2 versions, lente puis rapide).



SARL FRANCESCO EZZO



CONTENU DETAILLE DE L'EXPRECOM

| | |
|----------------------|------------------------------------------------------|
| Leçon n° 1 : | <i>L'articulation et les nasales</i> |
| Leçon n° 2 : | <i>Histoire d' O</i> |
| Leçon n° 3 : | <i>Le « A » et le « E »</i> |
| Leçon n° 4 : | <i>Ai, ais, ait, ê... et les autres</i> |
| Leçon n° 5 : | <i>Le « B » et le « P »</i> |
| Leçon n° 6 : | <i>Le « D » et le « T »</i> |
| Leçon n° 7 : | <i>Le « F » et le « V »</i> |
| Leçon n° 8 : | <i>Le « GUE » et le « QUE »</i> |
| Leçon n° 9 : | <i>Le « J » et le « CHE »</i> |
| Leçon n° 10 : | <i>Le « S » et le « Z »</i> |
| Leçon n° 11 : | <i>Le « L » et le « M »</i> |
| Leçon n° 12 : | <i>Le « R »</i> |
| Leçon n° 13 : | <i>Le « X »</i> |
| Leçon n° 14 : | <i>Le duo « metteur en scène/interprète »</i> |
| Leçon n° 15 : | <i>Détails de diction</i> |
| Leçon n° 16 : | <i>Le non verbal</i> |
| Leçon n° 17 : | <i>Le questionnement</i> |
| Leçon n° 18 : | <i>Exercices généraux de diction</i> |
| Leçon n° 19 : | <i>Ces textes venus d'ailleurs</i> |
| Leçon n° 20 : | <i>Les états d'âme</i> |
| Leçon n° 21 : | <i>Le logiciel interne</i> |
| Leçon n° 22 : | <i>Les objectifs</i> |
| Leçon n° 23 : | <i>La relaxation</i> |
| Leçon n° 24 : | <i>Le contrat - Conclusion</i> |



- ***Support écrit pour préparer une intervention en public***
- ***Découpage d'une présentation de projet***
- ***Guide de création d'un discours « creux »***
- ***Musique de relaxation***
- ***40 conseils***



NOS RÉFÉRENCES (depuis 1989)

Collectivités territoriales :

| | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| CNFPT DE LA RÉUNION (1) | CNFPT DE CORSE |
| CNFPT MIDI-PYRENEES | CNFPT DE L'YONNE |
| CNFPT FRANCHE-COMTÉ | CNFPT NORD-PAS-DE-CALAIS |
| CNFPT DE MARTINIQUE | CNFPT PACA |
| CNFPT DE GUADELOUPE | CNFPT DE GUYANE |
| CNFPT ALPES MARITIMES | CNFPT PAYS DE LA LOIRE |
| CONS. GENERAL A.M. | CONSEIL GENERAL PAS-DE-CALAIS |
| COMMUNAUTÉ URBAINE DE LILLE | M. I. N. DE NICE |
| MAIRIE DE TOULON | MAIRIE DE CANNES |
| MAIRIE DE LA BRIGUE | MAIRIE DE ST MARTIN VÉSUBIE |
| MAIRIE DE MANDELIEU | MAIRIE D'ANTIBES |
| MAIRIE DE WIMEREUX | MAIRIE ANZIN SAINT AUBIN |
| COM. DE COMMUNES COMTE DE PROVENCE | |
| MISSION LOCALE DE GUYANE | MAIRIE DE NICE |

Ministère de la Défense : Paris, Lille, Aix-en-Provence, Rennes, Marseille, Metz, Brest

PRÉFECTURE DES ALPES MARITIMES

Éducation Nationale : MAFPEN, Rectorat, CROUS, IUT, UNIVERSITÉ, DI.FOR DIR.FIC

D. D. E. : Nice

Centre d'Études Techniques de l'Équipement : Aix-en Provence

Direction Pénitentiaire : Nice et Marseille

Aérospatiale : Cannes-Mandelieu

Musée de l'Armée : Invalides - Paris

France Télécom : Nice et La Réunion

Crédit Mutuel : AMUFOP - Marseille

ASFO - AGEFOS : Nice et Martinique

S. N. C. M. : Marseille

FORCE U : Montpellier

Diverses entreprises : Secteur privé région PACA

DIRECTEUR : FRANÇOIS A. SITTLER

59 ans, ancien directeur de banque, comédien, co-auteur de la méthode L'EXPRECOM (sous le pseudonyme de Roger Sinot), Sénateur de la Jeune Chambre Economique Française

METHODE L'EXPRECOM

Expérimentée par l'ENA et le Rectorat de Nice ; disponible depuis 1989.

AGRÉMENT DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

Pour la formation des Élus Territoriaux.

(1) CNFPT : CENTRE NATIONAL DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

