



CATALOGUE COMMUNICATION 2023-2024



✉ contact.mabformations@gmail.com

☎ 09 87 38 20 85

🖱 <http://mabformations.com>



SAVOIR COMMUNIQUER ET CONVAINCRE ENSEMBLE

CM 01

Approche participative qui s'appuie sur une mise en situation par des exercices adaptés, une analyse sous forme de debriefing et la validation des apprentissages par un rapport de l'animateur.

Présentations conceptuelles et mise en application.

Connaissance de soi.

Appropriation d'un modèle de travail en équipe.

Construction commune des moyens applicables aux besoins de chacun.

Durée: 7.00 heures

(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Savoir communiquer et convaincre ensemble
- Construire ses outils commerciaux
- Retracer l'ensemble du processus et de la réflexion commerciale

Contenu de la formation

- La relation commerciale : qu'est-ce que c'est
- Le plan de vente
- La découverte
- Les outils de vente
- L'argumentation commerciale
- La gestion des préoccupations clients
- L'obstacle réel
- Les signaux d'acquêt

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



AMELIORER LA COMMUNICATION DANS VOTRE ENTREPRISE GRÂCE A L'ENNEAGRAMME

CM 02

*Road book illustré. Alternance
d'apports théoriques et d'applications ;
Nombreux exemples illustrés et
interactifs ; Vidéos ; Jeux de rôle ; Test
de personnalité remis aux stagiaires*

Durée: 7.00 heures

(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Approfondir la théorie et le modèle de l'Ennéagramme pour utiliser la bonne manière de communiquer avec les différents types de personnalité au sein de votre Entreprise
- Adapter sa communication avec chacune des caractéristiques de l'Ennéagramme, afin d'être plus efficace et plus convaincant tout en vivant une relation plus plaisante avec son interlocuteur
- S'appuyer sur l'Ennéagramme pour mieux communiquer avec son équipe : Mettre en valeur les compétences de chacun par une compréhension des Profils de Personnalité des collaborateurs et leur complémentarité

Contenu de la formation

- Approfondir sa connaissance de soi et développer ses compétences en communication
 - Rappel des fondamentaux : Le concept de l'Ennéagramme et les différentes caractéristiques
 - Connaître la véritable motivation de chaque caractéristique, afin d'équilibrer et harmoniser mon Entreprise
 - Comprendre et mieux gérer les situations qui sont sources de stress et de conflits
 - Cas pratique : Recherche de mes besoins fondamentaux et de mes valeurs
- Les différents modes de perception, de langage et de posture

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Comment établir un relationnel juste au sein de l'Entreprise
- Identifier les comportements de stress chez mon interlocuteur afin de trouver la meilleure communication et trouver des solutions ensemble
- Établir des stratégies de changement pour entretenir des relations authentiques
- Cas pratique : Trouver le bon canal de communication. Jeu de rôle cas concrets et/ou vidéos. Échanges en sous-groupes
- Mieux comprendre ses collaborateurs de façon à bien préciser et partager les valeurs de l'entreprise, afin de mieux communiquer
 - Développer l'accompagnement, l'aide auprès des collaborateurs ; Développer la créativité, l'imaginaire ; Développer La capacité de réflexion, d'analyse et compréhension des événements ; Développer la capacité à tirer profit des résultats économiques et des résultats relationnels ; Développer la capacité à être le commandant de bord qui saura créer l'harmonie dans son entreprise
 - Cas pratique : jeux de rôle avec les différentes caractéristiques que je peux développer

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



DENOUER LES SITUATIONS DE COMMUNICATION DIFFICILE OU BLOQUEE

CM 03

*Road book illustré. Alternance d'apports théoriques et d'applications
Nombreux exemples illustrés et interactifs ; Vidéos ; Jeux de rôle ;
Test de personnalité remis aux stagiaires*

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Tout public

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et utiliser la bonne manière de communiquer avec les différents types de personnalité
- Connaître ses modes comportementaux ainsi que ceux de ses interlocuteurs, s'y adapter pour favoriser des échanges interpersonnels constructifs
- S'appuyer sur des situations ou des publics difficiles pour en faire une force Maîtriser ses émotions et celles de ses interlocuteurs

Contenu de la formation

- Mieux se connaître et développer ses compétences en communication
 - Identifier son type de communication par rapport à ses besoins
 - Comprendre et mieux gérer les situations qui sont sources de stress
 - Quelles sont mes forces. Comment développer mes conditions de réussite par une meilleure compréhension de moi, des autres et une écoute active
 - Débriefing : Comment je me situe ? Retour sur les différents types de personnalités et leurs attentes. Repérer les sources de motivation de chacun
- Apprendre à connaître ses interlocuteurs
 - Identifier le Profil de Personnalité de mon interlocuteur pour mieux communiquer

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Distinguer comportement et motivation :
- Comprendre les motivations profondes de mon interlocuteur
- Trouver un équilibre : Comprendre quelles sont les alliances qui fonctionnent bien pour mieux collaborer
- Les différents modes de perception, de langage et de posture
- Comment établir un relationnel juste au sein de l'Entreprise ; Identifier les comportements de stress chez mon interlocuteur afin de trouver la meilleure communication et trouver des solutions ensemble ; Établir des stratégies de changement pour entretenir des relations authentiques
- Anticiper les situations difficiles et les dépasser
- Identifier et analyser les situations délicates ; Prévenir les tensions ; Savoir mieux réagir quand on est "agressé"
- Savoir dire non avec empathie ; Écouter une communication qui se prolonge ; Formuler ses désaccords de manière non conflictuelle ; Exprimer des critiques non agressives grâce à l'outil FEBA ; Instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



GERER LES CLIENTS DIFFICILES ET LES INCIVILITES

CM 04

Durée: 7.00 heures
(1.00 jours)

Profils des stagiaires :

- TOUT PUBLIC

Prérequis :

- AUCUN

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Comprendre le mécanisme de l'agressivité pour mieux y faire face et apprendre à gérer les clients difficiles.
- Savoir agir vite : Plus un conflit est traité rapidement, plus il est simple à gérer !
- Maîtriser ses émotions et ses réactions, afin de rester serein, attentif et ferme face aux comportements agressifs et aux incivilités.

Contenu de la formation

- Les caractéristiques d'une situation agressive.
 - Identifier la nature de la situation, son niveau et ses différentes sources.
 - Parler le langage de l'autre : « à chacun sa vérité ».
 - Ce que signifie « Écouter » et « Comprendre » l'autre.
 - Exercices : Analyse de vidéos & échanges.
- Comment aborder une situation agressive et les incivilités
 - Les différents acteurs en présence. Comment décrypter le comportement des clients difficiles.
 - Analyser et repérer les personnalités dites « difficiles ».
 - Permettre à chacun de donner sa version des faits, d'exprimer ses opinions.
- Le point de vue
 - Les différentes façons de décrypter une image.
 - Savoir repérer la « véritable » motivation qui se cache derrière la situation agressive. Comprendre et analyser les peurs et le motif caché du client.
 - Exercices : Analyse de vidéos & échanges.
- La roue des émotions (mécanisme de l'agressivité)
 - Les 6 émotions « primaires » et leurs conséquences comportementales

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Comment faire face à chacune des situations émotionnelles
- Fiche d'action : posture à adopter
- Les 2 postures : Être « à la place de » et « être avec »
 - Petite visualisation des 2 postures
 - Vidéo à décrypter, Exercice : Un entretien qui aurait pu mal tourner
- Adopter le bon comportement
 - Adapter son comportement et intégrer le point de vue de l'autre.
 - La règle des 21 jours : Comprendre et gérer la frustration.
 - Comment ne pas laisser « pourrir la situation » ? Exercices : Analyse de vidéos & échanges. Faire reformuler 1 demande
- Une posture décisive : « l'assertivité ».
 - Qu'est-ce que l'assertivité ? Reconnaître les différents types d'assertivité
 - Recevoir une critique, savoir exprimer face à un client
 - Oser exposer un point de vue différent
 - Faire face aux critiques justifiées et injustifiées
 - Savoir réagir aux objections sans faiblesse
- Les « Essentiels » du stage
 - Petite synthèse individuelle et collective ; Plan d'action pour chacun

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Jeux de rôle ;

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH



PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

CM 05

Durée: 14.00 heures
(2.00 jours)

Profils des stagiaires :

- Personne amenée à être en relation avec le client, à prendre la parole en public, à manager ou encadrer des équipes, à réaliser des entretiens...

Prérequis :

- Aucun

PRIX : 500.00 € par jour

Objectifs pédagogiques

- Augmenter sa performance relationnelle, managériale et commerciale.
- Maîtriser les clés de lecture du corps (gestes, postures, expression faciales, directions du regard). Optimiser votre communication non verbale.
- Améliorer votre efficacité communicationnelle et relationnelle lors d'une négociation commerciale, d'une réunion d'équipe, d'une prise de parole en public, d'un entretien...

Contenu de la formation

- COMMUNICATION NON VERBALE
 - Les expressions faciales
 - Les directions du regard
 - Les mouvements des yeux
 - Les gestes d'auto-contact
 - Les gestes (mains, jambes, chevelure...) et la représentation des émotions : joie, surprise, dégoût, angoisse, excitation....
 - L'intégralité des postures et leurs significations : fierté, honte, domination, soumission...
 - Focus sur les poignées de mains
- Initiation à la prise de parole : comprendre la genèse du stress et des émotions développée face à un public
 - Comprendre son stress et son fonctionnement pour mieux se préparer et intervenir face à un public
 - Appréhender les techniques de la gestion du stress et du trac dans le cadre d'une prise de parole

LFA - MAB FORMATIONS

32 rue Hippolyte Bottier

60200 COMPIÈGNE

Email: contact.mabformations@gmail.com

Tel: +33987382085



- Exploiter les techniques d'expression orale : la méthodologie de la prise de parole en public
 - Savoir initier une introduction et une conclusion percutante et engageante
 - Connaître les données physiologiques de la parole
 - S'entraîner aux situations de communication orale pour prendre la parole en public, maîtriser les principales pratiques

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Aurore DOBIGNY

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Si vous êtes PSH, merci de nous l'indiquer afin d'adapter la formation. Tous nos formateurs ont été sensibilisés au handicap. Nos locaux permettent l'accueil des PSH