



KIELA CONSULTING

MANAGEMENT- COMMUNICATION
RESSOURCES HUMAINES

Formations sur mesure

Leadership

Cette relation se manifeste par sa capacité à fédérer et à mobiliser les énergies autour d'une action collective. Le leadership est présent dans différentes sphères (politique, professionnelle, militaire ou associative) et ses formes peuvent varier en fonction des stratégies utilisées.

Un bon leader sait ce qu'il veut, communique efficacement ses intentions, transmet sa force et son dynamisme aux autres.

Kiela Consulting vous propose ses formations pour donner à vos futurs leaders les méthodes et les outils afin de capter leur entourage, de communication, de maîtrise de soi, de perception, de responsabilisation/ prise de décision, de motivation et de résolution de conflits.

Nos consultants spécialisés créent et adaptent le contenu des formations en fonction de vos problématiques.



L'ART DU MANAGEMENT

Méthodes et Outils du management

Fiche MAN01

Objectif de la Formation :

L'art du management : faire, savoir-faire, faire savoir

Objectifs :

- *Manager efficacement ses collaborateurs*
- *S'affirmer par son management*
- *Mobiliser les équipes autour des objectifs en favorisant la coopération et la cohésion*
- *Développer l'autonomie et la responsabilité pour faciliter l'adaptation des équipes aux situations nouvelles*

Public :

Tout public désirant manager une équipe avec encadrement et responsabilité

Métiers concernés:

Tous métiers

Durée :

2 journées

Groupe :

1 à 4 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour soit 1200€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour soit 4200€ HT pour 2 jours

Formateurs :

Consultants. Managers en activité. Chef d'entreprise.



Programme de la formation



1. Se positionner en manager

- 1.1. Clarifier son rôle et ses missions de manager : responsabilités et limites
- 1.2. Situer son rôle dans l'organisation en cohérence avec les objectifs de l'entreprise pour se centrer sur sa valeur ajoutée

2. Piloter l'activité

- 2.1. Repérer les enjeux de son activité: identifier les forces, les faiblesses et les axes de progrès
- 2.2. Construire le tableau de bord de son activité
- 2.3. Fixer les objectifs, les règles d'organisation et de fonctionnement, définir les priorités
- 2.4. Mobiliser son équipe autour de l'atteinte des objectifs en favorisant la complémentarité entre objectifs individuels et collectifs
- 2.5. Suivre la performance de l'équipe et des personnes : arbitrer et prendre des décisions

3. Développer sa performance managériale

- 3.1. Situer l'autorité et le pouvoir du manager au sein de l'équipe
Identifier son style préférentiel de management et apprendre à utiliser d'autres styles
- 3.2. Adapter son comportement à la situation, aux personnes et aux objectifs visés.
- 3.3. Identifier les signes du son comportement sous stress, celui des autres, pour apprendre à en sortir
- 3.4. Repérer les sources de motivation : les siennes, celles des autres et les moyens de les satisfaire
- 3.5. Donner des signes de reconnaissance

4. Développer la performance de l'équipe

- 4.1. Identifier les compétences et l'autonomie des collaborateurs.
- 4.2. Identifier la maturité et l'autonomie de son équipe.
- 4.3. Accompagner l'évolution de son équipe et des personnes vers l'autonomie et la coresponsabilité.
Accompagner ses équipiers dans leur rôle de manager

5. Méthodes et outils du management



5.1. Les différents outils : caractéristiques.

5.2. Difficultés de mise en œuvre.

5.3. Mettre en place des réunions efficaces.

5.4. Conduire un entretien de management

- Les différents types d'entretien.
- Les clés de la réussite des entretiens

5.5. Déléguer

- Les composantes de la délégation et ses conditions de réussite.
- La négociation le contenu de la délégation.

5.6. Réguler et gérer les situations difficiles

- Repérer les tensions et les situations conflictuelles.
- Identifier les leviers d'action individuels ou collectifs et leurs mises en œuvre.
- Négocier en respectant les étapes.
- Traiter les désaccords au sein de l'équipe.

6. Construire son tableau de bord de management

- Observations
- Environnement pédagogique
- Elaboration d'un Contrat d'objectifs en amont de la formation : objectifs de progression attendus et situations « terrain » à améliorer et/ou à faire évoluer
- Pédagogie active : tous les apports théoriques et méthodologiques sont précédés et/ou suivis d'exercices d'auto diagnostic, d'application ou de mises en situation
- Formation Action : à l'issue de la première session, chaque participant définit une action de progression de sa pratique professionnelle pour mise en œuvre en intersession et débriefing en début de session suivante avec analyse des points de réussite et des points à consolider



MOTIVER ET VALORISER SES EQUIPES

Comment améliorer la performance de son équipe

Fiche MAN02

Objectif de la Formation :

Les outils et techniques pour motiver et valoriser ses équipes

Public :

Public désirant méthodes, conseils, astuces pour valoriser et motiver une équipe sur le long terme.

Métiers concernés:

Tous managers souhaitant améliorer la performance de son équipe en motivant ses collaborateurs.

Durée :

2 jours (14 heures)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 525€ HT/jour soit 1050€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 1800€ HT/jour soit 3600€ HT pour 2 jours

Formateurs :

Consultants. Managers en activité. Chef d'entreprise.



Programme de la formation



1. La motivation

- 1.1. Ses différentes composantes
- 1.2. Les différentes approches de la motivation au travail
- 1.3. Les effets de la motivation
- 1.4. L'incidence sur la performance et le comportement
- 1.5. Les signes de démotivation observables
- 1.6. Les causes possibles

2. Les leviers de la motivation

- 2.1. Fixer des objectifs clairs et acceptables
- 2.2. Définir des valeurs claires et communes
- 2.3. Personnaliser son action en fonction de l'interlocuteur
- 2.4. Sécuriser ses collaborateurs et tenir compte des besoins fondamentaux de chacun
- 2.5. Pousser à l'action
- 2.6. Entretenir la confiance
- 2.7. Valoriser les résultats
- 2.8. Entretenir une bonne ambiance au sein de l'équipe

3. Leadership et motivation

- 3.1. Les caractéristiques du leader
- 3.2. Les différentes dimensions du leadership
- 3.3. Les effets sur les collaborateurs

4. La motivation au quotidien

- 4.1. La communication du manager
- 4.2. L'importance du dialogue
- 4.3. Les différents entretiens individuels possibles : leurs objectifs, le déroulement
- 4.4. Les réunions d'équipe, levier de motivation collective
- 4.5. La délégation

5. La motivation en situation complexe

- 5.1. Gérer son stress et celui de son équipe
- 5.2. Gérer la motivation dans le changement
- 5.3. Anticiper les conflits
- 5.4. Gérer le travail et son organisation en période de forte expansion



FIDELISER SA CLIENTELE

Créer et maîtriser une Relation de Qualité

Fiche MAN03

Objectif de la Formation :

Créer et maîtriser une Relation de Qualité avec ses Clients

Public :

Conseillers commerciaux et conseillers services

Métiers concernés:

Tous métiers en relation physique avec le client

Durée :

2 jours (14 jours)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour soit 1200€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour soit 4200€ HT pour 2 jours

Formateurs :

Coach et Consultants en communication, Chef de produit



Créer et maîtriser une relation de qualité avec ses clients

Programme de la formation



Plus que jamais, la relation et la fidélisation du Client sont au centre des préoccupations de chaque entreprise. Aujourd'hui, il ne suffit plus de savoir commercialiser des produits pour être performant, il faut être meilleur que ses concurrents dans l'appréhension de sa clientèle. Le client est de plus en exigeant, de plus en plus informé de la concurrence et du marché. Ce qui fera la différence pour chaque entreprise et sa force commerciale, résidera dans le type de relation créée entre le conseiller commercial ou services et ses interlocuteurs.

A l'issue de ce stage, chaque participant sera capable :

- D'identifier les règles élémentaires en communication interpersonnelle quand il rencontre un client
- De mieux appréhender les notions humaines dans une relation clientèle
- D'identifier les notions de messages dans une relation interpersonnelle
- De comprendre les composantes d'une bonne communication non verbale
- D'améliorer les différentes étapes de l'acte commercial
- De connaître les techniques de questionnement et d'écoute
- De comprendre qui est son client (profil psychosociologique) et de répondre à ses objections
- De transformer un acte de vente en acte d'achat

1^{ère} journée

Cette première journée permet aux participants d'acquérir certains outils permettant la création d'un climat de confiance avec leurs clients

- L'image de soi où comment les autres nous voient
- Quelques règles fondamentales dans la communication interpersonnelle au service de l'acte commercial
- L'analyse des étapes de l'accueil et de la prise en charge client
- Certaines stratégies d'engagement
- L'image de « l'autre » avec certaines notions de communication non verbale au service de la relation client
- Les profils sociologiques de leurs clients
- La première écoute ou l'écoute des besoins de leurs clients

2^{ème} journée

Cette deuxième journée permet aux participants d'acquérir certains outils pour comprendre les véritables motivations de leurs clients afin de les fidéliser au mieux.

- L'entretien commercial et ses différentes phases
- Les techniques de questionnement dans l'acte commercial
- Les attitudes dangereuses à éviter face à un client
- Les principales techniques d'écoute
- Les grands principes d'argumentation face aux objections de leurs clients



AFFIRMER SON AUTORITE

Asseoir son autorité et gérer les situations tendues

Fiche MAN04

Objectifs de la Formation :

Affirmation de soi, gestion du stress, efficacité collective

Public :

Tous, Manager, Consultants, Responsables, Enseignants etc.

Métiers concernés:

Tous métiers.

Durée :

2 jours (14h)

Groupe :

1 à 4 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour soit 1200€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour soit 4200€ HT pour 2 jours

Formateur :

DRH, Manager en activité, Chef d'entreprise



Programme de la formation



Les relations en entreprise passent nécessairement par des moments de conflits et de tension, il est essentiel de savoir les reconnaître et les traiter. Il en va de la capacité des collaborateurs à travailler efficacement et des résultats de l'activité. Dans cette perspective, s'affirmer positivement est une clé de réussite pour soi et pour les autres. Cette formation vous aide à trouver de nouvelles façons d'agir en gagnant avec diplomatie.

1^{ère} journée

1. Développer un style relationnel efficace en situation de tension

- Anticiper les réactions de ses interlocuteurs.
- Repérer ses points forts et ses comportements "à risque".
- Affronter efficacement les situations difficiles et soulever les problèmes.

2. Détecter et gérer les comportements gênants

- Ceux qui fuient et se soumettent : l'adhésion de façade.
- Ceux qui attaquent ou exercent un chantage : comment désamorcer l'agressivité ?
- Ceux qui "sous-entendent" et manipulent : savoir éviter le piège de la "contre-manipulation".

3. Développer un langage "assertif" pour s'affirmer et gérer les situations de tension

- Oser demander et savoir dire non. Déjouer les tentatives de déstabilisation.
- Gérer les sous-entendus. Gérer les tensions avec des méthodes appropriées.

2^{ème} journée

4. Transformer les critiques justifiées en informations utiles

- Transformer les critiques en pistes de progrès.
- Proposer et faire proposer des solutions.
- Mettre en évidence les conséquences positives d'une décision, d'un changement pour faire adhérer.
- Exprimer de manière acceptable ce qui ne va pas.
- Ne pas laisser de contentieux s'accumuler : régler efficacement les problèmes.

5. Gérer les situations conflictuelles

- Identifier les causes "objectives", "politiques" et "psychologiques" d'un conflit.
- Éviter l'escalade en utilisant les modes de communication adaptés.
- Oser montrer et exprimer ses sentiments. Piloter la désescalade et sortir des conflits.



GESTION DU TEMPS ET DES PRIORITES

Planifiez, organisez, improvisez !

Fiche MAN05

Objectif de la Formation :

Optimiser son organisation, gérer priorités et les imprévus

Public :

Tout public

Métiers concernés:

Tous métiers.

Durée :

2 jours (14 heures)

Groupe :

2 à 6 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 1200 € HT

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100 € HT/jour soit 4200 € HT pour 2 jours

Formateurs :

Managers, Consultants spécialisés





1. Réaliser le diagnostic de son activité

- Analyser l'utilisation de son temps, sa relation au temps et son style d'organisation.
- Évaluer ses marges de manœuvre et remettre en cause ses habitudes.
- Transformer les 10 lois inexorables du temps en atouts.

2. Les différents outils

- S'appuyer sur les outils classiques : agenda, différents types de trieurs, planning, bible de poste, check-list.
- Tirer profit des outils informatiques : messagerie, agenda électronique.

3. Adopter de nouveaux comportements

- Repérer ce qui nuit à l'organisation et à l'optimisation du temps et trouver des solutions pour diminuer les effets négatifs.
- Gérer les interruptions et les imprévus.

4. S'organiser avec l'équipe

- Faciliter l'accès aux informations.
- Mettre en place des règles de travail avec les utilisateurs.
- S'organiser pour ne rien oublier.

5. Gérer les priorités

- Clarifier les missions de son service et de son poste pour une meilleure valeur ajoutée.
- Repérer et prendre en compte les attentes de son équipe.
- Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorités.
- Prévenir l'urgence pour mieux la gérer.

6. Préparer et suivre un projet

- Respecter les 7 étapes incontournables.
- Suivre et relancer le projet, optimiser les délais.
- Mise en pratique de la méthode sur l'organisation d'un séminaire.

7. Repérer les obstacles personnels à une bonne organisation du travail

- Découvrir les attitudes face à la gestion du temps.
- Savoir évacuer le stress et relativiser.

8. Mieux communiquer, s'affirmer pour gérer les demandes

- Savoir dire oui, savoir dire non lorsque c'est nécessaire.
- Trouver des compromis satisfaisants pour tous.



CREATION D'ENTREPRISE

Parfaire ses connaissances pour démarrer son activité

Fiche MAN06

Objectif de la Formation :

Créer son entreprise, ce qu'il faut savoir

Public :

Tout Public désirant créer une entreprise ou reprendre une affaire

Métiers concernés:

Tous métiers.

Durée :

2 jours (14h)

Groupe :

1 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 525€ HT/jour soit 1050€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 1800€ HT/jour soit 3600€ HT pour 2 jours

Formateurs :

Consultants. Managers en activité. Chef d'entreprise. Avocat et/ou juriste



Programme de la formation



Cette formation permettra au stagiaire de conforter sa position en démarrant son activité. Les bases de connaissances nécessaires en gestion, finance, fiscalité, juridique, social et commerciale lui permettront de maîtriser les risques inhérents à tous ceux, jeunes créateurs qui se lancent sans se préparer.

1. La revue d'un business plan - approche méthodologique

- 1.1. Préparer le lancement de son entreprise - définir son projet (l'énoncer en public)
- 1.2. Le bon choix des statuts à adopter

2. Toutes les démarches nécessaires à la création (les droits : ACCRE, EDEN, prêts divers etc.)

- 2.1. Gérer son entreprise et maintenir sa croissance
- 2.2. Trouver les financements nécessaires

3. La protection sociale

- 3.1. Les bases de la fiscalité (les différents impôts à prévoir)
- 3.2. La stratégie commerciale

4. Prévoir sa comptabilité et sa gestion commerciale (devis, facture, comptabilisation)


- 4.1. L'embauche et la gestion de la paye - le bulletin de paye
- 4.2. Le budget de trésorerie (prévoir les dépenses courantes)

Communication

Dans un environnement de plus en plus compétitif, la communication constitue un levier essentiel.

Sur le plan individuel, la maîtrise des techniques fondamentales de communication verbale et non verbale permet de renforcer son incarnation, son implication, sa force de conviction, sa libération, sa confiance en soi, et sa légitimité.

Kiela et ses consultants vous accompagnent dans la mise en œuvre pratique et l'intégration dans les comportements pour valoriser votre propre image et celle de l'entreprise à travers ses contenus de formation sur mesure.

Un partenariat a été mis en place avec Au QG Formation , école de théâtre, et leurs professeurs-comédiens pour vous offrir le meilleur du développement personnel en matière de communication verbale et non-verbale.



PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Pour une communication efficace !

Fiche COM01

Objectif de la Formation :

Prendre la parole en public avec aisance et pour une communication efficace

Public :

Cadres dirigeants, cadres opérationnels, Consultants, Responsables Commerciaux et services

Métiers concernés:

Tous métiers.

Durée :

3 jours

Groupe :

4 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 525€ HT/jour soit 1575€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 1800€ HT/jour soit 5400€ HT pour 3 jours

Formateur :

Comédien professionnel, consultant en communication.



Programme de la formation



Objectifs :

- D'identifier les composantes d'une bonne communication avec un public
- De projeter « la bonne image de l'entreprise » et de la maîtriser
- De mettre en pratique différentes techniques liées au métier du comédien afin d'améliorer son aisance face à ses interlocuteurs et de les convaincre
- De mieux gérer son stress
- De structurer son message afin de motiver ou convaincre son auditoire
- De connaître les postures et gestes de qualité lors de ses interventions
- D'utiliser au mieux les aides visuelles

Méthode utilisée :

- Présentations filmées des participants avec feedback et analyses
- Exercices et techniques du comédien
- Notions de psychologie sociale et techniques de communication

1^{ère} journée

Cette première journée permet aux participants de prendre conscience de l'image qu'ils véhiculent, et d'améliorer leur impact sur leur auditoire.

Ils aborderont

1. Les enjeux de leur prise de parole et de son environnement
2. Les règles élémentaires d'une bonne communication dans les 3 premières minutes
3. Comment améliorer leur impact personnel et leur conviction devant un public
4. Harmoniser leur prise de parole grâce à une gestuelle harmonieuse
5. Certaines notions de communication non-verbale
6. Certaines techniques du comédien pour prendre possession de son espace de parole

2^{ème} journée

Cette seconde journée permet aux participants d'identifier leur appréhension et leur tract face à un public et de les transformer en alliés.

Ils aborderont

1. Certaines techniques du comédien pour améliorer son spectre vocal, sa diction et son trac
2. La différence entre « les codes » d'un message écrit et ceux d'un message oral
3. Certaines techniques du comédien pour capter l'attention du public
4. Les astuces pour réussir son entrée et sa sortie face à un public

3^{ème} journée

Cette troisième journée permet la mise en pratique des différents outils appréhendés lors de deux premières journées de stage et les mettre à profit dans la sphère professionnelle

1. La structure d'un message percutant : le fond du discours
2. Comment ne plus être dans le « par cœur » et à avoir recours à des fiches
3. L'utilité des « slides » : place et rôle des aides visuelles
4. La maîtrise des réactions du public (questions/réponses)



DEVELOPPER SA COM' PRO

TECHNIQUES DE COMMUNICATION NON-VERBALE

Fiche COM02

Objectif de la Formation:

Maîtriser des techniques fondamentales de communication non verbale, de facilitation et d'assertivité, accompagner leur mise en œuvre pratique et leur intégration dans les comportements.

Méthode:

Une approche très participative (mises en situation, jeux de rôles et exercices) permettra aux participants de tester les outils délivrés et d'observer et façonner leurs actions pour en améliorer l'efficacité.

Public:

Tout public

Métiers concernés:

Tous métiers

Durée:

De 1 à 5 jours (en fonction du nombre de modules choisis)

Groupe:

4 à 8 participants

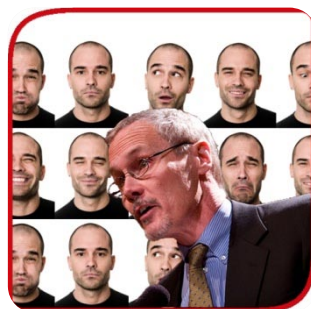
Tarif:

Tarif individuel : 600€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour

Formateurs:

Comédiens, Grégory Questel



Programme de la formation



Ainsi, cette formation-action vise à aider les participants à :

- Analyser leur propre expérience;
- Comprendre les intérêts, les besoins, les motivations des acteurs rencontrés, mais aussi être convaincant dans la présentation de leurs propres intérêts;
- Acquérir des techniques efficaces face à des personnes difficiles;
- Se prémunir des biais psychologiques et des tactiques qui sont autant d'obstacles au succès.

MODULES DE FORMATION D'UNE JOURNEE

Ces modules sont complémentaires, cumulables et adaptables en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise.

Module 1: La communication en situation professionnelle

Module 2: La communication non verbale

Module 3: Les émotions

Module 4: Ecoute, confiance et estime de soi

Module 5: Training de communication professionnelle

Module 1: La communication en situation professionnelle

- Perceptions de la communication.
- Sentiments en situation de communication.
- Relaxation physique et mentale.
- Agression et stress en situation : les manifestations de ce stress.
- Exercices d'assouplissement, de décontraction et de maîtrise respiratoire.
- Améliorer sa manière d'émettre une information et donc d'écouter son interlocuteur.
- Comment passer du conflit à la communication.
- Permettre de réaliser que tout le monde peut améliorer sa communication.
- Acquérir une méthode de préparation à la situation de communication.

Module 2: La communication non-verbale

- Découverte des langages dans la communication interpersonnelle: verbal, méta verbal, non verbal.
- Prendre conscience de l'importance de la communication non verbale: la gestuelle, la voix, le regard, l'énergie...
- Le mode non-verbal, partie essentielle de la communication: visualisation, improvisation, respiration, corps et voix.
- Repérer les signaux non verbaux émis par les communicants en situation et leur impact.

Module 3: Les émotions

- Construire sa capacité de tenir un discours crédible, non pas en terme de contenu, mais en terme d'attitude émotionnelle.
- Distinction entre niveau intellectuel et niveau émotionnel : attitudes, gestes et postures.

- Perception inconsciente de ces signes et interprétation du discours en fonction.
- Impact et expression du corps dans l'émission des messages qui vont être analysés par le récepteur.
- Réintégrer la dimension corporelle dans la gestion de la pression émotionnelle et les mécanismes mentaux.
- Influence essentielle des émotions et de celles des collaborateurs sur les performances de l'entreprise : l'émotion est le moteur de l'action.



Module 4: Ecoute, confiance et estime de soi

- Améliorer son adaptabilité, gérer l'inattendu.
- Prendre confiance en soi et démythifier l'autre.
- Identifier les blocages/inhibitions classiques en entretien.
- Trouver les « clefs » pour les dépasser et accéder à une maîtrise de soi.
- Confiance en soi (zones de sensibilités personnelles) et en l'autre (perceptions de l'autre et capacité d'influence).
- Confiance et corps: « l'aveugle » ou la recherche du juste positionnement dans la relation entre absence de confiance et confiance aveugle.
- Confiance et idées: « le mot du public », gestion du stress et perception du public, notions de proactivité, lâcher prise.
- Ecoute: un état d'esprit et une prise de risques.
- Ecoute et corps: « Le miroir », rapport d'influence et leadership. La notion de synchronisation
- Ecoute et émotion: « le repérage », observation et sensation – les signes du non-verbal.
- La notion d'empathie à l'œuvre: mobiliser et doser - « Histoire à plusieurs voix ».

Module 5: Training de communication professionnelle

- Repérer ses réactions en situation de stress.
- Savoir se préparer physiquement et mentalement.
- Acquérir une meilleure maîtrise de soi.
- Connaître son style de communication.
- Training sur des situations proposées par les participants.
- Training : comment démontrer sa conviction, éviter l'affrontement, utiliser le temps, jouer en évitement.
- Training: outils d'impact personnel et de prise de conscience, exercices de communication et d'improvisation.



TECHNIQUES DE L'ART ORATOIRE

On va vous écouter, c'est sûr !

Fiche COM03

Objectif de la Formation:

Renforcer son incarnation, son implication (force de conviction, accord avec son esprit et le sujet qu'il défend), sa libération (confiance en soi, légitimité et par là son assertivité)

Ces éléments, alliés à une bonne construction de son discours (identification du contexte, objectif, plan d'action..) sont les clés d'une prise de parole dynamique, rayonnante et efficace.

Méthode:

- Mise en situation grâce à des cas pratiques (comprenant préparation par petits groupes et par rôle, simulation et débriefing)
- Le partage d'expérience entre les participants et les animateurs
- Les apports méthodologiques à travers les synthèses des animateurs
- Des exercices concis à fort impact illustrant certains apports méthodologiques.

Métiers concernés:

Tous métiers

Durée:

1 journée (7 heures)

Groupe:

4 à 8 personnes

Tarif:

Tarif individuel : 600€ HT/jour soit 1200€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour soit 4200€ HT pour 2 jours

Formateurs:

Comédiens, Grégory Questel



Programme de la formation



Bien parler, c'est être porté par sa parole, ce n'est pas la "conduire" – ce n'est pas effectuer un certain nombre d'opérations laborieuses (articuler, regarder, respirer, se tenir droit, sourire,...) car tout cela se produit sans y penser lorsque la parole est porteuse.

L'approche est également individualisée, permettant à chaque participant à travers les simulations de mieux se connaître en tant qu'orateur et d'avoir un retour personnalisé des animateurs et des autres participants

UNE JOURNEE:

- Présentations personnelles
- Exposé de la démarche
- Exercice vidéo « Je suis quelqu'un qui, j'ai envie de »
- Grille d'évaluation, Débrief et diagnostic autour des trois fonctions

- Prise de conscience des énergies émetteur/ récepteur (saluts chinois)
- Exercices de stabilisation (les centres, les 3 anges)
- Exercice d'ancrage (combat africain)
- Expérience du succès (interview mytho) ré-acquisition de facultés maîtresses
- La parole porteuse (discours politique)
- Les attitudes de Porter et facilitation de la parole
- Synthèse et conseils personnalisés.

Ressources Humaines

Au début des années 80, les initiales DRH commencèrent à remplacer les locutions désignant la fonction Personnel, signe d'une nouvelle étape dans la gestion des hommes qui est désormais considérée comme une richesse de l'entreprise.

La fonction RH nécessite la mobilisation de connaissances variées (sciences humaines, économie, comptabilité, droit...) pour son administration (enregistrement, suivi et contrôle des données, application de disposition légales et réglementaires, préparation des commissions et réunion), sa gestion au sens large (acquisition de RH, gestion des rémunérations, gestion de la formation) et pour sa communication (informations, amélioration des conditions de travail).

Proposer des formations sur mesure pour doter vos ressources Humaines et votre organisation des compétences requises c'est justement le métier de Kiela Consulting !

Nos consultants créent et adaptent le contenu en fonction de vos problématiques.



LA GESTION DES CONFLITS

Anticiper et gérer les conflits

Fiche RH01

Objectifs :

Connaître et mettre en application les différents outils et stratégies adaptés à chaque type de situation. Etre capable d'anticiper, d'affronter ou de résoudre les situations de conflits

Public :

Responsable du personnel, manager, tout employé amené à faire face à des situations potentiellement conflictuelles

Durée :

2 jours (14 heures)

Groupe :

2 à 6 personnes par formation, (possibilité sur de faire cette formation en individuel)

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour soit 1200€ HT pour 2 jours

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour soit 4200€ HT pour 2 jours

Formateurs :

Manager en activité, DRH, Consultant RH



Programme de la formation



« ...Un conflit, c'est quoi ? ... deux personnes qui sont campées sur des positions qui paraissent contradictoires et inconciliables ».

Méthode pédagogique :

Sessions interactives alliant théorie et pratique, étude de cas, exercices pratiques, jeux de rôle ; complétés par des apports théoriques de l'intervenant.

1^{er} jour :

- 1. Comprendre la genèse des conflits pour les anticiper et les prévenir**
- 2. Le problème de déperdition du message**
 - Les messages que nous communiquons subissent une distorsion croissante
 - L'incompréhension génère stress et conflits
- 3. Agir sur la communication**
 - Ses formes et ses principes

2^{ème} jour :

- 4. Affronter un conflit**
- 5. Construire sa boîte à outils et ses plans d'actions**
- 6. Exemples de personnalisation de cette formation**



LA PAIE

Règles et calcul

Fiche RH06

Objectif de la Formation :

Connaître et respecter les règles relatives à la paie

Public :

Tout public en charge du traitement de la paie

Métiers :

Assistant paie / RH, Cadres Dirigeants, comptables

Durée :

3 jours (21 heures)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour

Formateurs :

Avocats spécialisés en droit du travail



Programme de la formation

- 1. Le bulletin de paie : forme mentions obligatoires et valeur juridique**
- 2. L'incidence de la durée du travail sur la paie**
 - 2.1. Durée légale et conventionnelle
 - 2.2. Durée journalière, hebdomadaire, mensuelle et annuelle
 - 2.3. Heures supplémentaires : répartition et contingent annuel
 - 2.4. Repos compensateur, heures de nuit, heures de récupération
 - 2.5. Le temps de travail effectif
 - 2.6. Les formations hors temps de travail
- 3. Le calcul de la rémunération**
 - 3.1. Détermination du brut et des différents nets
 - 3.2. Heures et jours d'absence non compensés
 - 3.3. Date et lieu de paiement
 - 3.4. SMIC, minimum conventionnel
 - 3.5. Paie incomplète
- 4. Les congés payés**
 - 4.1. Les règles d'acquisition et de prise des congés payés
 - 4.2. Droits à temps plein et à temps partiel
 - 4.3. Congé principal et 5^{ème} semaine, loi du maintien et du 10^{ème}
 - 4.4. Etude, détermination et calcul des droits des salariés ayant acquis les CP à temps plein et les prenant à temps partiel
- 5. Les charges sociales**
 - 5.1. Sécurité Sociale, Assedic, CSG, CRDS, retraites complémentaires et prévoyance
 - 5.2. Plafonds à temps plein, temps partiel, temps partagé
 - 5.3. Incidence sur les plafonds des entrées ou sorties en cours de mois
 - 5.4. Charges patronales et charges salariales : taux et assiettes des cotisations
- 6. Absences et maladie**
 - 6.1. Indemnités Journalières de Sécurité Sociale (IJSS)
 - 6.2. Maintien du salaire sur le brut ou sur le net
 - 6.3. Indemnité légale et conventionnelle
 - 6.4. Maternité, congé de paternité
 - 6.5. Accident du travail et maladie professionnelle
 - 6.6. Chômage partiel
 - 6.7. Congés pour événements familiaux
 - 6.8. Absences non rémunérées : grève, mise à pied...
- 7. Avantages en nature**
 - 7.1. Nourriture, logement, voiture de fonction, repas
 - 7.2. Avantages en nature servis par le comité d'entreprise
 - 7.3. Frais professionnels
 - 7.4. Frais de déplacements (repas, hôtel)
 - 7.5. Chèques restaurants
- 8. Cas particuliers**
 - 8.1. Stagiaires
 - 8.2. Apprentis
 - 8.3. Contrat de professionnalisation
 - 8.4. Salariés en congés individuel de formation
 - 8.5. Paie des salariés travaillant à l'étranger
- 9. Démission / Licenciement**
- 10. Solde de tout compte**



L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUELLE

Enjeux et techniques

Fiche RH002

Objectif de la Formation :

L'art et la manière de faire passer un entretien d'évaluation annuel

Public :

Tout public amené à conduire un entretien individuel

Métiers concernés:

DRH, RRH, Chargé(e) de Recrutement, Responsable du Personnel, Manager

Durée :

1 journée (7h)

Groupe :

2 à 10 personnes

Tarif :

Tarif individuel : 525€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 1800€ HT/jour

Formateurs :

DRH, Consultant(e) RH



Programme de la formation



L'entretien annuel d'évaluation est tout sauf un rendez-vous anodin. C'est le moment propice à l'analyse des résultats obtenus au cours de l'année passée (les succès et les échecs), et à la fixation des objectifs et des axes de progrès pour l'année à venir. C'est également un moment privilégié pour soigner la qualité de vos relations, avec le personnel. C'est enfin bien souvent l'occasion d'échanger sur l'évolution des compétences et de la place occupée au sein de l'entreprise. À l'issue de ce face-à-face, en fonction des échanges de points de vue et de l'analyse du passé va se dessiner l'avenir à court terme : attribution ou non d'une formation, promotion interne, prime ou augmentation de salaire, affectation de nouveaux moyens, etc. l'entretien annuel est un moment-clé entre le manager et le managé.

1. Ce qui est attendu lors de cet entretien

- 1.1. Exposé du contexte et des objectifs de l'entretien : finalité, ce qu'il peut apporter au collaborateur, "qui fait quoi, comment ?"
- 1.2. Méthodologie de mise en place : préparation, information, questionnaire, déroulé, actions et suivi
- 1.3. Information sur la société et ses objectifs
- 1.4. La motivation du personnel : principes de base, analyse, objectifs, écueils
- 1.5. Rôle de l'encadrement et/ ou de l'agent de maîtrise
- 1.6. Elaboration et / ou présentation du questionnaire qui sert de support à l'entretien
- 1.7. Rappel des objectifs des différentes équipes

2. La conduite d'un entretien

3. La préparation de l'entretien

- 3.1. Prise de connaissance et remplissage du pré questionnaire
- 3.2. Faire le point sur la personne à rencontrer
- 3.3. Fixer les limites de l'entretien
- 3.4. Préparation des arguments possibles

4. Le déroulement de l'entretien

- 4.1. L'accueil (conditions matérielles et psychologiques)
- 4.2. Déceler chez son interlocuteur, craintes et peur, pour mieux les dépasser
- 4.3. Recherche des motivations
- 4.4. L'analyse des points forts et des points à améliorer
- 4.5. Faire le point sur la période écoulée
- 4.6. Évaluer les résultats obtenus, la contribution aux orientations (évaluer, n'est pas "juger")
- 4.7. Faire le point sur les compétences
- 4.8. La fixation d'objectifs et leurs mesures (qu'est-ce qu'un objectif ?)
- 4.9. Les demandes d'information
- 4.10. Les axes de progrès : améliorations, modifications, formations
- 4.11. Conclure positivement

5. La conduite de l'entretien

- 5.1. les techniques utilisées
- 5.2. Comment exploiter les informations recueillies ?
- 5.3. Qualification des postes de travail
- 5.4. Exploitation de l'entretien : les promotions, les améliorations, les besoins réciproques, les inadaptations, les besoins de formation (DIF, CIF, VAE, Bilan de compétences)

6. Synthèse et Conclusion

7. Discussion, exposés, supports de cours.



LA FORMATION ET SA MISE EN PLACE

Le mode d'emploi de la formation

Fiche RH003

Objectif de la Formation :

FORMATION « MODE D'EMPLOI » – ce qu'il faut savoir

Public :

Tout public désirant créer un organisme de formation, reprendre une affaire ou dispenser au titre de Formateur de la formation professionnel

Métiers concernés:

Consultants, formateurs, chef d'entreprise, Assistant, Responsable Ressources Humaines...

Durée :

1 journée (7h)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 525€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 1800€ HT/jour

Formateurs :

Consultants. Responsable de centre de formation en activité. Chef d'entreprise. Avocat et/ou juriste





L'intérêt de cette formation portera sur la problématique suivante: comment se positionner comme « Organisme de formation » dans un marché en plein essor avec des budgets divers qui dépendent d'Organisme Paritaire Collecteur avec professionnalisme, éthique, et déontologie?

1. Le Ba/ BA : Les formalités de création et de fonctionnement des organismes de formation

- Qu'est-ce que la déclaration d'activité ?
- Qu'est-ce que le bilan pédagogique ?
- Quelles sont les règles comptables spécifiques ?
- Qu'est-ce que la « convention collective nationale des organismes de formations ?

2. Les OPCA

- Un grand nombre ! (Liste exhaustive fournis)
- Une valeur pas toujours identique
- Lien causal : entre un code APE et un budget

3. Mettre en place une formation dans le cadre du DIF et/ ou d'un Plan de Formation

- Quid ? DIF, retour sur une loi en pleine évolution
- Comment se calcule un Plan de Formation, qui peut en bénéficier ?
- Document à fournir : la convention collective simplifiée, plan de la formation, facture, demande de subrogation
- Les différents logiciels nécessaires à la comptabilité et gestion d'un organisme de formations

4. Cas pratique

Faire une recherche d'une société, obtenir le nom de l'OPCA référent, définir le budget alloué, prévoir un reliquat à la charge de l'entreprise, remplir sa Convention, évaluer les délais de paiement et aléas. Qui paie?

5. Formation sur mesure

Une heure sera consacrée à vos différentes questions d'ordre personnel à votre structure et/ ou projet, en conséquence les questions doivent parvenir au formateur référent 48h avant le début de la formation



DEPART NEGOCIE ET TRANSACTION

Différences et procédures

Fiche RH04

Objectif de la Formation :

Comprendre les différences entre le départ négocié et une transaction et leurs procédures.

Public :

Tout public désirant manager une équipe avec encadrement et responsabilité

Métiers concernés:

Tous métiers

Durée :

1 journée (7 heures)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour

Formateurs :

Consultants en droit du travail, Responsable des ressources Humaines



Programme de la formation



1. Quelle est les différences entre le départ négocié et la transaction ?
2. Quelle est la procédure applicable pour la transaction ?
3. Quelles sont les indemnités qui peuvent être obtenues ?
4. Quel est le régime social des indemnités ?
5. Le salarié peut-il bénéficier des ASSEDIC ?
6. Peut-on être assisté par un avocat ?



REFORME DU DROIT SOCIAL

Les réformes depuis 2004

Fiche RH05

Objectif de la Formation :

Connaître et respecter les réformes du droit social depuis 2004 au sein des entreprises

Public :

Responsable Recrutement, gestionnaire du personnel, dirigeant PME...

Objectif :

Avoir les connaissances nécessaires en droit du travail et son contrat

Durée :

2 jours, (14 heures)

Groupe :

2 à 8 personnes par formation

Tarif :

Tarif individuel : 600€ HT/jour

Tarif de groupe (de 4 à 8 participants) : 2100€ HT/jour

Formateurs :

Avocat spécialisé en Droit du travail



Programme de la formation



1. Réforme de l'organisation du temps de travail

- a. Les 35 heures
- b. Les heures supplémentaires
- c. Le cet

2. Les nouveaux contrats et les conventions (ASSEDIC)

- a. Contrats nouvelles embauches
- b. Contrats de « cohésion sociale »
- c. Convention d'aide dégressive a l'employeur

3. Lois relatives à l'assurance maladie, le droit à la négociation collective et à la formation professionnelle

- a. La loi du 13 août 2004 sur l'assurance maladie
- b. La loi du 4 mai 2004 sur le droit de la négociation collective et la formation professionnelle