



COMPORTEMENTAL SAVOIR-ÊTRE



Préparez vos équipes aux transformations du monde professionnel avec AJC Ingénierie

AJC Ingénierie, partenaire des entreprises en quête de talents formés et opérationnels

Spécialiste de la formation en alternance et de la reconversion professionnelle, AJC Ingénierie accompagne les entreprises à chaque étape de leur stratégie RH. Nos équipes conçoivent des parcours de formation sur mesure, directement liés à vos besoins métiers : relation client, commerce, back-office, banque, gestion... Notre mission : former des profils motivés, opérationnels et adaptés à vos enjeux, grâce à des dispositifs financés (POEI, alternance, etc.) et un accompagnement de proximité.

Ensemble, faisons de la montée en compétences un levier de performance durable.

Savoir-être : un levier de réussite au quotidien

Dans un monde professionnel où la technique ne suffit plus, développer ses compétences comportementales est essentiel pour évoluer, mieux interagir et renforcer la cohésion au sein des équipes.

Nous proposons des formations ciblées, conçues pour aider chacun à développer son savoir-être : améliorer sa communication, gérer son stress, renforcer sa confiance en soi et adopter une posture professionnelle adaptée.

Ces formations s'adaptent aux besoins de vos équipes et les accompagnent dans leur évolution, tout en créant un environnement de travail plus serein, propice à l'engagement et à la performance collective.

NOS MODULES DE SAVOIR-ÊTRE



AGILITÉ COMPORTEMENTALE

Découverte de la formation « Eclorative » - « La formation comportementale » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	4
Découvrir son fonctionnement relationnel afin de créer un lien personnalisé avec le client	5
Approcher et désamorcer les conflits	6
Gérer et apprivoiser son stress	7
ADN naturelle d'une entreprise : « La culture et les valeurs d'entreprise »	8

GÉRER LA RELATION CLIENT

La communication efficace et adaptée au sein d'une équipe et au service du client	9
--	---

ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Être acteur d'une collaboration positive – Collaborer en équipe Travailler efficacement en équipe	10
Gestion du temps et des priorités	11


AGILITÉ COMPORTEMENTALE
Découverte de la formation : pour qui, pourquoi et comment ?

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Comprendre et s'engager dans la formation comportementale

- Présentation et réflexions sur « La formation Comportementale ».
- Pourquoi ? Pour Qui ? - Avantages/Inconvénients.
- Présentation des règles de fonctionnement.
- Présentation des rôles – Missions – Engagements de chaque participant.
- Approche coach de l'animateur (Accompagnement).

OBJECTIFS

- Apprendre à décoder les attitudes et expressions chez un interlocuteur, afin d'aller vers une communication plus authentique.
- Faire éclore chaque participant en leur permettant de s'épanouir
- Savoir adapter sa posture et son discours en fonction de son interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairermoi@ajc-ingenierie.fr


AGILITÉ COMPORTEMENTALE
Découvrir son fonctionnement relationnel

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Identifier son profil de communicant (test MBTI)

- Découvrir le modèle - identifier son propre profil - comprendre les différents profils de communication - s'adapter aux profils de ses interlocuteurs.
- Pédagogie active.
- Alternance d'apports théoriques, de questionnaires et d'exercices individuels ou en sous-groupes.
- Contexte d'utilisation, confidentialité.
- Questionnaire auto-administré.
- Explication de la notion de préférence.
- Cheminement collectif sur quatre critères et choix des profils en groupe.
- Applications à la conduite du changement, à la dynamique de groupe, aux modes d'apprentissage et aux styles de leadership.

Étude des quatre dimensions

- Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication.
- Fonction de perception et de recueil d'information.
- Fonction de jugement et de prise de décision.
- Style de vie, rapport au temps et à l'espace, style d'organisation.
- Travaux pratiques.
- Exercices sur l'introversion et l'extraversion, la description d'un lieu et la notion de reconnaissance.
- Discussion-échange sur le profil de l'équipe, ses points forts et ses axes de développement.
- Illustrations possibles.
- Conduite du changement.
- Organisation d'un projet et répartition des rôles.
- Communication persuasive.
- Résolution de problème ou de conflit.
- Les bénéfices pour les participants.
- Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.

OBJECTIFS

- Comprendre l'utilisation des quatre dimensions du MBTI® dans la détermination des profils de personnalité.
- Evoluer dans sa relation aux autres grâce à la compréhension des fonctionnements individuels et collectifs.
- Améliorer sa communication grâce à la prise en compte du profil de ses interlocuteurs.
- Mieux gérer les situations complexes en entreprise grâce au MBTI®.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairermoi@ajc-ingenierie.fr


AGILITÉ COMPORTEMENTALE
Approcher et désamorcer les conflits

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Définition du conflit

- Mieux comprendre le conflit en identifiant les parties en présences, les menaces et les émotions impliquées.

Notre rapport personnel au conflit

- Décrypter votre rapport personnel au conflit.

Identifier et qualifier le conflit

- Identifier les différentes étapes d'un conflit, étudier des cas individuels concrets et appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.

Préparer la confrontation

- Déterminer l'objectif de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre.

Communiquer pour résoudre

- Les différents types de communication (verbal, para verbal, non verbal), l'écoute active, la reformulation, les filtres dans la communication, la congruence.

Anticiper le conflit

- Apprendre à identifier les signes avant-coureurs des conflits et à adapter les modes relationnels.

OBJECTIFS

- Distinguer et neutraliser les facteurs déclencheurs de conflits.
- Acquérir la compétence pour gérer les situations de tension extrême au sein du collectif.
- Identifier et analyse les situations de tension émotionnelle forte.
- Anticiper les comportements individuels et prévenir les potentiels conflictuels au sein de l'équipe.
- Adapter son comportement aux différents contextes conflictuels. Canaliser les tensions et faire du conflit une opportunité.
- Acquérir rapidement les compétences nécessaires pour évaluer et apporter une réponse aux conflits sur le lieu de travail, avec les équipes et leurs membres.
- Permettre une meilleure compréhension de votre propre mode de gestion des conflits et de celle des autres.

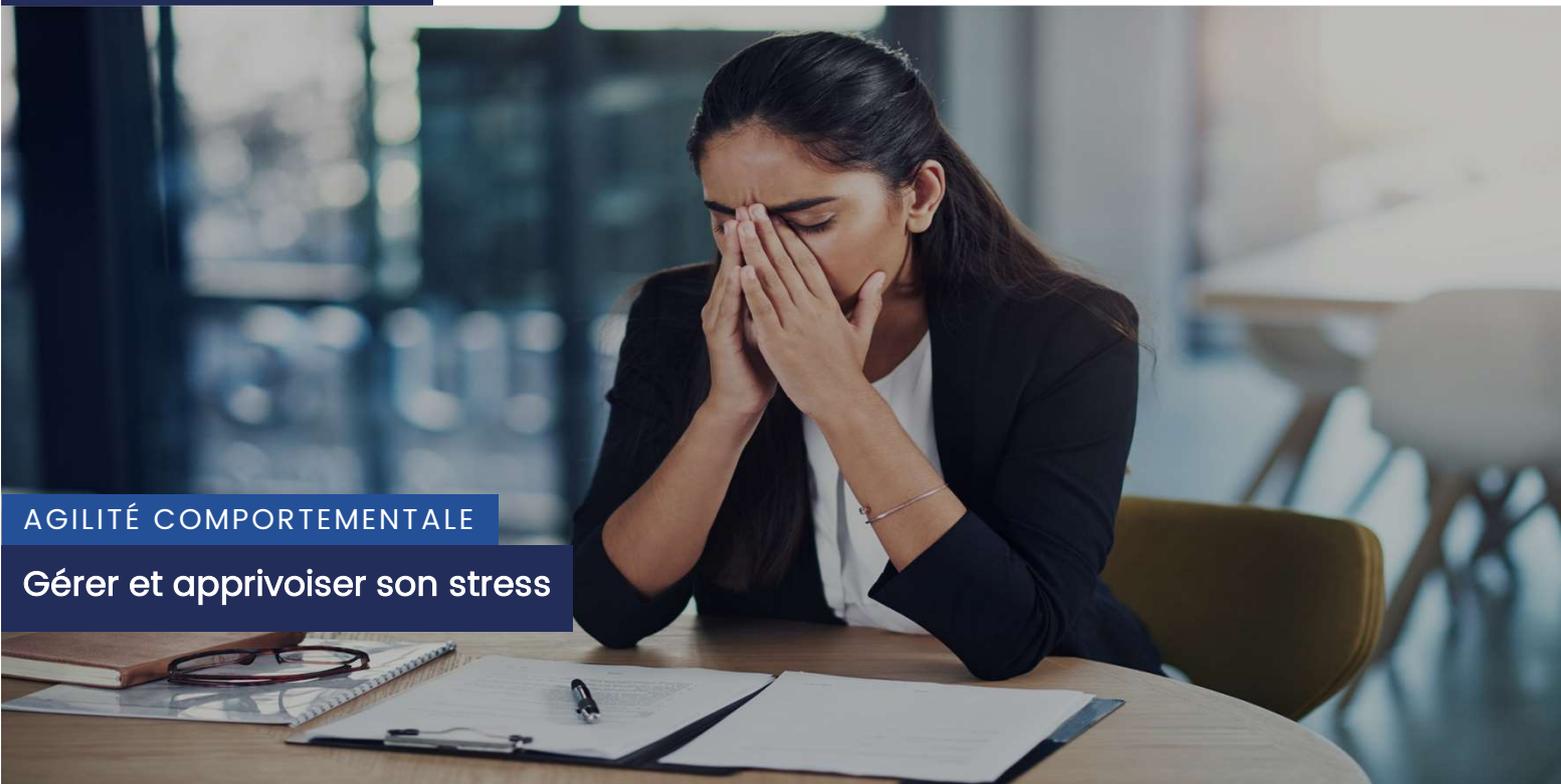
PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairzmoi@ajc-ingenierie.fr


AGILITÉ COMPORTEMENTALE
Gérer et apprivoiser son stress

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Compétences développées :

- Connaissance d'actions à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux.
 - Mieux gérer une équipe : animer, motiver et accompagner.
 - Savoir communiquer avec ses collègues, son équipe et ses clients, en situation d'urgence ou de tension.
1. Identifier le stress : ses origines et ses manifestations.
 2. Distinguer les amplificateurs de stress, notamment dans le monde du travail et notre société actuelle.
 3. Découvrir différents modèles de stress.
 4. En reconnaître les symptômes : physiologiques, émotionnels, comportementaux et sociaux
 5. Evaluer son stress.
 6. Concevoir des plans d'actions pour y remédier.

OBJECTIFS

- Maîtriser les mécanismes du stress dans un écosystème exigeant, turbulent ou en mutation.
- Canaliser son stress pour en faire une source de motivation et d'amélioration de sa performance.
- Dominer ses émotions afin de rester centré sur les priorités réelles.
- Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation relationnelle ou managériale.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairermoi@ajc-ingenierie.fr


AGILITÉ COMPORTEMENTALE
La culture & les valeurs d'entreprise

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Culture et valeurs d'entreprise : comprendre, incarner, transmettre

- Ensemble de valeurs des pratiques et méthodes communes à tous les acteurs de l'entreprise.
- Mission, vision et valeurs de l'entreprise ? À quoi servent les valeurs d'entreprise ?
- Des valeurs, pour qui ? Pour quoi ? Présentation et explication des valeurs propres de l'entreprise du client.
- Implémenter les valeurs de l'entreprise ainsi que les comportements liés à la culture de celle-ci.
- Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux du collectif.
- Identifier, appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec ces valeurs.
- Faire respecter au quotidien la culture de l'entreprise et le respect des valeurs.
- Adopter et partager les comportements et attitudes en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.

OBJECTIFS

- Comprendre le sens de la culture d'entreprise.
- Comprendre et développer un esprit et une culture service client.
- Identifier les bonnes pratiques dans le service à table pour une satisfaction client optimale.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairermoi@ajc-ingenierie.fr


GÉRER LA RELATION CLIENT
La communication efficace et adaptée au service du client

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 **Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom**

Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces !

- S'approprier les fondamentaux, déterminer l'objectif de l'échange, savoir être clair dans son discours.
- Langage verbal et non verbal : bien les utiliser, écouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement.

Une clé de réussite : s'adapter !

- Analyser sa position : demandeur ou sollicité distinguer, fait/opinion/jugement.
- Identifier les attentes de son interlocuteur, filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication, développer une stratégie adaptée.

Convaincre et faire adhérer

- Raisonner « intérêt pour l'autre » pour convaincre son interlocuteur, choisir ses mots, argumenter avec pertinence : développer son argumentaire et l'adapter.
- Anticiper les situations difficiles et les dépasser, identifier et analyser les situations délicates, prévenir les tensions et savoir mieux réagir quand on est « agressé ».
- S'affirmer dans la communication.
- Savoir dire non avec empathie, écouter une communication qui se prolonge, formuler ses désaccords de manière non conflictuelle et instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur.

OBJECTIFS

- S'approprier les techniques de communication.
- S'affirmer et oser prendre la parole avec aisance et fluidité tout en faisant intégrant et faisant face à ses propres émotions et celles des autres.
- Communiquer et aborder les clients et collègues en tenant compte des différents modes de fonctionnement de chacun.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairezmoi@ajc-ingenierie.fr



ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS

Être acteur d'une collaboration positive

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom

Comprendre son propre fonctionnement pour mieux comprendre les autres.

- Identifier les caractéristiques des différents types de personnalités.
- Repérer ses énergies dominantes et leurs manifestations.
- Connaître les canaux de communication préférés.

Établir une communication respectueuse et efficace avec le groupe.

- Développer ses qualités d'écoute et d'observation.
- Manier les cinq indicateurs comportementaux verbaux et non-verbaux.
- Repérer les énergies présentes chez ses interlocuteurs en entretien et en réunion.
- Comprendre les besoins et les attentes communicationnelles de ses collègues, managers et collaborateurs.

Savoir animer un groupe et proposer des objectifs communs

- Évaluer les leviers de motivation de ses interlocuteurs.
- Anticiper, conduire, recentrer la communication.
- S'approprier les types d'animation d'équipe à mettre en œuvre selon les profils.
- S'appuyer sur les différentes perceptions pour coordonner les objectifs du groupe.

Conserver sa bienveillance et son assertivité dans les situations critiques

- Découvrir et intégrer les deux premiers niveaux de communication.
- Identifier les situations sources de stress chez soi et chez l'autre.
- Comprendre les manifestations de la communication et améliorer sa bienveillance.
- Rétablir une communication constructive en cas de tension.

OBJECTIFS

- Travailler en équipe de manière efficace dépend aussi du respect que l'on s'accorde à soi-même et de la bienveillance avec laquelle on considère ses interlocuteurs (managers, collaborateurs, collègues, clients et fournisseurs).
- S'assurer un meilleur climat collaboratif au sein de l'équipe.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairezmoi@ajc-ingenierie.fr

ADOPTER LES BONS COMPORTEMENTS

La gestion du temps et des priorités

LE PROGRAMME

2 JOURS – 14 heures

 Tous nos parcours peuvent être délivrés en Virtual Classroom

Analyser les mécanismes de la communication écrite

- Les différents types d'écrits.
- La particularité du message.
- Les sujets abordés.
- Le public concerné.
- Les fonctions du langage.
- Les causes de déperdition : les écueils à éviter.

Le message essentiel

- Le sujet du message et ses enjeux.
- L'objectif.
- Quand synthétiser et reformuler, argumenter, étayer ?

La clarté du message

- L'attente du récepteur.
- Son mode de fonctionnement.
- L'aptitude au recul : les limites de l'objectivité, les biais...

La valorisation du texte

- Les accroches, les titres percutants, la forme au service du fond du message.

La mise en forme du message

- Les conditions essentielles : fluidité, lisibilité, visibilité.
- Le choix des mots-clés.
- Le fil conducteur du message à transmettre.

L'écriture efficace

- Les techniques rédactionnelles.
- La mise en avant des idées maîtresses.
- L'utilisation des subtilités de la langue pour impacter.

Les spécificités de l'écriture on-line (internet, intranet, e-mail)

- Les règles d'or, trucs et astuces.

OBJECTIFS

- Maîtriser les principes essentiels de la communication écrite.
- Être clair, efficace, synthétique pour faire passer ses messages.
- Adapter ses écrits aux supports.

PUBLIC CIBLE

- Tous salariés souhaitant développer leur savoir-être et renforcer leur posture professionnelle.



Intéressé(e) ? Contactez-nous pour recevoir le programme détaillé de ce parcours :

eclairzmoi@ajc-ingenierie.fr

Contact

161 Avenue de Verdun,
94205 Ivry-Sur-Seine

Tel : 01 75 43 86 72

eclairezmoi@ajc-ingenierie.fr

www.ajc-ingenierie.fr

AJC
Ingénierie