

## PROCESS COM 2

### Nouveauté

par Jean-pierre Augat

Chacun d'entre nous rencontre des situations qu'il ne comprend pas, essaye de manager des personnalités dites difficiles, tombe souvent dans les mêmes travers ou pièges sans comprendre pourquoi. Cette formation est un vrai approfondissement des acquis de la première formation Process Com. Développement personnel, auto-coaching, gestion du stress et des conflits en sont la base.

La Process com, c'est quoi ?

L'outil le plus utilisé par les entreprises françaises pour leurs managers et forces de vente (plus de 130000 personnes en France)

L'art de gérer encore plus efficacement ses relations avec l'ensemble de ses interlocuteurs, et de développer les comportements efficaces en toute situation :

Mieux communiquer avec différents types d'interlocuteurs,

Comprendre l'autre et se faire comprendre plus aisément,

Vendre ou négocier de manière plus pertinente et puissante,

### FORMATEUR/TRICE

56 ans, Ingénieur Arts & Métiers, 32 ans d'expérience en management opérationnel et conseil aux entreprises, et a créé en 2004 la structure de formation Ax'aura, spécialisée en développement de la performance.

Intervient depuis 2002 pour le CJD, et a formé plus de 700 JD dans près de 70 forums, dont plus de 250 à la process Com.

### OBJECTIFS, BENEFICES

- Mieux gérer les situations difficiles ou inefficaces qui empoisonnent mon quotidien de manager.
- Retrouver la performance, en comprenant mieux les comportements et attitudes non productifs, qui ne font que générer stress et conflit, ou qui mènent à l'échec.
- Mieux comprendre les différents types de personnalité et leurs réactions prévisibles sous stress.
- Mieux utiliser mes propres ressources et celles des autres pour plus d'efficacité :
- Mieux maîtriser les situations ou personnalités plus délicates ou difficiles
- Gérer les conflits
- Repérer rapidement les comportements sous-stress et les séquences négatives pour retrouver de l'efficacité et remettre son interlocuteur (ou la situation) en position constructive et de réussite
- Gérer les situations de stress, chez soi et chez son interlocuteur
- Pratiquer l'auto-coaching

### CONTENU, PROGRAMME

1<sup>ère</sup> journée : Les besoins psychologiques et les comportements « négatifs »

#### Matin : La Process Com®

Les manifestations positives et négatives des 6 types de personnalités

Les identifier pour les gérer

Repérer pourquoi quelqu'un envoie des signaux de reconnaissance négatifs

#### Après-midi : Les comportements sous stress

1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> degré de stress

Les mécanismes d'échec inconscients

Les scénarios prévisibles d'inefficacité

Apprendre à les repérer

Travail en sous-groupe, simulations et jeux de rôle

#### 2<sup>ème</sup> journée : La gestion des situations difficiles

##### Matin : Travail en exercices sur la gestion des conflits

Les stratégies de communication qui vont rattraper les situations difficiles ou conflictuelles

Le comportement à adopter face à des personnes plus « difficiles »

Jeux de rôle, pour mise en pratique, ancrage des techniques et recadrage

##### Après-midi : Atelier Gestion du stress

Faire sortir du stress son interlocuteur

Apprendre à gérer son propre stress, en auto-coaching

Jeux de rôle de mise en pratique, sur la base de cas vécus par les participants, et de cas préparés pour apport pédagogique

Rédaction d'un plan d'action personnalisé

### METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Techniques de communication, et savoir-faire comportemental
- Très axée développement personnel (prévoir un nombre de participants de 8 maxi)
- 70 % de pratique : mises en situations et jeux de rôles

