

**S'affirmer positivement face à ses clients
avec l'Analyse Transactionnelle**

PUBLIC VISE	Tout public en contact avec les clients
PRE REQUIS	aucun
OBJECTIFS	S'affirmer de façon positive Fluidifier les relations, dénouer les tensions, gérer l'agressivité
DUREE	7 heures sur 1 jour
CONTENU	I) Le « Moi » dans tous ses états <ul style="list-style-type: none">- Les États Du Moi Structuraux- Les États Du Moi Fonctionnels- L'Egogramme II) Les différents types de transactions <ul style="list-style-type: none">- Les transactions simples complémentaires- Les transactions croisées- Les transactions cachées ou à double fond III) Les jeux psychologiques à l'origine des tensions & des conflits <ul style="list-style-type: none">- Les 3 rôles des joueurs- Le triangle dramatique- Repérer les invitations à « jouer » IV) Déjouer les jeux de pouvoir et s'affirmer positivement <ul style="list-style-type: none">- La contractualisation- La « trousse du sauveteur »- Le processus OSBD en Communication Non Violente QUIZ & EVALUATION
MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES	Présentation orale ouverte aux questions des stagiaires. Projection d'un diaporama pour visualiser les apports théoriques et suivre le fil conducteur. Alternance d'apports théoriques et de phases de mise en pratique (études de cas pratiques). Remise d'un support numérique à l'issue de la formation, synthétisant les apports théoriques de la formation. Les formations à distance sont réalisées selon les modalités de la classe virtuelle.
INTERVENANT(E)S	Sophie GAUTIER est coach professionnel (coaching individuel – team building – coaching d'organisation) et formatrice. Elle est diplômée de Grenoble Ecole de Management, certifiée Coach & Team® et certifiée Arc-En-Ciel Disc®. Elle bénéficie de plus de 20 ans d'expérience professionnelle en management, développement commercial et marketing, en agences de communication puis en agence immobilière. Elle est fondatrice et gérante de la société OMYO.
MOYENS TECHNIQUES DES FORMATIONS A DISTANCE	La formation à distance est réalisée intégralement avec l'application ZOOM ou TEAMS. Lors de la convocation l'apprenant reçoit un lien d'accès lui permettant de se connecter aux séances en classes virtuelles ainsi qu'un guide d'utilisation de l'application. Lors de sa première connexion, l'apprenant est invité à se connecter 10 minutes avant le début de la formation pour tester la prise en main de l'application. En cas de difficulté, il peut demander l'assistance du formateur par téléphone dans les 10 minutes qui précèdent le démarrage de la formation, ou bien direct au formateur pendant la session numéro du formateur communiqué dans la convocation. En cas de déconnexion involontaire pendant la session de formation, l'apprenant pourra se reconnecter de façon autonome avec le même lien et joindre le formateur par sms en cas de difficulté.

.../...

MODALITES D'EVALUATION

Fiche de présence à émarger par demi-journées de formation pour les formations en présentiel. Emission des relevés de connexion de l'application ZOOM pour les formations à distance. Feedbacks du formateur et du groupe lors des phases de mise en pratique. Quiz permettant de valider les principaux apports théoriques à l'issue de la formation. Questionnaire de satisfaction en fin de formation sur le déroulement de l'action et les acquis de la formation.

SANCTION

Remise d'une attestation individuelle de fin de formation à l'issue de l'action.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Formation : présentielle ou à distance, en intra ou inter-entreprise

Dates, lieu et horaires : selon convention

Tarif : selon devis et/ou tarif en vigueur sur le site <https://omyo.fr>

Nombre de personnes minimum et maximum : 6 à 12 participants maximum

Modalité et délai d'accès : L'accès en formation est conditionné par le versement d'un acompte par l'entreprise. Pour les formations à distance l'apprenant doit avoir à sa disposition un poste de travail informatique (PC ou tablette), doté d'un micro, d'une caméra vidéo et de hauts parleurs ; relié à une connexion internet haut débit (pour une meilleure qualité, il est conseillé une connexion réseau filaire via câble Ethernet, plutôt qu'en Wi-Fi). Inscription minimum 2 mois avant le début de la formation pour les demandes de prise en charge par les organismes financeurs.

Accès aux personnes porteuses de handicaps (nous prévenir au moins 3 semaines avant le début de la session) :

- Accessibilité de la salle de formation aux personnes à mobilité réduite, organisée dans l'entreprise, selon le besoin
- Adaptations possibles en fonction du type de handicap

CONTACTS STAGIAIRES

OMYO – B36 – 41 rue de Cugnaux – 31300 Toulouse
Sophie Gautier – sophie.gautier@omyo.fr - 06 63 08 09 40

S'affirmer positivement face à ses clients avec l'Analyse Transactionnelle

Séquence	Durée	Objectifs	Contenu	Méthodes	Matériel
ACCUEIL	0h30	Présenter les participants, le fonctionnement et le programme Recueillir les attentes	Accueil Cadre Inclusion	Interview et tour de table	PowerPoint
I) Le « Moi » dans tous ses états	1h	Comprendre le principe des états du Moi en Analyse Transactionnelle	- Les États Du Moi Structuraux - Les États Du Moi Fonctionnels - L'Egogramme	Présentation Echanges sous forme de questions-réponses Travaux individuels et en sous-groupes Debrief en groupe	PowerPoint
II) Les différents types de transactions	1h	Comprendre les principes de communication en Analyse Transactionnelle	- Les transactions simples complémentaires - Les transactions croisées - Les transactions cachées ou à double fond		
III) Les jeux psychologiques à l'origine des tensions & des conflits	1h	Identifier les jeux psychologiques dans la communication	- Les 3 rôles des joueurs - Le triangle dramatique - Repérer les invitations à « jouer »		
IV) Déjouer les jeux de pouvoir et s'affirmer positivement	3h	S'affirmer de façon positive Fluidifier les relations, dénouer les tensions, gérer l'agressivité	- La contractualisation - La « trousse du sauveteur » - Le processus OSBD en Communication Non Violente		
EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUE	0h20	Auto-évaluation des acquis	Quiz	Kahoot	Ordinateur, tablette ou smartphone
EVALUATION DE LA FORMATION	0h10	Evaluer la satisfaction à chaud du stagiaire	Questionnaire d'évaluation à chaud	Questionnaire	