

FORMATIONS



SOMMAIRE

1	COMMUNICATION :	3
1.1	AMELIOREZ VOTRE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR TELEPHONE.....	3
1.2	DEVELOPPEZ UN ACCUEIL PERFORMANT.....	4
1.3	GEREZ LES CONFLITS.....	5
1.4	MIEUX COMMUNIQUER PAR LES COULEURS ARC-EN-CIEL®.....	6
1.5	NEGOCIEZ MIEUX AU QUOTIDIEN.....	7
2	MANAGEMENT :	8
2.1	MANAGER COACH.....	8
2.2	MANAGEZ VOTRE EQUIPE.....	9
2.3	MOTIVEZ VOTRE EQUIPE PAR LE GOLF.....	10
2.4	MOTIVEZ VOTRE EQUIPE.....	11
3	DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL :	12
3.1	AFFIRMEZ-VOUS.....	12
3.2	DEVELOPPEZ VOTRE ART ORATOIRE.....	13
3.3	DEVELOPPEZ VOTRE CONFIANCE EN VOUS.....	14
3.4	GAGNEZ EN EFFICACITE PERSONNELLE.....	15
3.5	GEREZ LE STRESS ET RENFORCEZ LA CONFIANCE EN VOUS.....	16
3.6	GEREZ LE STRESS PAR LES PRINCIPES DES ARTS MARTIAUX.....	17
3.7	GEREZ VOTRE TEMPS ET VOS PRIORITES.....	18
3.8	GEREZ VOTRE TEMPS.....	19
3.9	SENSIBILISATION AU COACHING PAR LA PNL.....	20
3.10	TRANSFORMEZ VOS IDEES EN PROJET.....	21
3.11	VOTRE MARQUE C'EST VOUS.....	22
4	PROJET PROFESSIONNEL	23
4.1	CONSTRUISEZ VOTRE PROJET PROFESSIONNEL.....	23
4.2	TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI.....	24

1 COMMUNICATION :

1.1 Améliorez votre traitement des réclamations par téléphone

2 jours

Objectifs

- Identifier les leviers positifs d'une réclamation par téléphone et les motivations des clients.
- Connaître les stratégies de solutions acceptables dans un contexte difficile et les règles d'or.
- Améliorer son assertivité en situation difficile.

Cet atelier interactif est basé sur des entraînements enregistrés afin de professionnaliser l'accueil et le traitement des réclamations clients par téléphone.

Public

Toute personne ayant à gérer des réclamations clients par téléphone

Par groupe de 8 personnes

Programme de la formation

Comprendre le comportement des clients au téléphone

Comment communiquer efficacement

Le client a-t-il toujours raison ? Savoir refuser.

Faire la part des besoins du client et de l'enseigne.

Comment gérer les émotions : les vôtres et celles du client !

Résister à l'agressivité et trouver un terrain positif.

Comment être assertif au téléphone.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

1.2 Développez un accueil performant

Au téléphone et en face à face

2 jours

Objectifs

- Créer une prise de conscience sur les enjeux de l'accueil et du service.
- Apprendre à penser client.
- Adopter un langage positif.
- Adopter une apparence irréprochable : sourire, gestuelle, tenue vestimentaire.
- Savoir gérer un afflux de clients.
- Savoir gérer des situations et des clients difficiles.

Cet atelier interactif est basé sur des jeux de rôles enregistrés, des trucs et astuces, un travail en sous-groupes et le debrief d'un expert de la relation clients.

Public

Tous publics
concernés par la
dimension d'accueil

Programme de la formation

Autodiagnostic de votre style d'accueil.

Les principes de base de la communication orale (agir sur votre langage corporel et verbal, votre voix).

Faire la différence au téléphone et en face à face dès les premières secondes.

Gérer un afflux de clients.

Mieux connaître votre interlocuteur pour mieux communiquer.

**Par groupe de 8
personnes**

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

1.3 Gérez les conflits

Développer vos qualités relationnelles et surpasser les conflits

2 jours

Objectifs

- Identifier les raisons à l'origine des conflits.
- Développer l'affirmation de soi dans votre relation aux autres.
- Construire efficacement un entretien avec une personne ou un groupe difficile.
- Construire un accord judicieux avec une personne difficile.
- S'entraîner activement à la gestion de situations difficiles.
- Faire face à l'agressivité.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation et le debrief d'un coach.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Identifier les sources de conflit et les différents types de personnalités de ses interlocuteurs.

Développer ses qualités relationnelles et s'adapter aux canaux de communication de ses interlocuteurs.

Par groupe de 8 personnes

Dépasser et accepter les différences.

Surpasser les conflits et reconstruire la relation.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

1.4 Mieux communiquer par les couleurs Arc-en-Ciel®

Approche par le langage des couleurs Un outil de communication ludique et fédérateur

2 jours

Objectifs

- Développer l'esprit d'équipe.
- Développer son potentiel de communication afin de mieux s'adapter à ses interlocuteurs.
- Comprendre son fonctionnement et celui des autres afin de développer sa confiance en soi.

Cet atelier interactif est basé sur des jeux de rôles, des mises en situation filmées, un travail en sous-groupes.

Public

Tous collaborateurs
intégrés à une équipe

Programme de la formation

Chaque participant répond en amont à un questionnaire. Un profil comportemental personnalisé leur sera remis le jour du séminaire.

Découverte des différentes couleurs, appréhender les 4 styles de comportement selon les 4 couleurs, reconnaître son interlocuteur en comprenant et acceptant ses arguments, savoir faire face à des comportements différents du sien.

**Par groupe de 8
personnes**

Remise des profils et débriefing du consultant.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

1.5 Négociez mieux au quotidien

2 jours

Objectif

- Cadrer les situations de négociation pour adapter sa stratégie.
- Développer son charisme personnel pour renforcer son pouvoir de conviction.
- Identifier les réflexes indispensables à la conclusion d'accords durables et profitables.

Public

Programme de la formation

Cadres ou managers amenés à négocier

Savoir préparer une stratégie de négociation

Définir le contexte de la situation.
Se fixer des objectifs et mesurer les enjeux réciproques.
Délimiter les champs d'action, les marges de manœuvre.

Par groupe de 8 personnes

Adapter la négociation à son interlocuteur et le convaincre

Développer une communication confiante et constructive.
Renforcer son charisme personnel.
Les compétences spécifiques requises en termes de communication et de négociation

Etablir des stratégies gagnantes

Analyser les enjeux et les motivations des interlocuteurs.
Etablir et orienter le dialogue.
Obtenir un accord profitable pour les deux parties.

Maîtriser les techniques de négociation

Garder le leadership.
Sortir des situations d'impasse.
Gérer les conflits.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe avec des ateliers (parfois filmés) et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

2 MANAGEMENT :

2.1 Manager coach

2 jours

Objectif

- Comprendre les apports du coaching dans le management en terme d'enrichissement de la fonction
- Savoir mener un entretien et appliquer la méthode ONCE
- Repérer les différences entre le manager directif et le manager coach

Public

Toute personne ayant des fonctions d'encadrement ou de management d'équipe

Programme de la formation

Les enjeux de la stratégie de management

Comprendre les différences entre le manager directif et le manager coach

Avantages, inconvénients et limites de chaque type de management
Contextes dans lesquels ces types sont adaptés
Conditions nécessaires pour que le coaching fonctionne

Par groupe de 8 personnes

Savoir mener un entretien

La zone de confort personnel
Les techniques de base : questionnement, calibrage, reformulation
La notion d'objectif
La structure de l'entretien de coaching, la méthode ONCE

Se motiver à coacher

Les atouts et les freins individuels pour coacher
La préparation de la prochaine action de coaching avec plan d'action personnalisé

Le suivi

Accompagnement sur le terrain pour préparer et analyser les entretiens

Des outils simples conçus pour :

- Faciliter les entretiens
- Guider le feedback
- Construire un plan d'actions
- Suivre la progression du collaborateur

2.2 Managez votre équipe

3 jours

Objectif

- Connaître les règles de base et les différentes dimensions du management.
- Choisir ses axes de développement et ceux de son équipe.
- S'approprier des outils et des méthodes pour manager au quotidien.

Public

Programme de la formation

Tout manager

Les 4 grandes fonctions du management

Découvrir la répartition du temps entre les 4 grandes fonctions.
Assurer la cohésion de son équipe tout en se positionnant en leader.
Repérer et traiter les résistances au changement.

Missions - objectifs

Se centrer sur les priorités
Cerner clairement sa mission et celle de son équipe
Déterminer des objectifs réalistes et motivants

Par groupe de 8 personnes

Adapter le mode de management à son équipe

Identifier les indicateurs de compétences et de motivation d'un collaborateur pour adopter le style approprié.
Les clés de l'efficacité relationnelle.
Développer une écoute active.

Gérer des désaccords

Comprendre le processus et intervenir en amont.
Savoir diagnostiquer les freins et les résistances des collaborateurs.
Transformer l'expression d'un désaccord en opportunité de coopération.

Le suivi

Séances de suivi d'une demi-journée pour :

- Suivre la progression
- Contrôler le changement
- Revoir les objectifs

2.3 Motivez votre équipe par le golf

1 jour

Objectifs

- Pratique sportive particulièrement conviviale, le GOLF permet de faire jouer ensemble des personnalités très différentes, tant dans leurs capacités physiques ou techniques que leur relationnel.
- Le golf met en avant la coordination, la finesse, la stratégie, l'esprit d'équipe ou le simple plaisir de passer un moment de détente ensemble dans un cadre reposant et de qualité.

Ce séminaire est co-animé par un coach et un professeur de golf.

Public

Toute équipe en phase de construction. Pour apprendre à se connaître, à vivre ensemble avant de pouvoir travailler ensemble

Par groupe de 12 personnes

Programme du séminaire de cohésion

Accueil

Petit-déjeuner
Cadeau de bienvenue (polo logoté)
Exercices pour briser la glace

Initiation au golf avec un professionnel (3 heures)

Practice, approche, drive.
Concours individuel mixte de putting et approche.
Concours individuel driver hommes et femmes.

Déjeuner formule estivale.

Compétition par équipes mixtes de 3 personnes (3 heures).

Mise en pratique des apprentissages du matin sur le parcours 9 trous.

Cocktail de remise des prix.

Exercice final de cohésion d'équipe.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

2.4 Motivez votre équipe

1 jour

Objectif

- Dynamiser votre équipe
- Motiver vos collaborateurs
- Fixer des objectifs communs et établir des plans d'action à partir de la méthode GROW

Public

Toute équipe ayant à travailler sur un projet commun

Programme de la formation

Définir l'objectif

Analyser la situation
Imaginer l'objectif idéal
Fixer des objectifs précis avec les résultats attendus

Evaluer la réalité

Lever les inquiétudes
Recenser le flot d'information
Evaluer avec des échelles indexées

Par groupe de 8 personnes

Explorer les options

Tirer parti des forces
Trouver des précédents
Ouvrir de nouvelles perspectives
Anticiper le succès

Décider quand, entrer en action

Fixer les tâches
Remporter l'adhésion
Evaluer l'implication
Programmer l'action

Le suivi

Séances de suivi de l'équipe d'une demi-journée pour :

- Suivre la progression
- Contrôler le changement
- Revoir les objectifs
- Inculquer cette méthode

3 DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL :

3.1 Affirmez-vous

2 jours

Objectif

- Comprendre et pratiquer les mécanismes de l'estime de soi.
- Augmenter sa confiance en soi et renforcer son potentiel.
- Trouver son équilibre, y compris en situation de tension.

Public

Cadres ou managers souhaitant cultiver la confiance en eux, pour plus d'efficacité personnelle

Programme de la formation

Les principes de l'assertivité

Identifier les registres en milieu professionnel.

S'affirmer en toute situation : les techniques à mettre en œuvre.

Développer son potentiel de communication interpersonnelle

Identifier les zones de confort, de risque et de progrès, de panique.

Prendre des risques pour mieux s'affirmer.

Par groupe de 8 personnes

S'affirmer dans les situations difficiles

Savoir gérer les désaccords.

Identifier les intérêts mutuels.

Adopter un comportement constructif en toute situation.

Mettre en place le changement

Définir des axes de progrès individualisés.

Elargir les responsabilités de chacun et encourager l'initiative (développer l'estime de soi des autres).

Le suivi

Cette formation est faite en groupe avec des ateliers et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.2 Développez votre art oratoire

Garantir une évolution positive et significative de sa pratique de prise de parole en public

3 jours

Objectifs

- Adapter sans difficulté ses textes préparés ou improvisés aux publics rencontrés.
- Faire face aux questions impromptues, aux objections et aux critiques. Devenir un débatteur souple, présent sans être agressif et à l'écoute sans se laisser dépasser.
- S'adapter aux moyens modernes (micros, écrans, conférences téléphoniques) qui ne font qu'exiger davantage de l'orateur.
- Donner envie d'agir dans l'axe des idées que vous diffusez et agir de façon durable sur la mentalité de vos auditeurs.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation filmées et le debrief d'un coach.

Public

Collaborateurs qui animent et participent à des réunions

Programme de la formation

Faire la comparaison entre l'orateur d'aujourd'hui et l'orateur de demain en découvrant les bases de la technique pour progresser.

Découvrir le théâtre en travaillant sur la respiration, le placement de la voix, la mémoire et l'improvisation.

Par groupe de 8 personnes

Préparer et conduire un débat.

Pratiquer et analyser des exposés.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.3 Développez votre confiance en vous

Mise en place d'actions personnalisées

2 jours

Objectifs

- Améliorer sa communication.
- Gagner en aisance et en crédibilité devant tous types d'interlocuteurs.
- Savoir s'affirmer devant des interlocuteurs difficiles.
- Savoir présenter ses projets et son travail de la manière la plus valorisante possible.
- Développer son charisme.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation et le debrief d'un coach.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Identifier les paramètres et les mécanismes de la confiance en soi tout en acquérant des réflexes simples.

S'exprimer avec aisance et savoir convaincre.

Par groupe de 8 personnes

Savoir s'affirmer au travers de son langage corporel en adoptant une gestuelle positive.

Développer sa confiance en soi tout en faisant preuve d'assertivité.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.4 Gagnez en efficacité personnelle

Comment mieux bâtir la confiance avec autrui

2 jours

Objectifs

- Identifier la façon dont les autres nous perçoivent.
- Acquérir une méthode pour reconnaître les besoins d'autrui en s'appuyant sur des comportements observables.
- Savoir adapter son langage et ses comportements en fonction d'autrui.
- Développer son empathie et sa flexibilité.
- Bâtir et renforcer la confiance avec son environnement.
- Intégrer et faire intégrer le changement en traitant les comportements défensifs.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation filmées et le debrief d'un coach.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Découvrir la façon dont les autres nous perçoivent (style social).

Analyser les points forts et les points à améliorer de chaque style tout en découvrant la confiance et l'empathie.

Par groupe de 8 personnes

Définir les caractéristiques de chaque style en cherchant comment prendre une décision, comment gérer son temps et comment se motiver.

Traiter la défensive pour intégrer et faire intégrer le changement.

Développer sa flexibilité.

Identifier le processus de communication.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.5 Gérez le stress et renforcez la confiance en vous

2 jours

Objectifs

- Identifier les différents états du stress.
- Savoir gérer son stress.
- Développer la confiance en soi.

Cet atelier interactif est animé par un consultant et un coach sportif.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Identifier les facteurs et les symptômes du stress.

Analyser le diagnostic physique et psychologique des effets du stress.

Comprendre l'impact des émotions.

Travailler sur l'alimentation, le sport, la respiration.

Apprendre à se relaxer et à se reposer.

Etablir un bilan personnalisé avec un plan d'actions et de suivi.

Définir ses propres objectifs de vie.

Mise en place des comportements adaptés.

Développer la confiance en soi.

Jeux de rôles et pratique de techniques de respiration / relaxation.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.6 Gérez le stress par les principes des arts martiaux

1 jour

Objectifs

- Identifier les différents facteurs et symptômes du stress.
- Principes utilisés dans les arts martiaux.
- Connaissance du corps et mise en place d'outils d'autogestion du stress

Cet atelier interactif est animé par un professeur d'arts martiaux, manager dans un grand groupe industriel.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Identifier les facteurs et symptômes du stress.

Homéostasie, alimentation et activité physique.

Equilibre corps / mental.

Les conflits dans la vie quotidienne.

Principes énergétiques utilisés dans les arts martiaux

Pratique d'exercices de respiration spécifiques et techniques de centrage

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching corporel.

3.7 Gérez votre temps et vos priorités

2 jours

Objectifs

- Identifier la structuration du temps.
- Maîtriser les lois de gestion du temps.
- Prévoir ses activités et planifier ses objectifs.
- Développer son efficacité personnelle.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation filmées et le débriefing d'un coach.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Analyser l'utilisation de votre temps avec l'établissement d'un diagnostic.

Définir vos priorités et planifier vos différentes tâches.

Analyse de la délégation et du contrôle.

Acquérir des outils de gestion du temps.

Gérer les interruptions et imprévus.

Remettre en cause vos comportements dans votre relation au temps.

Définir votre plan d'action.

Par groupe de 8 personnes

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.8 Gérez votre temps

2 jours

Objectifs

- Optimiser son organisation et son efficacité personnelle
- Privilégier les tâches essentielles de sa fonction
- Tirer le meilleur parti des outils

Public

Toute personne ayant des fonctions d'encadrement ou de management d'équipe

Programme de la formation

Gestion du temps et efficacité personnelle

Composantes de l'efficacité et de la gestion du temps
Détection des axes de progrès

Structurer son travail

Focaliser sur les priorités
Planifier

Par groupe de 8 personnes

Structurer son temps

Analyse des journées
Règles de structuration des journées
Style d'organisation

Agir sur son environnement

Efficacité dans le travail avec autrui
Gérer le stress et l'équilibre personnel

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.9 Sensibilisation au coaching par la PNL

2 jours

Objectifs

- Comprendre les apports du coaching dans l'établissement de la relation de confiance avec l'autre
- Apprendre les clés pour identifier rapidement son interlocuteur
- Savoir créer le lien et développer son charisme

Public

Toute personne ayant à établir rapidement une relation de confiance avec un client ou un collaborateur

Programme de la formation en une demi-journée

Savoir s'adapter à son interlocuteur

L'espace personnel, le VAKOG
Posture et voix, la synchronisation

Développer son écoute

Les règles d'or de l'écoute
Orientation de la conscience
La reformulation, le métamodèle
Les filtres

Par groupe de 8 personnes

Prendre conscience de ses interprétations

Observation ou interprétation
Etre empathique et pas projectif

Le questionnement

La stratégie d'objectif

Le suivi

Accompagnement sur le terrain pour préparer et analyser les entretiens

Des outils simples conçus pour :

- Faciliter les entretiens
- Guider le feedback
- Construire un plan d'actions
- Suivre la progression du collaborateur

3.10 Transformez vos idées en projet

Formation basée sur un exercice de simulation servant de fil conducteur

2 jours

Objectifs

- Développer son sens de l'innovation et son esprit d'initiative.
- Savoir transformer ses idées en projets réalistes.
- Faire adhérer ses interlocuteurs à un projet et le conduire avec succès.

Cet atelier interactif est basé sur des mises en situation filmées et le débriefing d'un coach.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Découvrir votre profil d'innovateur : créateur, développeur, réalisateur.

Développer votre créativité.

Définir et cadrer son projet.

Conduire la réalisation de son projet.

Mettre en application ses projets.

Par groupe de 8 personnes

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

3.11 Votre marque c'est vous

« Personal Branding » Programme animé par un coach et par une conseillère en image

2 jours

Objectifs

- Prendre conscience de l'impact que vous avez sur votre environnement.
- Apprendre à toucher de manière positive votre environnement tant personnel que professionnel.
- Mieux communiquer sur son identité en comprenant ce qui vous rend différent et unique et en développant votre confiance en vous ainsi que votre pouvoir de persuasion.
- Créer de la cohérence entre vos valeurs personnelles et votre activité professionnelle.
- Avoir le courage d'être soi et exprimer sa différence.
- Renforcer votre impact et votre charisme.

Cet atelier interactif est basé sur des exercices d'acteur pour le travail sur la gestuelle, la voix et le ton.

Remise à chaque participant de sa palette de couleurs personnelles.
Recommandations et conseils personnalisés des consultants.

Public

Tous publics

Programme de la formation

Identifier la marque en cherchant quels sont les ingrédients d'une bonne image.

Etablir un autodiagnostic de votre marque personnelle et analyse de vos forces et de vos axes d'amélioration.

Découverte de votre marque personnelle en définissant ce qui vous rend unique.

Mettre en adéquation votre marque personnelle avec votre environnement et savoir susciter la curiosité et l'intérêt de votre interlocuteur.

Le suivi

Cette formation est faite en groupe et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.

Par groupe de 8 personnes

4 PROJET PROFESSIONNEL

4.1 Construisez votre projet professionnel

2 jours

Objectif

- Faire le point sur son expérience professionnelle
- Construire un projet professionnel cohérent
- Elaborer son plan d'action à partir du projet

Public

Toute personne souhaitant faire un point sur sa carrière

Programme de la formation

Mieux se connaître

Travail en sous-groupe sur la personnalité

Histoire de vie

Tracé de sa courbe de vie professionnelle

- Tracé de sa courbe de vie personnelle
- Analyse des courbes

Par groupe de 8 personnes

Motivations

Exercice permettant d'identifier les motivations

Les savoirs

Elaboration de son portefeuille de talents et compétences

Le projet professionnel en œuvre

Construction du projet professionnel

Elaboration du plan d'actions

4.2 Techniques de recherche d'emploi

2 jours

Objectif

- Faire le point sur son expérience professionnelle
- Construire un projet professionnel cohérent
- S'entraîner aux entretiens d'embauche

Public

Toute personne souhaitant faire un point sur sa carrière et se repositionner

Programme de la formation

Faire le bilan de ses compétences

Travail en sous-groupe sur les compétences

Elaborer son projet professionnel

Travail sur les motivations

Identification du projet professionnel

Elaboration du CV en cohérence avec le projet

Par groupe de 8 personnes

Préparer un entretien à venir

Présentation à partir du projet et du CV

Etre plus efficace dans ses entretiens

Savoir mettre en valeur ses points forts.

Mieux répondre aux questions posées en entretien

Entraînement intensif aux entretiens d'embauche

Préparation aux « questions piège »

Argumenter, négocier, répondre aux objections des recruteurs

Le suivi

Cette formation est faite en groupe avec des ateliers et peut être suivie d'entretiens individuels personnalisés pour des séances de coaching.