



Catalogue de formation  
2026





Formations  
**MANAGEMENT**



STAMPE  
FORMATION

## Objectifs

- Prendre du recul sur son positionnement de manager
- Faciliter les évolutions dans la prise de décision
- Développer sa capacité à motiver, inspirer et communiquer efficacement
- Créer un environnement de travail positif, stimulant et bienveillant qui favorise l'engagement des collaborateurs

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Définir son rôle de manager
  - Prendre conscience de son management
  - Sortir de sa zone de confort
  - Analyser sa gestion du temps
- Prendre conscience des atouts de l'intelligence managériale
  - Le concept de l'intelligence managériale
  - Les enjeux dans le contexte actuel
  - L'impact sur la prise de décision
- Adapter ses compétences avec l'intelligence managériale
  - Prendre conscience de l'intelligence situationnelle (Hersey et Blanchard)
  - Développer son intelligence émotionnelle en tant que manager
  - Prôner l'intelligence collective
- Développer la prise de décision et l'innovation
  - Gérer les situations délicates grâce à l'intelligence managériale
  - Favoriser la créativité et l'innovation au sein de l'équipe
  - Encourager la prise d'initiatives

**Public :** Manager déjà en place

**Prérequis :** Avoir une équipe à manager

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous repartons de situations déjà vécues par les managers participants. Nous privilégions des cas pratiques et tout au long du parcours des exercices et test valident les acquis. Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

La formation Intelligence managériale est un investissement précieux pour les managers. Elle vous permet de prendre du recul par rapport à votre management, d'améliorer vos compétences et d'inspirer confiance.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques se feront pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Les essentiels du manager de proximité - LEMP

**Distanciel : 1800 euros – Présentiel : 2000 euros – Mixte : Sur devis**

**5  
jours**

## Objectifs

- Développer une posture de facilitateur
- Reconnaître les forces et faiblesses de son équipe pour renforcer ses compétences
- Optimiser son temps pour être plus efficace
- Communiquer positivement
- Apporter une dynamique favorable au développement de son équipe
- Mettre en place les différents rituels managériaux

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre le positionnement du manager
  - Rôle et missions du manager de proximité
  - Les compétences clés du manager-leader
  - Développer une vision stratégique pour son équipe
- Améliorer sa communication interpersonnelle avec son équipe
  - Donner du sens aux missions confiées
  - Utiliser une communication positive et bienveillante
  - Gérer les situations difficiles avec tact
- Gérer son temps et ses priorités
  - Définir ses priorités
  - Savoir déléguer
  - Mettre en place une organisation optimale
- Motiver et inspirer
  - Motiver son équipe par l'écoute, les feed-back et l'empathie
  - Développer les compétences grâce à la formation
  - S'adapter à chaque personnalité par le DISC
- Gérer les rituels managériaux de manière efficace et stimulante
  - Les entretiens annuels
  - La conduite de réunion
  - Les points d'avancement nécessaires à l'engagement des collaborateurs

**Public :** Pour les managers souhaitant développer leurs compétences de manager, les managers évoluant en interne, les nouveaux managers

**Prérequis :** Avoir une équipe à manager

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous partons de situations déjà vécues par les managers participants s'ils ont déjà été en poste. Nous privilégions des cas pratiques et tout au long du parcours des exercices et test valident les acquis. Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Être manager, ça s'apprend. Combien de manager en poste n'ont jamais eu de formation ? La formation **les essentiels du manager de proximité** donne les outils dont chaque manager a besoin pour réussir sa mission.

**Le +**

**Certification excellence STAMPE Formation**

Formation action, des exercices pratiques se feront pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Gestion du temps et organisation du manager - GTOM

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Améliorer son rapport au temps en tant que manager
- Mieux gérer les priorités pour des prises de décisions éclairées
- Mener les équipes vers le succès en préservant leur bien-être personnel
- Mettre en place une organisation améliorant la performance collective

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre l'importance de la gestion du temps du manager
  - Analyser son propre style de gestion du temps
  - Les notions d'efficacité professionnelle et personnel pour le manager et son équipe
  - Identifier les obstacles à une gestion du temps optimale
- Mettre en place une organisation efficiente
  - Utiliser des outils de planification
  - Hiérarchiser les tâches et les projets
  - Déléguer efficacement
- Savoir gérer son temps au quotidien
  - Eviter les pièges de la procrastination et de la surcharge de travail
  - Maîtriser les interruptions et les imprévus
  - Gérer ses mails de manière efficace
- Etablir un équilibre entre vie professionnelle et personnelle
  - Identifier l'importance de cet équilibre
  - Mettre en place des stratégies pour éviter le burn-out et le surmenage
  - Favoriser un environnement de travail propice au bien-être et à la performance

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant améliorer leur gestion du temps

**Prérequis :** Aucun

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous repartons de situations déjà vécues par les managers participants. Utilisation immédiate d'outils de gestion du temps  
Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Comment gérer les multiples responsabilités qui vous incombent, tout en réduisant votre stress et votre anxiété ? Cette formation vous donnera des outils pratiques pour optimiser votre temps.

## Le +

Formation action, une analyse personnelle de gestion du temps

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Management hybride - MH

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Prendre conscience des avantages et défis du travail en équipe à distance et en présentiel
- Utiliser différents canaux de communication pour maintenir une communication fluide entre tous les membres de l'équipe
- Savoir organiser le travail en mode hybride
- Maintenir la motivation et l'engagement de l'équipe

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Manager en mode hybride
  - Comprendre les fondements du management hybride
  - Identifier les avantages et contraintes pour coordonner et motiver à distance
  - Clarifier les besoins de vos équipes
- Mettre en avant ses atouts de leader
  - Adapter sa posture de manager-leader au contexte
  - Améliorer la communication avec les membres d'une équipe à distance
  - Utiliser des outils de communication adaptés
- Etablir une organisation
  - Etablir les règles de fonctionnement de l'équipe hybride
  - Adapter les méthodes de travail
  - Optimiser la collaboration hybride
- Accompagner l'équipe
  - Renforcer la cohésion d'équipe et l'entraide
  - Gérer les résistances et difficultés
  - Renforcer l'engagement et la culture de travail positive
- Gérer la performance et l'efficacité à distance
  - Mettre en place des indicateurs de performance
  - Organiser des réunions d'évaluation et de suivi à distance
  - Mettre en place des outils collectifs

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers devant mettre en place ou gérer un management hybride

**Prérequis :** Manager des collaborateurs en télé-travail

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous partons sur des situations déjà vécues par les managers participants et sur des cas pratiques.  
Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Se former au management hybride est devenu de plus en plus important de nos jours, car les environnements de travail évoluent rapidement vers des modèles de travail hybrides, combinant à la fois des équipes travaillant sur site et des équipes travaillant à distance. Nous vous donnerons les outils pour que ce modèle de travail soit pérenne et fiable.

## Le +

Formation action, des outils pratiques et des mises en situation concrètes seront mis en place  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Développer son potentiel de leader - DPL

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Améliorer les relations interpersonnelles de l'équipe
- Inspirer et motiver les membres de l'équipe vers un objectif commun
- Elaborer une stratégie claire
- Créer une culture d'entreprise forte et cohésive

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Identifier les bases du leadership
  - Comprendre l'importance du leadership dans le contexte actuel
  - Prendre connaissance des principaux styles de leadership
  - Développer sa vision et sa mission en tant que leader
- Développer sa capacité à devenir leader
  - Utiliser l'intelligence émotionnelle pour mieux gérer ses émotions et celles de l'équipe
  - Communiquer efficacement en utilisant l'écoute empathique et l'assertivité
  - Savoir prendre des décisions éclairées et résoudre des problèmes
- Devenir leader inspirant
  - Savoir motiver les collaborateurs
  - Encourager la collaboration et l'entraide entre les membres de l'équipe
  - Gérer les obstacles avec diplomatie et positivité
- Mettre en place le leadership transformationnel
  - Encourager le développement personnel et professionnel des membres de l'équipe
  - Responsabiliser et soutenir l'équipe
  - Inspirer la confiance de ses collaborateurs
- Adopter une stratégie de leader
  - Anticiper les défis futurs et planifier les actions à entreprendre
  - S'adapter aux changements et faire preuve de flexibilité stratégique
  - Guider son équipe vers l'atteinte des objectifs

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers soucieux de développer leurs compétences managériales.

**Prérequis :** Être manager

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Mises en situation avec des cas concrets  
Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez devenir un leader plus efficace, inspirant et capable de guider son équipe vers l'atteinte des objectifs organisationnels ? Cette formation vous permettra de favoriser le développement personnel et professionnel de chaque membre de votre équipe. Elle renforcera votre leadership.

## Le +

Formation action, des outils pratiques et des mises en situation concrètes seront mis en place  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Optimiser le management avec le DISC - OMD

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Acquérir une compréhension approfondie des comportements humains
- Adapter son style de management
- Mieux communiquer et gérer les situations complexes
- Créer un environnement de travail plus harmonieux

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Découvrir le DISC
  - Appréhender les profils de comportement et leurs caractéristiques
  - Comprendre les forces et faiblesses de chaque profil
  - Mieux interagir avec les collaborateurs
- Adapter son management en fonction du profil DISC
  - Identifier le profil disc des membres de son équipe
  - Adapter son style de management en fonction des besoins et motivations de chaque collaborateur
  - Utiliser le modèle DISC pour renforcer son leadership
- Communiquer efficacement avec le DISC
  - Utiliser des techniques de communication adaptées
  - Améliorer son écoute active
  - Gestion des conflits interpersonnels
- S'organiser pour favoriser un travail harmonieux
  - Intégrer le modèle DISC dans les recrutements et dans la formation
  - Créer une culture de communication basée sur le respect des profils DISC
  - Motiver et engager les collaborateurs

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Des mises en situations permettront de pratiquer le modèle DISC dans des situations concrètes. Test, jeux et partage d'expérience.

Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous avez envie de développer vos compétences en gestion des équipes, en communication, en résolution de conflits et en motivation. Le système DISC contribue à créer un environnement de travail positif, où les collaborateurs sont engagés, performants et épanouis. Vous découvrirez votre profil et identifierez celui de vos collaborateurs.

## Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront effectués pendant la formation.  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr





# Savoir gérer les conflits entre les équipes - SGCE

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Renforcer les relations interprofessionnelles
- Prévenir les tensions et les désaccords
- Apporter des solutions mutuellement satisfaisantes
- Maintenir un climat de travail positif

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Prendre du recul face aux situations conflictuelles
  - Comprendre les sources et types de conflits qui peuvent survenir entre les équipes
  - Identifier les conséquences des conflits non-résolus
  - Sensibiliser sur l'importance de gérer les conflits de manière constructive
- Mettre en œuvre les compétences nécessaires à la gestion de conflit
  - Ecouter de manière active et empathique
  - Maîtriser les techniques de communication non-violente
  - Développer son intelligence émotionnelle
- Prévenir les conflits inter-équipe
  - Identifier les signes avant-coureurs de conflit
  - Mettre en place des mécanismes de prévention et de résolution des conflits
  - Favoriser la collaboration et l'entraide
- Utiliser des techniques de résolution de conflits
  - Utiliser des méthodes de médiation et de négociation pour trouver des solutions gagnant-gagnant
  - Apprendre à gérer les désaccords et les divergences d'opinion de manière constructive
  - Trouver des compromis et des solutions pertinentes
- Gérer les émotions
  - Contrôler ses émotions dans la résolution des conflits
  - Apprivoiser son stress pour gérer les situations conflictuelles
  - Mettre en œuvre des outils de gestion du stress

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers devant gérer des situations conflictuelles inter-équipe

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation et le travail collectif.

Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Comment maintenir un environnement de travail harmonieux et éviter les tensions? La formation répondra à cette interrogation en vous aidant à promouvoir une culture de collaboration et à prévenir les tensions susceptibles d'affecter négativement l'organisation.

## Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront effectués pendant la formation.  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Manager une équipe intergénérationnelle - MEI

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Comprendre les différences générationnelles
- Adapter son management en fonction des générations
- Valoriser la diversité des expériences et compétences de chaque collaborateur
- Développer une cohésion d'équipe

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Définir ce qu'est une équipe intergénérationnelle
  - Comprendre les différences générationnelles et leur impact sur l'équipe
  - Identifier les stéréotypes liés à chaque génération et les préjugés à éviter
  - Sensibiliser les managers à l'importance de la diversité dans l'équipe
- Intégrer l'intergénérationnelle dans la posture de manager
  - Développer une communication efficace
  - Adapter son style de management aux différents profils générationnelles
  - Cultiver l'empathie et la compréhension mutuelle entre les membres de l'équipe
- Favoriser le travail en équipe
  - Développer la collaboration et la coopération entre les différentes générations
  - Identifier les sources potentielles de conflits et utiliser des techniques pour résoudre les conflits
  - Favoriser un climat harmonieux malgré les divergences d'opinion
- Motiver et reconnaître chaque membre de l'équipe
  - Comprendre les facteurs de motivation spécifiques à chaque génération
  - Mettre en place des stratégies de reconnaissance
  - Encourager le développement professionnel de chaque collaborateur en tenant compte de ses aspirations

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers devant gérer des équipes multigénérationnelles

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** Serious game, vidéos, support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation et le travail collectif.

Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Réussir à tirer pleinement parti des compétences, des expériences et des perspectives diverses de chaque génération, c'est un des atouts du manager. Nous vous apportons les moyens d'utiliser et de favoriser les différences.

## Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront effectués pendant la formation.  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Intégrer une personne en situation de handicap - IPSHE

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- 📌 Créer un environnement de travail inclusif
- 📌 Promouvoir la diversité
- 📌 Favoriser l'accessibilité
- 📌 Accompagner les personnes en situation de handicap intégrant l'équipe

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- 📌 Se sensibiliser au handicap
  - Comprendre les différents types de handicap et leurs spécificités
  - Identifier les préjugés et les stéréotypes liés au handicap
  - S'engager dans une démarche inclusive
- 📌 Connaître les besoins spécifiques
  - Appréhender la législation en vigueur concernant l'emploi des personnes en situation de handicap
  - Créer un environnement de travail inclusif et respectueux de la diversité
  - Découvrir les avantages d'une équipe diversifiée
- 📌 Créer une culture de travail ouverte et bienveillante
  - Développer les compétences en communication pour favoriser l'inclusion
  - Adapter l'environnement de travail pour répondre aux besoins spécifiques
  - Mettre en place des ajustements pour faciliter l'intégration et le travail d'équipe
- 📌 Encourager l'inclusivité
  - Sensibiliser les collaborateurs à l'importance de l'inclusion et la diversité au sein de l'équipe
  - Encourager l'entraide et la collaboration de tous
  - Utiliser les ressources et outils pour mettre en place un plan de suivi personnalisé

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers intégrant une personne en situation de handicap dans son équipe

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation et le travail collectif.

Quizz et jeu d'équipe  
Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Intégrer une personne en situation de handicap est un devoir. Pourtant cela n'est pas toujours facile de promouvoir la diversité. Nous vous proposons de favoriser les talents et de contribuer à un climat de travail inclusif, positif et épanouissant pour tous les salariés.

## Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront utilisés pour une mise en place immédiate

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Valoriser par la délégation - VD

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Renforcer l'efficacité organisationnelle
- Motiver les collaborateurs
- Développer les compétences des collaborateurs
- Favoriser l'autonomie

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Introduire la délégation au sein de sa mission de manager
  - Comprendre les principes et les avantages de la délégation
  - Identifier les atouts et les freins à la délégation
  - Mettre en place la délégation dans son quotidien
- Identifier les tâches à déléguer
  - Analyser les tâches à déléguer en fonction de leur complexité et de leur importance
  - Evaluer les compétences et motivation des collaborateurs
  - Développer les compétences des collaborateurs
- Mettre en place la délégation
  - Etablir des objectifs clairs
  - Communiquer de manière efficace sur les responsabilités et les limites de la délégation
  - Réaliser un suivi de la mise en place
- Renforcer la confiance et l'autonomie
  - Encourager l'autonomie et l'initiative
  - Valoriser la délégation auprès des collaborateurs
  - Lever les réticences et mettre en avant les bénéfices

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant développer leurs compétences en délégation

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation et le travail collectif.

Quizz et jeu d'équipe

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Savoir déléguer permet d'améliorer l'efficacité de l'équipe, de développer les compétences des collaborateurs et créer une culture de confiance et de collaboration. Cette formation vous donnera les moyens de valoriser vos collaborateurs.

## Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront utilisés pour une mise en place immédiate

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr

# Mener des entretiens efficaces et motivants - MEEM

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Mieux comprendre les besoins et les préoccupations de son équipe
- Favoriser le développement des collaborateurs
- Améliorer la performance et la satisfaction au sein de l'équipe
- Créer une culture de reconnaissance et de valorisation

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Identifier les besoins et attentes des collaborateurs sur les différents entretiens
  - Comprendre l'importance des entretiens dans la gestion des collaborateurs
  - Identifier les objectifs et facteurs de motivation de chaque type d'entretien
  - Développer une approche positive et constructive
- Préparer les entretiens
  - Collecter les informations pertinentes concernant le collaborateur
  - Définir les objectifs et sujets à aborder
  - Anticiper les réactions et désaccords possibles
- Favoriser une communication ouverte
  - Développer des compétences de communication positive
  - Utiliser des techniques d'écoute empathique
  - Maîtriser les méthodes de questionnement
- Gérer les émotions
  - Prendre conscience des émotions du collaborateur et du manager
  - Être dans un positionnement assertif
  - Créer un climat de confiance propice à l'échange
- Evaluer les performances
  - Donner un feed-back constructif et valorisant
  - Fixer des objectifs et plan d'action
  - Favoriser l'engagement et l'implication du collaborateur

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers impliqués dans la gestion et l'évaluation des collaborateurs

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation et le travail collectif.

Quizz et jeu d'équipe

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous avez besoin de renforcer la relation de confiance avec vos collaborateurs. Vous avez un rôle clé dans la gestion des talents. Dans cette formation, nous apporterons les outils et méthodes sur les différents entretiens menés par le manager (entretien annuel et professionnel, entretien d'accompagnement, de reprise, d'objectifs...)

### Le +

Formation action, des exercices de mise en pratique seront utilisés pour une mise en place immédiate

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



## Objectifs

- Renforcer la crédibilité et la légitimité du manager
- Favoriser le développement des collaborateurs
- Être préparé à gérer des situations complexes
- Donner une image d'influence positive

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- **Mieux se connaître**
  - Comprendre l'importance de la confiance en soi dans ses missions de manager
  - Identifier les obstacles au développement de la confiance en soi
  - Apprendre à transformer ses obstacles en pensées positives
- **Communiquer avec assertivité**
  - Développer une communication assertive pour mieux exprimer ses besoins
  - Savoir accorder une attention bienveillante aux autres
  - Renforcer sa capacité à poser des limites
- **Gérer ses émotions et son stress**
  - Apprendre à identifier ses émotions
  - Utiliser des techniques de gestion du stress
  - Lever ses doutes et ses incertitudes
- **Prendre du recul**
  - Développer sa résilience face aux difficultés rencontrées
  - Devenir un exemple positif pour ses collaborateurs
  - Motiver les collaborateurs à se dépasser et à relever des défis

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers souhaitant développer la confiance en soi pour mieux accompagner son équipe

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Des exercices d'analyse individuels et collectifs seront utilisés

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Être un accompagnant inspirant, compétent et centré sur les besoins de vos collaborateurs, c'est votre ambition ? Cette formation vous donnera les outils pour prendre confiance en vous et être un bon accompagnant.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



## Objectifs

- Atteindre les objectifs de la réunion
- Favoriser des réunions collaboratives
- Améliorer les relations interpersonnelles
- Donner une dynamique de gestion du temps

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Savoir préparer sa réunion
  - Définir les objectifs, l'ordre du jour et les sujets à aborder
  - Collecter les informations nécessaires avant la réunion
  - Déterminer la dynamique de la formation à envisager
- Animer la réunion
  - Développer une communication ouverte
  - Mettre en œuvre la dynamique choisie (brainstorming, informations ascendantes ou descendantes, co-développement, réunion gamifiée,...)
  - Encourager la participation de tous
- Gérer le groupe
  - Prendre en compte les différentes personnalités
  - Identifier les problématiques et apporter des techniques de résolution
  - Encourager la créativité et l'innovation
- Optimiser son temps
  - Définir un maître du temps
  - Etablir un compte-rendu
  - Assurer le suivi des décisions prises

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers cherchant à donner une dynamique positive à ses réunions

**Prérequis :** Animer des réunions

**Méthodes et moyens :** support et outils, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Des mises en pratique seront effectuées

Exercices collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Nous savons combien votre temps est précieux. Fini le temps de la réunionnite. Aujourd'hui vos réunions doivent être percutantes et collaboratives. Grâce à cette formation, vous améliorerez l'engagement des participants et vous optimiserez votre temps.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés





# Développer une synergie d'équipe - DSE

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Créer une culture de travail harmonieuse et productive
- Atteindre les objectifs organisationnels
- Améliorer la collaboration et la satisfaction des collaborateurs
- Renforcer la cohésion d'équipe

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre l'importance de la synergie d'équipe
  - Analyser le comportement de l'équipe
  - Identifier les bénéfices de la coopération entre les collaborateurs
  - Définir les axes de progression et les moyens possibles pour développer la synergie
- Créer un climat de confiance
  - Utiliser une communication positive pour faciliter la collaboration
  - Mettre en place des activités de Team building
  - Développer des canaux de communication pertinents pour partager informations et idées
- Gérer les conflits
  - Identifier les sources potentielles de conflits
  - Prendre conscience des émotions des collaborateurs
  - Utiliser des techniques de négociation positive
- Valoriser les compétences et talents
  - Identifier les talents et compétences des collaborateurs
  - Déléguer des responsabilités
  - Motiver les collaborateurs à cette synergie

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers en charge de maintenir une cohésion d'équipe (donc tout manager)

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Des mises en pratique seront effectuées

Exercices collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Favoriser la collaboration interpersonnelle, développer la performance de l'équipe et créer un environnement de travail harmonieux, voilà les éléments présents dans la formation. Ils vous permettront de développer la cohésion dans votre équipe.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés





## Objectifs

- Accompagner chaque participant dans la réussite de son plan d'action
- Apporter des solutions sur des situations vécues
- Valider les axes mis en place
- Engager sur le long terme

## Programme

*Au préalable, avoir suivi une formation STAMPE*

- Reprendre le plan d'action réalisé en formation
  - Analyser les éléments mis en place et leur réussite
  - Identifier les axes de progression
  - Déployer un plan d'accompagnement
- Construire un outil de suivi de l'accompagnement
  - Utiliser les axes de progrès identifiés
  - Etablir les objectifs à atteindre
  - Déterminer un délai d'atteinte des objectifs
- Se remettre en question
  - Savoir prendre du recul
  - Se questionner pour avancer
  - Identifier les solutions possibles
- Mettre en place les solutions identifiées
  - Tester
  - Identifier ses réussites et ses échecs
  - Être résilient

**Public :** Cette formation s'adresse à tous les managers en charge de maintenir une cohésion d'équipe

**Prérequis :** Manager une équipe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Des mises en pratique seront effectuées

Exercices collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Au-delà de l'heure d'accompagnement prévue dans nos offres, nous vous offrons la possibilité de renforcer les acquis en accompagnant de manière individuelle le collaborateur sur le long terme – 7h étalée par des séances d'1h30 à 2h, sur une période de 3 à 4 mois.

## Le +

Formation action, un suivi sur-mesure en situation de travail  
Un accompagnement individualisé





Formations

# EXPERIENCE CLIENT



## Objectifs

- Prendre en considération le client
- Améliorer la qualité de service
- Renforcer la réputation de l'entreprise
- Fidéliser le client

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre les bases de l'expérience client
  - Découvrir les principaux concepts liés à l'expérience client
  - Sensibiliser à l'impact sur la réputation et la croissance de l'entreprise
  - Considérer le client comme une personne importante dans l'évolution de l'entreprise
- Découvrir les attentes et besoins des clients
  - Ecouter activement les besoins des clients
  - Développer son empathie et la personnalisation dans la relation
  - Utiliser son intelligence émotionnelle pour comprendre le client
- Communiquer positivement avec le client
  - Adopter une attitude pro-active adaptée
  - Utiliser une communication verbale, non-verbale et para-verbale positive
  - Mettre en confiance le client sur la prise en charge de sa demande
- Gérer l'insatisfaction client
  - Entendre l'insatisfaction
  - Gérer les situations délicates et réclamations
  - Apporter des solutions pertinentes
- Mesurer la satisfaction
  - Utiliser des outils de mesure adaptés
  - Faire des remontées pour mettre en place des mesures correctives
  - Améliorer la qualité du service

**Public :** Tout collaborateur en charge de la relation avec le client, usager, assuré, adhérent, ...  
Conseillers clientèle, conseillers de vente, ...

**Prérequis :** Être en contact avec des clients

**Méthodes et moyens :** support et outils, mises en situation

**Evaluations :** Des mises en pratique seront effectuées

Exercices individuels et collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez mettre le client au cœur des préoccupations de l'entreprise. Pour cela, vous voulez que les collaborateurs soient formés à l'expérience client. Cela améliorera la satisfaction du client et favorisera la croissance de l'entreprise. Cette formation donne les notions indispensables pour comprendre le client et lui apporter des réponses pertinentes.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



## Objectifs

- Sensibiliser les collaborateurs à l'importance de la satisfaction client
- Apporter confort dans les relations pour tous les collaborateurs
- Homogénéiser la communication des collaborateurs auprès des clients
- Mettre en place une organisation adaptée

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Créer une culture d'entreprise orientée vers la satisfaction client
  - Sensibiliser les collaborateurs à l'importance de placer le client au cœur de toutes les activités de l'entreprise
  - Définir les valeurs et comportements attendus pour offrir un service client de qualité
  - Découvrir les avantages d'une approche centrée sur le client pour fidéliser et attirer de nouveaux clients
- Développer une approche empathique
  - Ecouter activement pour comprendre les attentes clients
  - Poser des questions adaptées à la demande
  - Apporter compréhension et rassurance face aux différentes questions
- Gérer les situations complexes
  - Anticiper un éventuel mécontentement
  - Trouver des solutions face aux différentes situations possibles
  - Mettre en confiance une méthodologie globale de gestion des situations complexes
- Communiquer sereinement et positivement
  - Utiliser les éléments d'une communication positive
  - Personnaliser la relation client
  - Créer une relation de confiance
- Mesurer la satisfaction client
  - Mettre en place des outils de mesure de la satisfaction client
  - Analyser les résultats pour identifier les axes d'amélioration
  - Etablir un plan d'action commun

**Public :** Tout collaborateur en contact direct avec les clients internes ou externes contribuant directement ou indirectement à la satisfaction client.

**Prérequis :** Être en communication avec un client interne ou externe

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation  
Dans une approche globale entreprise, nous utiliserons également le **co-développement** pour trouver des solutions applicables immédiatement.

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation. Exercices individuels et collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Le client a besoin d'être considéré à tous les niveaux de l'entreprise. Cette formation permet d'améliorer la relation avec les clients et de développer une image positive de l'entreprise quel que soit le service. Cela engage chaque collaborateur dans le processus de fidélisation client interne ou externe.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



## Objectifs

- Mieux comprendre l'escalade du conflit et les réactions possibles des 2 parties
- Découvrir les enjeux de l'émotion dans la relation et savoir la décrypter
- Identifier et utiliser les méthodes efficaces pour gérer les situations conflictuelles
- Prendre confiance en soi et gérer son stress face aux situations de détresse et d'agressivité
- Gagner en aisance tout en donnant une image positive du dispositif

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Analyser le conflit – origine et conséquences
  - Identification des types de conflits vécus
  - Les différents mécanismes de l'escalade de l'agressivité
  - Les 2 dimensions de la communication, rationnelle et émotionnelle
  - Analyse de son comportement
- Savoir gérer les situations difficiles
  - Se montrer assertif et empathique
  - Mettre en place la méthode ECS – Ecoute, Compréhension, Solution
  - Rassurer et mettre en confiance
- Adopter une posture positive
  - Utiliser une communication positive
  - Les techniques d'écoute et de questionnements
  - Travail sur les différents vecteurs de communication
- Prendre du recul et gérer son stress
  - Analyse des différentes techniques de gestion du stress
  - Améliorer sa confiance en soi par la psychologie positive
  - Partager ses ressentis

**Public :** Tout collaborateur en charge de la relation avec le client, usager, assuré, adhérent,...

**Prérequis :** Pas de pré-requis

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation. Exercices individuels et collectifs

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir page

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Cette formation action permet d'apporter les clés, méthodes et outils permettant de mieux appréhender et gérer les situations difficiles (conflits avec les clients, détresse des clients)

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



# Apporter un accueil de qualité en face à face - AAQFF

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Gérer l'accueil client de manière qualitative
- Optimiser le processus d'accueil client en face à face
- Donner une image positive et bienveillante de l'entreprise
- Considérer le client pour le fidéliser

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre l'impact de l'accueil client en face à face sur l'image de l'entreprise
  - Identifier les enjeux d'un accueil efficace et bienveillant
  - Développer une vision positive de l'accueil
  - Prendre en compte les attentes des clients
- Mettre en place les fondamentaux de l'accueil client en face à face
  - Définir les attitudes essentielles pour un accueil de qualité
  - Adapter son comportement en fonction des besoins des clients
  - Utiliser une communication verbale, non verbale et para-verbale positive
- Prendre en compte les attentes clients
  - Savoir écouter activement les besoins du client
  - Créer une relation de proximité
  - Personnaliser la relation avec le client
- Avoir une attitude bienveillante
  - Développer les compétences de communication bienveillante
  - Donner une réalité de bienveillance dans la prise en charge de la demande client
  - Utiliser une attitude positive et accueillante
- Savoir gérer les accueils complexes
  - Savoir observer et détecter une situation difficile
  - Rassurer et mettre en confiance que la prise en charge du mécontentement
  - Effectuer des feed-back pour mettre en place une procédure

**Public :** Tout collaborateur en contact face à face avec un client.

**Prérequis :** Accueillir du public

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Comment donner une image positive de l'entreprise ? Cela commence par un accueil de qualité. Vous trouverez dans cette formation, les éléments indispensables à mettre en œuvre lors de l'accueil client en face à face.

## Le +

Formation action, des exercices pratiques seront utilisés pour une mise en place immédiate  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



# Gérer les réponses aux réclamations écrites - GRRE

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Apporter des réponses claires et bienveillantes aux mécontentements clients
- Améliorer la gestion des réclamations écrites
- Renforcer la satisfaction client et les fidéliser
- Développer un processus de gestion des réclamations écrites

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Identifier les enjeux et les impacts des réclamations
  - Comprendre l'importance de traiter les réclamations écrites avec attention et professionnalisme
  - Analyser les réclamations écrites pour en comprendre les problématiques
  - Définir les éléments d'un écrit efficace
- Renforcer la lisibilité des écrits professionnels
  - Exploiter des règles de gestion de l'écrit (format court, précis, clair, cohérent,...)
  - Améliorer son style en développant un langage positif et respectueux
  - Personnaliser sa réponse
- Construire une réponse claire et adaptée
  - Prendre du recul et analyser les émotions du client
  - Donner les éléments nécessaires à la bonne compréhension du client et au suivi
  - Apporter une solution appropriée et conclure positivement
- Mettre en place une procédure de gestion
  - Analyser et construire son message
  - Relire et se mettre à la place du client
  - Faire des remontées pour mettre en place des actions correctives

**Public :** Tout collaborateur gérant les courriers et mails de clients mécontents.

**Prérequis :** Gérer des réclamations écrites

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets de réclamation. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Même à l'écrit, la relation avec le client doit être de qualité. Dans cette formation nous mettons en avant les moyens pour que le client soit au cœur du processus. Elle concerne les collaborateurs devant apporter des réponses aux mails ou courriers de réclamations.

## Le +

Formation action, des outils et méthodes sur des cas concrets seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



## Objectifs

- Maîtriser les différentes techniques de communication par téléphone
- Développer l'efficacité des entretiens
- Améliorer la satisfaction client lors des échanges téléphoniques
- Mieux gérer les différentes demandes des clients

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Comprendre l'importance des éléments de communication par téléphone
  - Lever les freins à la relation téléphonique
  - Identifier les enjeux de la communication par téléphone
  - Développer une approche positive de la relation téléphonique
- Utiliser les fondamentaux de la communication par téléphone
  - Privilégier un vocabulaire positif et clair
  - Ecouter activement, questionner et reformuler
  - Conclure positivement et de manière professionnelle
- Mettre en œuvre les techniques de communication
  - Effectuer les différentes actions nécessaires pour répondre à la demande du client (mise en attente, filtrer les appels, transférer,...)
  - Diriger l'entretien pour être efficace
  - Différencier les spécificités entre appels entrants et appels sortants
- Savoir répondre à des situations complexes
  - Comprendre comment arrivent les situations conflictuelles
  - Mettre en œuvre des solutions en développant l'empathie
  - Valider l'adhésion du client et respecter les engagements pris
- Assurer un suivi
  - Enregistrer l'information sur le dossier client
  - Transmettre les informations auprès des différents services concernés par la demande
  - Faire des remontées auprès de sa hiérarchie

**Public :** Tout collaborateur ayant à gérer une relation téléphonique en appels entrants ou sortants.

**Prérequis :** Être en communication par téléphone

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez que vos clients soient rassurés et se sentent en confiance ? Cette formation permet aux collaborateurs d'être plus à l'aise et positif dans un échange par téléphone que ce soit en appel entrant ou sortant.

## Le +

Formation action, des mises en situation sur des cas concrets seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés







Formations  
**EFFICACITE**  
**PROFESSIONNELLE**



STAMPE  
FORMATION

# Optimiser sa prise de parole en public - OPPP

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Développer ses capacités d'expression orale
- Favoriser l'attention portée à son discours
- Prendre confiance en soi
- Gérer le trac et le stress

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Organiser ses interventions avec méthode
  - Identifier les enjeux et impacts d'une prise de parole réussie
  - Comprendre les conséquences de ses interventions, adroites ou maladroites
  - Préparer ses interventions pour être concentré sur son objectif lors de la prise de parole
- Anticiper les réactions des participants
  - Identifier les profils de participants
  - Anticiper les questions et construire les réponses
  - Rester serein face aux perturbateurs éventuels
- Susciter l'intérêt de son auditoire
  - Solliciter et réguler les interventions
  - Savoir se positionner dans la salle
  - Avoir un fil conducteur de l'accroche à la conclusion
- Adopter une posture verbale et non-verbale positive
  - Travailler sa voix et ses gestes
  - S'assurer de la bonne compréhension des participants
  - Développer son leadership
- Prendre confiance en soi
  - Recevoir et exprimer une critique de façon constructive
  - Savoir faire face aux différentes personnalités
  - Rester maître de ses émotions

**Public :** Tout collaborateur devant s'exprimer auprès d'un public

**Prérequis :** Pas de pré-requis

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez être plus à l'aise lors d'une élocution devant une assemblée ou un groupe ? Cette formation vous préparera à votre prise de parole. Vous travaillerez sur votre communication interpersonnelle et vous développerez une confiance en vous.

## Le +

Formation action, des mises en situation sur des cas concrets seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



# Accompagner un collaborateur par le tutorat - ACT

**Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis**

**2  
jours**

## Objectifs

- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Favoriser le transfert de compétences
- Motiver le collaborateur en prenant en compte son développement professionnel
- Encadrer son évolution dans sa nouvelle prise de fonction

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Appréhender le rôle de tuteur
  - Prendre conscience des domaines de compétences d'un tuteur
  - Identifier les différents contextes de tutorat
  - Prendre en compte les cycles d'apprentissage
- Accueillir et intégrer l'apprenant
  - Mettre en place les conditions optimales pour l'accueil du tuteur
  - Gérer le premier contact et les premiers jours, les premières impressions
  - Faciliter son intégration au sein des équipes
- Permettre à l'apprenant de monter progressivement en compétences
  - Construire et proposer un plan de travail
  - S'assurer de l'acquisition des compétences
  - Encourager progressivement le collaborateur à prendre de l'autonomie
- Accompagner et évaluer la progression du salarié
  - Mener un entretien d'évaluation
  - Mener un entretien de recadrage
  - Mettre en place différentes techniques pour le faire évoluer
- Gérer la relation apprenant et tuteur
  - Mieux appréhender les différentes réactions des apprenants
  - Prendre conscience des typologies d'apprenants
  - Gérer des situations complexes

**Public :** Tout collaborateur devant exercer une mission de tutorat

**Prérequis :** Devenir ou être tuteur

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Comment accueillir avec bienveillance et confort professionnel un nouveau collaborateur dans une équipe ? Cela peut concerner l'intégration d'un alternant, d'un nouveau collaborateur ou d'un collaborateur changeant de mission au sein de l'entreprise. Vous trouverez, dans cette formation, les outils et méthodes indispensables pour accompagner ce nouveau venu.

## Le +

Formation action, des mises en situation sur des cas concrets seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr

# Concevoir et animer une formation en présentiel - CAFP

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Savoir construire un programme de formation
- Animer une formation courte
- Développer les compétences des participants
- Valider l'acquisition des compétences

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Appréhender le rôle de formateur
  - Prendre conscience des domaines de compétences d'un bon formateur
  - Identifier les cycles d'apprentissage
  - Développer une approche pédagogique orientée vers l'apprenant
- Savoir préparer une formation
  - Identifier l'objectif à atteindre et les besoins des participants
  - Organiser la progression pédagogique
  - Construire des supports pédagogiques ludiques
- Animer une formation interactive et efficace
  - Capter et maintenir l'attention des participants
  - Gérer le temps de la formation de manière efficace
  - Mettre en place des méthodes d'évaluation de la formation
- Gérer un groupe de stagiaires
  - Appréhender les différentes réactions des participants
  - Gérer les situations difficiles et les personnalités complexes
  - Utiliser des techniques interactives pour encourager la participation

**Public :** Tout collaborateur ayant pour mission l'animation d'une formation courte

**Prérequis :** Devoir animer une formation en présentiel

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets. Exercices individuels et collectifs

Des exercices individuels et collectifs seront également menés pour valider les compétences à acquérir.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez réaliser des formations dynamiques avec un groupe en face à face ? Cette formation vous donnera les éléments clés dans la construction et l'animation d'une formation en présentiel. Vous aurez accès à différents outils d'animation.

## Le +

Formation action, des animations de séance de formation seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr

## Objectifs

- Savoir construire un programme de formation à distance
- Animer une formation à distance
- Développer les compétences des participants
- Valider l'acquisition des compétences

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Appréhender le rôle de formateur dans une formation en distanciel
  - Prendre conscience des domaines de compétences d'un bon formateur en distanciel
  - Identifier les cycles d'apprentissage d'une formation en distanciel
  - Développer une approche pédagogique en distanciel
- Savoir organiser une formation à distance
  - Identifier l'objectif à atteindre et les besoins des participants
  - Organiser la progression pédagogique en tenant compte des outils de formation à distance
  - Adapter le programme de formation en fonction du public cible
- Utiliser des supports de formation à distance simples et efficaces
  - Découvrir différentes plateformes et outils de formation en ligne
  - Concevoir des supports visuels et ressources pédagogiques adaptés au distanciel
  - Construire des supports pédagogiques vidéos
- Animer une formation interactive et efficace
  - Développer des compétences en animation pour capter et maintenir l'attention des participants
  - Gérer le temps de la formation de manière efficace
  - Mettre en place des méthodes d'évaluation de la formation
- Gérer un groupe de stagiaires à distance
  - Gérer l'attention des participants
  - Anticiper et gérer les situations difficiles et les personnalités complexes
  - Utiliser des techniques interactives pour encourager la participation

**Public :** Tout collaborateur ayant pour mission l'animation d'une formation courte à distance

**Prérequis :** Devoir animer une formation en distanciel

**Méthodes et moyens :** support et outils, serious game, vidéos, mises en situation

**Evaluations :** Nous privilégions les mises en situation sur des cas concrets. Exercices individuels et collectifs

Nous évaluerons les mises en situation et les exercices de mise en pratique d'outils de formation à distance

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous souhaitez former un groupe à distance ? Cette formation vous donnera les éléments clés pour la construction et l'animation d'une formation courte à distance. Elle convient aux collaborateurs devant mettre en place une formation à distance rapide et efficace.

## Le +

Formation action, des animations de séance de formation seront effectués pendant la formation

Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



# Comprendre et apprivoiser son stress - CAS

Distanciel : 600 euros – Présentiel : 680 euros – Mixte : Sur devis

2  
jours

## Objectifs

- Savoir mieux gérer ses émotions
- Prendre du recul sur les situations et son comportement
- Améliorer sa qualité de vie professionnelle et personnelle
- Renforcer la confiance en soi

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostique*

- Comprendre le phénomène du stress
  - Identifier les sources de stress professionnelles et personnelles
  - Développer une prise de conscience sur les signaux d'alerte
  - Analyser les effets du stress sur le corps et l'esprit
- Identifier et mieux utiliser ses émotions
  - Reconnaître ses émotions et savoir les nommer
  - Surmonter la peur du changement
  - Connaître les différents moyens de gérer ses émotions
- Adopter une méthode et des outils de gestion du stress
  - Découvrir les différentes techniques de gestion du stress
  - Prendre du recul face aux événements
  - Mieux s'organiser et gérer son temps
- Développer plus de sérénité dans la communication interpersonnelle
  - Pratiquer l'affirmation de soi
  - Savoir recevoir et exprimer une critique de façon constructive
  - Apprendre à dire NON de manière assertive

**Public :** Toute personne souhaitant mieux comprendre et gérer son stress pour améliorer leur bien-être et efficacité

**Prérequis :** Aucun

**Méthodes et moyens :** support et outils,

**Evaluations :** Nous privilégions les outils et méthodes pratiques. Exercices individuels et collectifs

Des test et étude de cas seront réalisées de manière individuelle et retour collectif.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous ressentez le besoin de gérer votre stress ? Cette formation vous donnera les outils pour vous sentir mieux face à des situations stressantes. Vous développerez des compétences de bien-être indispensables dans le quotidien.

## Le +

Formation action, des outils concrets et méthodes seront donnés pendant la formation  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr

## Objectifs

- Mieux faire face aux défis et aux incertitudes qui se présentent
- Gagner en assurance dans ses décisions et ses actions
- Prendre appui sur ses compétences et ses talents
- Savoir exprimer ses besoins

## Programme

*Au préalable, questionnaire d'identification des attentes et auto-diagnostic*

- Mieux se connaître
  - Comprendre les fondements de la confiance en soi et son impact sur la vie personnelle et professionnelle
  - Identifier ses croyances limitantes et les obstacles à la confiance en soi
  - Développer une prise de conscience dans les domaines où la confiance en soi pourrait être améliorée
- Savoir s'accepter
  - Cultiver l'autocompassion et l'acceptation de ses imperfections
  - Utiliser des techniques pour se libérer de l'auto-jugement
  - Développer une attitude bienveillante envers soi-même
- Gérer ses émotions et son stress
  - Reconnaître et gérer les émotions négatives qui affectent la confiance en soi
  - Utiliser des techniques de gestion du stress
  - Développer ses capacités de résilience
- Savoir communiquer avec assertivité
  - Développer une communication assertive pour mieux exprimer ses besoins
  - Apprendre à dire non de manière respectueuse
  - Favoriser une communication positive avec les autres
- Gérer son perfectionnisme
  - Identifier les pensées négatives automatiques pour les remplacer par des pensées positives et constructives
  - Accepter ses erreurs et valoriser ses progrès
  - Savoir se féliciter et se reconnaître comme une personne importante

**Public :** Toutes personnes souhaitant renforcer leur confiance en eux et développer une meilleure estime d'eux

**Prérequis :** Aucun

**Méthodes et moyens :** support et outils de confiance en soi, Serious game

**Evaluations :** Nous privilégions les outils et méthodes pratiques. Exercices individuels et collectifs

Des test et étude de cas seront réalisées de manière individuelle et retour collectif.

Evaluation de la satisfaction des stagiaires par un questionnaire de satisfaction en fin de formation et 4 mois après.

**Modalités distanciel :** voir p.32

Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Vous avez besoin de prendre de l'assurance et d'avoir une approche plus saine et équilibrée envers vous-même et les situations de la vie ? Vous découvrirez dans cette formation qui vous êtes et ce dont vous avez besoin pour gagner en assurance.

## Le +

Formation action, des outils concrets et méthodes seront donnés pendant la formation  
Un accompagnement (1/2h par stagiaire) à l'issue de la formation permettra de valider la mise en place des outils donnés



## Modalités distanciel

Pour les formations de 2 jours : 3 x 2h de classes virtuelles + e-learning + travaux à rendre + accompagnement tout au long du parcours par le formateur + suivi individuel 1h à l'issue de la formation

Pour les formations de 5 jours : 5 x 2h de classes virtuelles + e-learning + travaux à rendre + accompagnement tout au long du parcours par le formateur + suivi individuel 1h à l'issue de la formation

**Pré-requis techniques** : Ordinateur avec webcam, micro, casque, connexion internet

**Suivi et assistance pédagogique** : Pendant les classes virtuelles, formateur référent – Par mail, formateur ou dirigeant STAMPE - Par téléphone : formateur (numéro communiqué lors de l'inscription) – Réponse en 48 h maxi (hors week-end)

**Moyens et méthodes pédagogiques** : Parcours e-learning composé de modules e-learning et vidéo, quizz, classes virtuelles, travaux pratiques, suivi individuel (programme détaillé lors de l'inscription ou sur demande)

Ressources Stampe Formation auto-formatives disponibles pendant la durée de la formation et durant 2 mois 7/7j et 24h/24 – Documentations variées (vidéos, sites, fiches synthèses, articles, ...) – Alternance entre méthodes transmises et expérientielle

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation et une attestation d'assiduité seront délivrés.

Notre délai d'accès entre votre demande et le début de la prestation est d'au minimum 15 jours et varient en fonction de vos priorités et de notre plan de charge.

Pour le suivi individuel d'1/2h compris dans nos offres, le stagiaire aura le choix entre 2 créneaux proposés par le formateur. Si le stagiaire n'est pas disponible, aucun report ne sera possible. Si le formateur n'est pas disponible, le stagiaire se verra proposé un autre créneau.

Pour un devis détaillé et tarifé, une étude personnalisée, les modalités d'accès, les inscriptions ou des informations complémentaires (réponses sous 48h) :

Parlons de votre projet : 06.63.48.81.91 - sandrine.tasserie@stampe.fr



Délivrée au titre de la catégorie ACTIONS DE FORMATION

Siret : 789 432 572 000 20 - Code APE : 8559A

Enregistrée sous le numéro 52 44 06777 44 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

