



Catalogue de Formations

COMMERCE

MANAGEMENT

COMMUNICATION

QVCT

40 formations pour développer la performance, les relations professionnelles et la qualité du travail

Catalogue 2026 – 2027

Des formations ancrées dans les réalités professionnelles

La performance commence par l'humain

La performance ne se décrète pas. Elle se construit lorsque chacun comprend son rôle, développe ses compétences et trouve sa juste place dans le collectif.

Chez ST Accompagnement, nous concevons des formations ancrées dans la réalité du terrain. Ici, pas de recettes toutes faites ni de contenus déconnectés du quotidien. Chaque intervention part de vos enjeux, de vos équipes et des situations concrètes rencontrées dans votre activité.

Développement commercial, management, communication ou qualité de vie au travail : nos formations donnent des repères clairs, des méthodes directement applicables et des outils qui facilitent réellement le passage à l'action.

Parce que chaque entreprise possède sa propre histoire et ses propres défis, les contenus peuvent être adaptés ou intégrés à un parcours entièrement sur mesure, associant formation collective, accompagnement individuel et suivi dans la durée.

Notre ambition est simple : faire grandir les compétences, renforcer la confiance et créer une performance durable, portée par des femmes et des hommes pleinement engagés dans leur travail.

ST Accompagnement: L'épanouissement au cœur de la performance

PERFORMER

Développer le commerce et la relation client

MANAGER

Prendre sa place et développer la performance collective

COMMUNIQUER

Développer des relations professionnelles efficaces

S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Renforcer la confiance, l'efficacité et l'équilibre professionnel



Une pédagogie active et transférable

- ☐ Positionnement et recueil des situations en amont.
- ☐ Apports structurants courts et outils immédiatement utilisables.
- ☐ Auto diagnostics, études de cas, analyses de pratiques et mises en situation.
- ☐ Plans d'action individuels ou collectifs et évaluation des acquis.
- ☐ Possibilité de suivi à distance ou d'accompagnement en situation de travail.

Sommaire des formations

PERFORMER

Développer le commerce et la relation client

1. Les fondamentaux de la vente
2. Prospecter efficacement et développer son portefeuille
3. Prospecter par téléphone et obtenir des rendez-vous
4. Découvrir les besoins et motivations du client
5. Construire un argumentaire et traiter les objections
6. Négocier efficacement et obtenir un accord
7. Défendre son prix et préserver ses marges
8. Fidéliser et développer ses clients
9. Construire et piloter son plan d'action commercial
10. Transformer une réclamation en opportunité relationnelle

MANAGER

Prendre sa place et développer la performance collective

1. Prendre son costume de manager
2. Réussir sa prise de fonction managériale
3. Développer son leadership managérial
4. Adapter son management aux collaborateurs
5. Donner des consignes, déléguer et responsabiliser
6. Donner du feedback et recadrer avec méthode
7. Prévenir et gérer les conflits dans son équipe
8. Manager sans lien hiérarchique
9. Manager et accompagner le changement
10. Piloter la performance de son équipe

COMMUNIQUER

Développer des relations professionnelles efficaces

1. Les fondamentaux de la communication professionnelle
2. Comprendre son mode de communication et celui des autres
3. Communiquer avec assertivité
4. Oser dire les choses avec tact
5. Donner et recevoir du feedback
6. Communiquer dans les situations tendues
7. Communiquer et coopérer efficacement entre services
8. Renforcer la coopération et la cohésion d'équipe
9. Prendre la parole avec impact et aisance
10. Conduire des réunions courtes et efficaces

S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Renforcer la confiance, l'efficacité et l'équilibre professionnel

1. Développer sa confiance en soi au travail
2. Oser prendre sa place professionnellement
3. Sortir du syndrome de l'imposteur
4. Mieux gérer ses émotions au travail
5. Développer son intelligence émotionnelle
6. Gérer son temps et ses priorités
7. Mieux gérer sa charge de travail
8. Préserver son équilibre professionnel et personnel
9. Préserver son énergie et mieux se déconnecter
10. Intégrer la QVCT dans ses pratiques managériales

Développer le commerce et la relation client

10 formations

01 Les fondamentaux de la vente

2 jours · Commerciaux, technico-commerciaux et professionnels amenés à vendre

02 Prospecter efficacement et développer son portefeuille

2 jours · Commerciaux, entrepreneurs et responsables du développement

03 Prospecter par téléphone et obtenir des rendez-vous

1 jour · Commerciaux, chargés de clientèle et entrepreneurs

04 Découvrir les besoins et motivations du client

1 jour · Professionnels de la vente et de la relation client

05 Construire un argumentaire et traiter les objections

2 jours · Commerciaux, conseillers et chargés d'affaires

06 Négocier efficacement et obtenir un accord

2 jours · Commerciaux, responsables de comptes et dirigeants

07 Défendre son prix et préserver ses marges

1 jour · Commerciaux, chargés d'affaires et entrepreneurs

08 Fidéliser et développer ses clients

1 jour · Commerciaux, responsables de comptes et équipes service client

09 Construire et piloter son plan d'action commercial

2 jours · Dirigeants, responsables commerciaux et commerciaux autonomes

10 Transformer une réclamation en opportunité relationnelle

2 jours · Équipes commerciales, accueil, service client et fonctions support

PERFORMER

Les fondamentaux de la vente

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Commerciaux, technico-commerciaux et professionnels amenés à vendre

Objectif général

Maîtriser une démarche de vente structurée et développer une posture de conseil.

Objectifs opérationnels

- Comprendre les étapes d'un entretien de vente
- Préparer un rendez-vous et définir son objectif
- Découvrir les besoins et argumenter avec pertinence
- Conclure et organiser le suivi

Programme

1. Posture commerciale et préparation
2. Prise de contact et découverte
3. Argumentation, objections et négociation
4. Conclusion, engagement et suivi client

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



PERFORMER

Prospecter efficacement et développer son portefeuille

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Commerciaux, entrepreneurs et responsables du développement

Objectif général

Construire une prospection ciblée, régulière et mesurable pour créer de nouvelles opportunités.

Objectifs opérationnels

- Définir ses cibles et priorités
- Choisir les canaux adaptés
- Préparer ses messages et accroches
- Piloter ses relances et ses résultats

Programme

1. Diagnostic du portefeuille et ciblage
2. Plan de prospection multicanal
3. Accroches, scripts et prise de contact
4. Relances, organisation et indicateurs

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



PERFORMER

Prospecter par téléphone et obtenir des rendez-vous

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Commerciaux, chargés de clientèle et entrepreneurs

Objectif général

Gagner en aisance au téléphone et transformer davantage d'appels en rendez-vous qualifiés.

Objectifs opérationnels

- Préparer une séquence d'appel
- Créer une accroche concise
- Traiter les objections de barrage
- Obtenir un engagement clair

Programme

1. Préparation et objectif de l'appel
2. Accroche et proposition de valeur
3. Questionnement et objections
4. Prise de rendez-vous et relance

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



PERFORMER

Découvrir les besoins et motivations du client

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Professionnels de la vente et de la relation client

Objectif général

Conduire une découverte approfondie afin de proposer une réponse réellement adaptée.

Objectifs opérationnels

- Structurer son questionnaire
- Faire émerger enjeux et motivations
- Pratiquer l'écoute active
- Reformuler et valider le besoin

Programme

1. Besoins exprimés et implicites
2. Questions utiles et progression
3. Écoute, silences et reformulation
4. Synthèse de découverte et validation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



PERFORMER

Construire un argumentaire et traiter les objections

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Commerciaux, conseillers et chargés d'affaires

Objectif général

Transformer les caractéristiques d'une offre en bénéfices clients et répondre aux objections sans entrer dans un rapport de force.

Objectifs opérationnels

- Construire un argumentaire ciblé
- Relier la solution aux enjeux du client
- Identifier la nature d'une objection
- Répondre et vérifier l'adhésion

Programme

1. Caractéristiques, avantages et bénéfices
2. Preuves et valeur perçue
3. Typologie des objections
4. Méthodes de réponse et entraînements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

PERFORMER

Négocier efficacement et obtenir un accord

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Commerciaux, responsables de comptes et dirigeants

Objectif général

Préparer et conduire une négociation équilibrée qui protège la relation et les intérêts de l'entreprise.

Objectifs opérationnels

- Définir objectifs, marges et limites
- Identifier les intérêts des parties
- Échanger des concessions contre des contreparties
- Formaliser un accord durable

Programme

1. Préparation stratégique
2. Rapport de force et intérêts
3. Concessions, contreparties et création de valeur
4. Conclusion et formalisation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

PERFORMER

Défendre son prix et préserver ses marges

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Commerciaux, chargés d'affaires et entrepreneurs

Objectif général

Présenter son prix avec assurance et limiter les remises non maîtrisées.

Objectifs opérationnels

- Renforcer sa conviction dans la valeur de l'offre
- Présenter le prix au bon moment
- Répondre aux demandes de remise
- Négocier des contreparties

Programme

1. Valeur, prix et perception client
2. Annonce du prix
3. Objections tarifaires
4. Concessions conditionnelles et engagement

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

PERFORMER

Fidéliser et développer ses clients

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Commerciaux, responsables de comptes et équipes service client

Objectif général

Renforcer la satisfaction, anticiper les attentes et développer le potentiel du portefeuille existant.

Objectifs opérationnels

- Identifier les leviers de fidélisation
- Structurer le suivi client
- Détecter les opportunités complémentaires
- Prévenir l'attrition et réactiver les clients

Programme

1. Expérience client et moments clés
2. Suivi et qualité de la relation
3. Vente additionnelle et recommandation
4. Plan de fidélisation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

PERFORMER

Construire et piloter son plan d'action commercial

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Dirigeants, responsables commerciaux et commerciaux autonomes

Objectif général

Traduire les objectifs commerciaux en actions concrètes, priorisées et suivies.

Objectifs opérationnels

- Analyser son environnement commercial
- Définir des objectifs mesurables
- Choisir les actions et ressources
- Construire des indicateurs de pilotage

Programme

1. Diagnostic et priorités
2. Objectifs et cibles
3. Planification des actions
4. Tableau de bord, rituels et ajustements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

PERFORMER

Transformer une réclamation en opportunité relationnelle

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Équipes commerciales, accueil, service client et fonctions support

Objectif général

Traiter les réclamations avec méthode afin de restaurer la confiance et préserver la relation.

Objectifs opérationnels

- Accueillir l'insatisfaction sans se justifier
- Clarifier les faits et les attentes
- Proposer une réponse adaptée
- Capitaliser sur les causes et le suivi

Programme

1. Mécanismes de l'insatisfaction
2. Écoute et reformulation
3. Solution, limites et annonce
4. Suivi, traçabilité et amélioration

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Prendre sa place et développer la performance collective

10 formations

01 Prendre son costume de manager

3 jours · Nouveaux managers, responsables d'équipe et experts promus

02 Réussir sa prise de fonction managériale

2 jours · Managers récemment nommés ou en mobilité

03 Développer son leadership managérial

2 jours · Managers et cadres expérimentés

04 Adapter son management aux collaborateurs

2 jours · Managers de proximité et responsables d'équipe

05 Donner des consignes, déléguer et responsabiliser

2 jours · Managers et encadrants

06 Donner du feedback et recadrer avec méthode

2 jours · Managers et responsables d'équipe

07 Prévenir et gérer les conflits dans son équipe

2 jours · Managers, cadres et chefs d'équipe

08 Manager sans lien hiérarchique

2 jours Chefs de projet, coordinateurs, référents et fonctions support

09 Manager et accompagner le changement

2 jours · Managers, cadres et pilotes de transformation

10 Piloter la performance de son équipe

2 jours · Managers, responsables commerciaux et responsables d'activité

Prendre son costume de manager

Durée

3 jours - 21 heures

Public

Nouveaux managers, responsables d'équipe et experts promus

Objectif général

Prendre sa place de manager et maîtriser les actes essentiels du management quotidien.

Objectifs opérationnels

- Clarifier son rôle et sa posture
- Adapter son management aux collaborateurs
- Donner un cap et responsabiliser
- Traiter les situations managériales sensibles

Programme

1. Jour 1 · Rôle, légitimité et styles de management
2. Jour 2 · Communication, objectifs, consignes et délégation
3. Jour 3 · Feedback, recadrage, tensions et plan d'action

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Réussir sa prise de fonction managériale

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers récemment nommés ou en mobilité

Objectif général

Sécuriser les premières semaines de prise de poste et construire une relation de confiance avec l'équipe.

Objectifs opérationnels

- Analyser son nouvel environnement
- Clarifier les attentes et priorités
- Rencontrer l'équipe et poser le cadre
- Construire son plan des 90 premiers jours

Programme

1. Diagnostic de prise de poste
2. Légitimité et relation à l'ancien rôle
3. Cadre, règles et communication
4. Plan d'action à 30, 60 et 90 jours

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

MANAGER

Développer son leadership managérial

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers et cadres expérimentés

Objectif général

Renforcer son influence, sa capacité de décision et son impact sur l'engagement collectif.

Objectifs opérationnels

- Identifier son style de leadership
- Donner du sens et mobiliser
- Assumer les décisions difficiles
- Développer une présence cohérente et crédible

Programme

1. Leadership, autorité et légitimité
2. Vision, sens et engagement
3. Décision et courage managérial
4. Influence, exemplarité et plan de progrès

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Adapter son management aux collaborateurs

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers de proximité et responsables d'équipe

Objectif général

Ajuster sa posture au niveau d'autonomie, aux besoins et aux situations rencontrées.

Objectifs opérationnels

- Diagnostiquer l'autonomie
- Choisir un style de management adapté
- Accompagner sans faire à la place
- Faire évoluer son intervention dans le temps

Programme

1. Styles de management
2. Compétence, motivation et autonomie
3. Postures directive, persuasive, participative et délégitime
4. Cas pratiques et plan d'adaptation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

MANAGER

Donner des consignes, déléguer et responsabiliser

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers et encadrants

Objectif général

Clarifier les attentes et développer l'autonomie sans perdre la maîtrise des résultats.

Objectifs opérationnels

- Formuler une consigne compréhensible
- Choisir ce qui peut être délégué
- Définir cadre et contrôles
- Conduire un débriefing responsabilisant

Programme

1. Consignes, objectifs et vérification
2. Freins et niveaux de délégation
3. Cadre, moyens et points de suivi
4. Contrôle, droit à l'erreur et progression

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

MANAGER

Donner du feedback et recadrer avec méthode

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers et responsables d'équipe

Objectif général

Faire des retours réguliers et intervenir sur un écart sans détériorer la relation.

Objectifs opérationnels

- Formuler un feedback factuel
- Valoriser avec précision
- Préparer un entretien de recadrage
- Poser des attentes et organiser le suivi

Programme

1. Culture du feedback
2. Faits, impacts et attentes
3. Entretien de recadrage
4. Réactions difficiles et engagements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Prévenir et gérer les conflits dans son équipe

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers, cadres et chefs d'équipe

Objectif général

Repérer les tensions, intervenir au bon niveau et restaurer un fonctionnement collectif efficace.

Objectifs opérationnels

- Identifier les signaux faibles
- Analyser les causes du conflit
- Conduire des entretiens de clarification
- Réguler et formaliser des accords

Programme

1. Désaccord, tension et conflit
2. Postures spontanées et émotions
3. Entretien difficile et désescalade
4. Régulation collective et suivi

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Manager sans lien hiérarchique

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Chefs de projet, coordinateurs, référents et fonctions support

Objectif général

Faire coopérer des acteurs sans disposer d'une autorité hiérarchique directe.

Objectifs opérationnels

- Clarifier son mandat
- Créer de la légitimité
- Négocier les contributions
- Suivre les engagements et réguler les écarts

Programme

1. Spécificités du management transversal
2. Acteurs, intérêts et influence
3. Objectifs communs et règles de coopération
4. Négociation, suivi et résistances

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Manager et accompagner le changement

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers, cadres et pilotes de transformation

Objectif général

Accompagner les réactions au changement et mobiliser l'équipe autour de nouvelles pratiques.

Objectifs opérationnels

- Comprendre les dynamiques de changement
- Cartographier les impacts et acteurs
- Construire une communication adaptée
- Traiter les résistances de façon constructive

Programme

1. Réactions individuelles et collectives
2. Sens, impacts et parties prenantes
3. Communication et participation
4. Résistances, expérimentation et suivi

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



MANAGER

Piloter la performance de son équipe

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers, responsables commerciaux et responsables d'activité

Objectif général

Mettre en place un pilotage qui conjugue résultats, accompagnement et responsabilisation.

Objectifs opérationnels

- Traduire les objectifs en indicateurs utiles
- Organiser les rituels de pilotage
- Analyser les écarts sans culpabiliser
- Construire des plans d'action avec l'équipe

Programme

1. Objectifs, résultats et moyens
2. Indicateurs et tableau de bord
3. Rituels individuels et collectifs
4. Analyse des écarts et actions correctives

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Développer des relations professionnelles efficaces

10 formations

01 Les fondamentaux de la communication professionnelle

2 jours · Tout professionnel

02 Comprendre son mode de communication et celui des autres

2 jours Équipes, managers et professionnels en interface

03 Communiquer avec assertivité

2 jours · Tout professionnel souhaitant renforcer son positionnement

04 Oser dire les choses avec tact

1 jour · Managers et professionnels confrontés à des échanges délicats

05 Donner et recevoir du feedback

1 jour · Tout professionnel travaillant en équipe

06 Communiquer dans les situations tendues

2 jours · 3 000 Professionnels confrontés à des tensions ou à de l'agressivité

07 Communiquer et coopérer efficacement entre services

2 jours · Équipes et services interdépendants

08 Renforcer la coopération et la cohésion d'équipe

2 jours · Équipes constituées ou en évolution

09 Prendre la parole avec impact et aisance

2 jours · Professionnels amenés à présenter, convaincre ou intervenir devant un groupe

10 Conduire des réunions courtes et efficaces

1 jour · Toute personne amenée à organiser ou animer des réunions



COMMUNIQUER

Les fondamentaux de la communication professionnelle

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Tout professionnel

Objectif général

Comprendre les mécanismes de la communication et sécuriser ses échanges au quotidien.

Objectifs opérationnels

- Identifier les filtres et malentendus
- Formuler un message clair
- Écouter et reformuler
- Adapter le canal et vérifier la compréhension

Programme

1. Schéma de communication
2. Faits, opinions et interprétations
3. Écoute, questions et reformulation
4. Messages clairs et mises en situation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Comprendre son mode de communication et celui des autres

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Équipes, managers et professionnels en interface

Objectif général

Mieux comprendre les différences de fonctionnement afin d'adapter sa communication.

Objectifs opérationnels

- Identifier ses préférences relationnelles
- Reconnaître les besoins de ses interlocuteurs
- Adapter son rythme et son niveau de détail
- Communiquer de façon constructive sous pression

Programme

1. Styles relationnels et préférences
2. Forces et zones de vigilance
3. Besoins de communication
4. Adaptation et cas pratiques

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

COMMUNIQUER

Communiquer avec assertivité

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Tout professionnel souhaitant renforcer son positionnement

Objectif général

Exprimer clairement ses besoins, avis et limites tout en respectant la relation.

Objectifs opérationnels

- Repérer passivité, agressivité et manipulation
- Exprimer un désaccord
- Formuler une demande ou un refus
- Répondre à une critique

Programme

1. Repères de l'assertivité
2. Besoins, droits et limites
3. Méthode DESC
4. Entraînements à dire non et se positionner

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



COMMUNIQUER

Oser dire les choses avec tact

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Managers et professionnels confrontés à des échanges délicats

Objectif général

Aborder un sujet sensible de façon directe, respectueuse et utile.

Objectifs opérationnels

- Clarifier son intention
- S'appuyer sur des faits
- Formuler son message sans accusation
- Écouter la réaction et conclure

Programme

1. Freins et évitement
2. Faits, impact et demande
3. Choix du moment et posture
4. Conversations difficiles et engagements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



COMMUNIQUER

Donner et recevoir du feedback

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Tout professionnel travaillant en équipe

Objectif général

Faire du feedback un outil courant de coopération et de progression.

Objectifs opérationnels

- Demander un retour utile
- Donner un feedback précis
- Recevoir sans se défendre immédiatement
- Transformer le retour en action

Programme

1. Intention et conditions du feedback
2. Reconnaissance et ajustement
3. Réactions et écoute
4. Rituels de feedback

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

COMMUNIQUER

Communiquer dans les situations tendues

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Professionnels confrontés à des tensions ou à de l'agressivité

Objectif général

Conserver une posture professionnelle et désamorcer les échanges sous tension.

Objectifs opérationnels

- Repérer la montée en tension
- Réguler sa propre réaction
- Utiliser l'écoute et la reformulation
- Poser des limites et mobiliser les relais

Programme

1. Mécanismes de tension
2. Émotions et maîtrise de soi
3. Désescalade verbale
4. Limites, sécurité et entraînements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

COMMUNIQUER

Communiquer et coopérer efficacement entre services

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Équipes et services interdépendants

Objectif général

Fluidifier les interfaces et construire des engagements réciproques concrets.

Objectifs opérationnels

- Identifier les zones de friction
- Comprendre les contraintes réciproques
- Clarifier les demandes et responsabilités
- Construire un plan d'action interservices

Programme

1. Représentations et interdépendances
2. Circulation de l'information
3. Attentes, irritants et responsabilités
4. Engagements, règles et suivi

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



COMMUNIQUER

Renforcer la coopération et la cohésion d'équipe

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Équipes constituées ou en évolution

Objectif général

Développer la confiance, la connaissance mutuelle et des règles de fonctionnement partagées.

Objectifs opérationnels

- Identifier les forces du collectif
- Clarifier les rôles et attentes
- Développer l'entraide
- Construire des règles et rituels d'équipe

Programme

1. Fonctionnement et maturité d'équipe
2. Confiance et sécurité relationnelle
3. Rôles, complémentarités et coopération
4. Règles collectives et plan d'équipe

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

COMMUNIQUER

Prendre la parole avec impact et aisance

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Professionnels amenés à présenter, convaincre ou intervenir devant un groupe

Objectif général

Structurer son intervention et renforcer son aisance verbale et non verbale.

Objectifs opérationnels

- Adapter son message au public
- Construire une intervention claire
- Maîtriser voix, regard et posture
- Gérer stress, questions et objections

Programme

1. Objectif, public et message essentiel
2. Accroche, structure et conclusion
3. Voix, posture et présence
4. Stress, interaction et entraînements

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Conduire des réunions courtes et efficaces

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Toute personne amenée à organiser ou animer des réunions

Objectif général

Préparer et animer des réunions qui aboutissent à des décisions et des actions suivies.

Objectifs opérationnels

- Choisir le bon format
- Construire un ordre du jour réaliste
- Réguler les échanges
- Formaliser décisions et responsabilités

Programme

1. Objectif et utilité de la réunion
2. Préparation, rôles et temps
3. Animation et comportements difficiles
4. Décisions, compte rendu et suivi

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Renforcer la confiance, l'efficacité et l'équilibre professionnel

10 formations

01 Développer sa confiance en soi au travail

2 jours · Tout professionnel souhaitant renforcer son assurance

02 Oser prendre sa place professionnellement

2 jours · Professionnels souhaitant gagner en visibilité et en légitimité

03 Sortir du syndrome de l'imposteur

1 jour · Tout professionnel souhaitant renforcer sa légitimité

04 Mieux gérer ses émotions au travail

2 jours · Tout professionnel

05 Développer son intelligence émotionnelle

2 jours · Managers et professionnels en interaction

06 Gérer son temps et ses priorités

2 jours · Tout professionnel soumis à de multiples sollicitations

07 Mieux gérer sa charge de travail

2 jours · Professionnels et managers confrontés à une activité dense

08 Préserver son équilibre professionnel et personnel

1 jour · Tout professionnel

09 Préserver son énergie et mieux se déconnecter

1 jour · Professionnels exposés à une forte sollicitation numérique ou relationnelle

10 Intégrer la QVCT dans ses pratiques managériales

2 jours · Managers et responsables d'équipe

Développer sa confiance en soi au travail

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Tout professionnel souhaitant renforcer son assurance

Objectif général

S'appuyer sur ses ressources pour agir avec davantage de confiance dans les situations professionnelles.

Objectifs opérationnels

- Identifier ses forces et réussites
- Repérer les situations qui fragilisent la confiance
- Développer un dialogue interne plus constructif
- Oser agir progressivement

Programme

1. Mécanismes de la confiance
2. Forces, réussites et ressources
3. Pensées automatiques et croyances
4. Expérimentation et plan de progression

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Oser prendre sa place professionnellement

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Professionnels souhaitant gagner en visibilité et en légitimité

Objectif général

Affirmer sa contribution, exprimer ses idées et occuper une place ajustée dans le collectif.

Objectifs opérationnels

- Clarifier sa valeur professionnelle
- Prendre la parole et proposer
- Poser ses limites
- Développer sa visibilité sans surjouer

Programme

1. Place, rôle et légitimité
2. Freins et autorisations
3. Expression des idées et assertivité
4. Plan d'action personnel

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Sortir du syndrome de l'imposteur

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Tout professionnel souhaitant renforcer sa légitimité

Objectif général

Reconnaître les mécanismes du sentiment d'illégitimité et retrouver une évaluation plus juste de ses compétences.

Objectifs opérationnels

- Identifier les manifestations du syndrome
- Distinguer exigence et dévalorisation
- Objectiver ses compétences
- Construire de nouveaux repères

Programme

1. Mécanismes et contextes déclencheurs
2. Biais, comparaison et perfectionnisme
3. Preuves de compétence et feedback
4. Nouvelles habitudes de pensée et d'action

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Mieux gérer ses émotions au travail

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Tout professionnel

Objectif général

Comprendre ses émotions et développer des stratégies de régulation adaptées aux situations de travail.

Objectifs opérationnels

- Identifier les signaux émotionnels
- Comprendre déclencheurs et besoins
- Retrouver son calme et son discernement
- Exprimer une émotion de façon ajustée

Programme

1. Fonction et cycle des émotions
2. Déclencheurs et pensées
3. Techniques de régulation
4. Communication et situations difficiles

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.



S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Développer son intelligence émotionnelle

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers et professionnels en interaction

Objectif général

Mieux utiliser les informations émotionnelles pour décider, communiquer et coopérer.

Objectifs opérationnels

- Développer la conscience de soi
- Lire les signaux relationnels
- Adapter sa réponse
- Développer empathie et qualité de décision

Programme

1. Conscience et vocabulaire émotionnels
2. Régulation de soi
3. Empathie et compréhension d'autrui
4. Émotions, décision et relation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Gérer son temps et ses priorités

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Tout professionnel soumis à de multiples sollicitations

Objectif général

Arbitrer entre urgences et priorités et construire une organisation temporelle réaliste.

Objectifs opérationnels

- Analyser l'usage de son temps
- Distinguer urgent et important
- Planifier avec des marges
- Gérer interruptions et demandes imprévues

Programme

1. Diagnostic et chronophages
2. Priorités et matrice d'arbitrage
3. Planification quotidienne et hebdomadaire
4. Interruptions, négociation et délégation

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Mieux gérer sa charge de travail

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Professionnels et managers confrontés à une activité dense

Objectif général

Rendre la charge plus visible, prioriser et mettre en place des règles d'organisation soutenables.

Objectifs opérationnels

- Identifier charge prescrite et charge réelle
- Clarifier les priorités
- Alerter et négocier
- Construire des routines de régulation

Programme

1. Composantes de la charge
2. Capacité, échéances et arbitrages
3. Dialogue sur la charge
4. Routines, limites et suivi

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Préserver son équilibre professionnel et personnel

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Tout professionnel

Objectif général

Identifier ses déséquilibres et définir des ajustements concrets compatibles avec sa réalité professionnelle.

Objectifs opérationnels

- Faire le point sur ses besoins
- Repérer les facteurs de déséquilibre
- Poser des limites réalistes
- Construire un plan d'ajustement

Programme

1. Équilibre, cycles et priorités de vie
2. Signaux de déséquilibre
3. Limites, communication et organisation
4. Engagements personnels

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Préserver son énergie et mieux se déconnecter

Durée

1 jour - 7 heures

Public

Professionnels exposés à une forte sollicitation numérique ou relationnelle

Objectif général

Mieux gérer son attention, organiser ses temps de récupération et installer des pratiques de déconnexion.

Objectifs opérationnels

- Identifier les sources de dispersion
- Protéger son attention
- Créer des transitions et temps de récupération
- Définir des règles numériques adaptées

Programme

1. Énergie, attention et rythmes
2. Notifications, mails et interruptions
3. Pauses et récupération
4. Règles de déconnexion individuelles et collectives

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

S'ÉPANOUIR AU TRAVAIL

Intégrer la QVCT dans ses pratiques managériales

Durée

2 jours - 14 heures

Public

Managers et responsables d'équipe

Objectif général

Agir sur l'organisation, le dialogue et la coopération pour améliorer les conditions de réalisation du travail.

Objectifs opérationnels

- Comprendre les repères de la QVCT
- Créer des espaces de dialogue sur le travail
- Réguler charge, priorités et irritants
- Développer reconnaissance et pouvoir d'agir

Programme

1. QVCT et travail réel
2. Dialogue professionnel
3. Charge, priorités et régulation
4. Reconnaissance, coopération et plan d'action

Méthodes pédagogiques

Apports courts, exercices d'application, échanges guidés, étude de situations professionnelles et mises en pratique. Les participants construisent des outils ou un plan d'action transposable dans leur activité.

Évaluation

Positionnement initial, évaluations formatives pendant la formation, exercice ou mise en situation finale, autoévaluation et évaluation de satisfaction.

Parcours sur mesure

Les parcours associent plusieurs modalités afin d'accompagner le transfert des compétences dans le travail réel. Leur durée et leur calendrier sont définis avec le commanditaire.

PARCOURS	ÉTAPE 1	ÉTAPE 2	ÉTAPE 3	ÉTAPE 4	ÉTAPE 5
Parcours manager	Diagnostic individuel	Formation collective 3 jours	Observation terrain	Séances individuelles	Bilan à 3 mois
Parcours performance commerciale	Diagnostic du portefeuille	Formation vente 2 jours	Accompagnement terrain	Débriefs individuels	Bilan et PAC
Parcours coopération interservices	Entretiens et observation	Atelier interservices	Engagements collectifs	Retour à 6 semaines	Bilan
Parcours communication	Autodiagnostic	Communication et assertivité	Mises en pratique	Analyse de situations	Consolidation
Parcours QVCT managériale	État des lieux	Formation managers	Dialogue sur le travail	Actions d'équipe	Évaluation

Modalités communes

Prérequis

Sauf mention contraire, aucun prérequis spécifique. Un positionnement en amont précise l'expérience, les attentes et les situations prioritaires.

Format et effectif

Formations en intra-et/ ou inter entreprise, principalement en présentiel et, lorsque les objectifs le permettent, en distanciel. Effectif recommandé de maximum 12 participants.

Personnalisation

Les cas, exercices, outils et mises en situation sont adaptés au secteur, aux métiers et aux enjeux du commanditaire.

Accessibilité

Les besoins liés à une situation de handicap sont recueillis en amont afin d'étudier les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou matérielles possibles.

Tarification

Tarifs indicatifs hors frais de déplacement. Toute prestation fait l'objet d'une proposition précisant le périmètre, les livrables, le calendrier et les conditions financières.

Contact et demande de devis

Nom de l'organisme : ST-ACCOMPAGNEMENT

Téléphone · 06.49.53.37.10

email · contact@st-accompagnement.com

Numéro de déclaration d'activité · 75470201547