

# CULTIVEZ

La performance

Formations en entreprise

Savoir-être en entreprise



Éducation pour les leaders en  
INGÉNIERIE - TECHNOLOGIE - ENVIRONNEMENT

# TABLES DES MATIÈRES



## POURQUOI ELITE?

Pourquoi choisir ELITE pour vos besoins en formations continues ?

Agréments et Affiliations

Formation continue en entreprise

Termes et Conditions

## SAVOIR-ÊTRE EN ENTREPRISE

Habilités en communication

Le gestionnaire Coach

LA PNL au service de la gestion

La base de la PNL

L'intelligence émotionnelle au travail

Rayonnez grâce à l'intelligence positive

Gestion du temps et maîtrise du stress

Gérer les personnalités difficiles

Formation savoir-être en entreprise

Comment être un leader d'excellence ?

Écouter pour développer son intelligence culturelle

6

8

10

12

14

16

18

19

20

22

23

24

25

26

28

29

30

Pour voir l'ensemble de nos brochures et de nos formations, visitez notre site internet :

<http://www.elitequebec.ca/>

Ingénierie  
Technologie  
Environnement  
Gestion de projet  
Savoir-être en entreprise  
Leadership  
Droit  
Webinaire



# POURQUOI ELITE?

ELITE organise des activités de formations publiques et privées intensives dans le domaine de l'ingénierie, la technologie et l'environnement. Nous offrons aussi des formations dans le domaine de la gestion de projet, gestion de l'ingénierie, leadership, droit et propriété intellectuelle. Ces compétences connexes étant indispensables de nos jours aux ingénieurs ainsi qu'à l'entreprise d'ingénierie. Notre large réseau de professeurs, d'ingénieurs, de scientifiques, d'avocats et d'agents de brevets ainsi que nos partenariats avec des compagnies nationales et internationales, nous permet d'avoir accès à des experts reconnus. Nos formations ont été retenues non seulement par des multinationales mais aussi par différents ministères provincial et fédéral, par des colloques et conférences prestigieuses en ingénierie, ainsi que par une grande université au Québec.



## Pourquoi choisir ELITE pour vos besoins en formations continues ?

ELITE propose une large gamme de formations de haut niveau pour les ingénieurs, technologues et scientifiques dans les domaines de l'ingénierie, de la technologie et de l'environnement. Ces programmes scientifiques couvrent des domaines techniques soit spécifiques à un environnement donné, soit pluridisciplinaires. ELITE offre ainsi un ensemble de formations pratiques, innovatrices et intensives, à la fine pointe de la technologie, afin d'être au plus près des nécessités et réalités de la vie de l'ingénieur.

ELITE propose également des formations dans des domaines connexes à l'ingénierie comme le droit, la gestion et leadership, et la gestion de projet. ELITE offre des clés aux ingénieurs afin que la pratique de leur spécialité soit optimisée par des enseignements dans des domaines non scientifiques mais essentiels au développement de leurs compétences dans le monde de l'entreprise. Connaître les dernières réglementations en propriété intellectuelle, savoir initier, planifier, exécuter, faire le suivi et finaliser un projet, adopter une attitude de leader afin d'être un cadre plus effectif, tels sont les objectifs au programme de ces enseignements connexes.

Nos formateurs sont embauchés pour des séminaires dans lesquels ils sont des spécialistes et experts de haut niveau.

Notre large réseau de professeurs, d'ingénieurs, de scientifiques, d'avocats et d'agents de brevets ainsi que nos partenariats avec des compagnies nationales et internationales, nous permet d'avoir accès à des experts reconnus.

Éducation pour les Leaders en Ingénierie, Technologie et Environnement (ELITE) c'est avant tout:

Délivrance  
d'attestation de  
réussite ou de  
participation  
et d'Unités  
d'Éducation  
Continue (UEC)

Une meilleure  
crédibilité des  
activités de  
formation auprès  
des participants et  
partenaires.

Des standards de  
haut niveau de  
qualité

## Agréments et Affiliations

ELITE dispose d'un certain nombre d'agrément et accréditations officiels, témoins de la solidité et du sérieux des formations proposées.

### COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

ELITE – Éducation pour les Leaders en Ingénierie, Technologie et Environnement est un organisme Formateur agréé par la commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Toutes les formations répondent aux exigences de la loi sur les compétences (loi du 1%).

Notre organisme est aussi détenteur de certificats d'agrément d'organismes formateurs dans les catégories suivantes :

- Administration et Commerce,
- Environnement et aménagement du territoire,
- Fabrication Mécanique,
- Bâtiments et travaux publics,
- Services sociaux, éducatifs et juridiques.

### ACCREDITATIONS FÉDÉRALES ET PROVINCIALES

ELITE est accrédité par Revenu Québec comme étant un organisme de formation offrant un programme dans le but est d'améliorer les compétences nécessaires à l'exercice de la profession.

ELITE est accrédité par Ressources humaines et Développement des compétences Canada portant le titre Emploi et Développement social Canada en tant qu'établissement d'enseignement agréé par l'agence du revenu du Canada.

Suivant les articles de la Loi fédérale et provinciale sur les impôts, les participants inscrits à nos cours peuvent obtenir des crédits d'impôts applicables aux frais d'inscription.

### LA LOI DU 1%

Pour les employeurs, les coûts associés à la participation à ces activités de formation sont admissibles aux fins du crédit d'impôt en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

### SOFEDUC

ELITE est membre institutionnel autorisé par la société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC) à émettre des Unités d'éducation continue (UEC). Une UEC correspond à dix heures de formation.

ELITE est partenaire de la SOFEDUC. Elle participe aux multiples conférences, séminaires, et formations offerts dans tout le Québec par la SOFÉDUC.

ELITE participe à la journée d'étude annuelle de la Sofeduc, nos formateurs sont conférenciers et animent les ateliers d'études de la journée d'étude.

### ORDRE DES INGÉNIEURS DU QUÉBEC

Nos formations offertes sont conçues pour répondre aux besoins en lien avec vos activités professionnelles.

À la lumière de renseignements pertinents tels que les objectifs, un aperçu du contenu, la clientèle visée, la durée et plus encore, vous serez en mesure de savoir quelle compétence cette activité vise à parfaire.

Il est de votre responsabilité de vérifier l'admissibilité de l'activité de formation que vous choisissez en regard du Règlement sur la formation continue obligatoire des ingénieurs.

ELITE offre des formations de qualité pour les ingénieurs. Nos formations ont été retenues par l'Ordre des Ingénieurs du Québec, pour leur Colloque Annuel, ainsi, que pour les formations continues données par le comité régional de Montréal de l'OIQ.

### AVIS AUX MEMBRES DE L'ORDRE DES INGÉNIEURS DU QUÉBEC

Pour s'assurer de l'admissibilité d'une activité de formation aux fins du règlement sur la formation continue obligatoire des ingénieurs, vous devez vous assurer que l'activité respecte les deux critères suivant:

- L'activité doit correspondre à l'un des types d'activités identifiées à l'article 5 du Règlement
- L'activité doit être liée à l'exercice de vos activités professionnelles (article 6).

### BARREAU DU QUÉBEC

Nos formations privées dans le domaine du droit peuvent sur demande être reconnues par le Barreau du Québec aux fins de la formation continue obligatoire des avocats.

## Formation continue en entreprise

Vous dirigez une entreprise en ingénierie et souhaitez que votre personnel soit à la pointe des dernières exigences légales ou des innovations technologiques les plus récentes ?

Nos cours techniques et préparations à certains certificats pourront répondre efficacement à vos besoins. ELITE permet aux entreprises de faire suivre des séminaires à leurs équipes d'ingénieurs.

Les formations privées organisées par ELITE sont personnalisables et peuvent se dérouler au sein-même de l'entreprise ou dans des lieux extérieurs proposant agréments et confort.

Nos formations privées en entreprise sont offertes dans les domaines du génie, de la technologie, de l'environnement, de la gestion de projet et de la gestion de l'ingénierie. Notre répertoire compte plus de 200 formations (cliquez pour plus d'informations).

Que ce soit dans le cadre de formations privées ou publiques, ELITE propose une organisation sans faille, maître mot de l'efficacité. Ainsi, les séminaires privés « à la carte », organisés dans le cadre de l'entreprise d'ingénierie elle-même ou dans un lieu extérieur de prestige, sont destinés aux besoins spécifiques de chaque environnement de travail.

En ce qui concerne les formations ouvertes et rendues publiques sur notre site Internet, elles se déroulent dans des hôtels et lieux de séminaire modernes et luxueux. Les étudiants auront la possibilité d'obtenir, grâce aux liens privilégiés entretenus avec nos partenaires hôteliers, des rabais dans des hôtels à proximité des lieux de formation.

ELITE propose différents programmes de rabais aux entreprises concernant les formations continues publiques:

- Rabais Early Bird
- Rabais de groupes
- Rabais de références
- Rabais combos (deux formations / personne)
- Rabais de nos partenaires (hôtels, restaurations, stationnements)

## FORMATION EN ENTREPRISE

Nos formations continues sont également offertes en entreprise. Économiques, personnalisées et pratiques, elles répondent aux besoins spécifiques de chaque milieu de travail. Notre répertoire compte plus de 200 formations.

Organisation d'activités de formations privées intensives dans les domaines du génie, de la technologie, de l'environnement, de la gestion de projet et de la gestion de l'ingénierie.

- Pratiques
- Efficaces
- Économiques
- Personnalisées
- Nos formations sur mesure répondront aux besoins de chacun

### Avantages

- Nos formateurs se déplacent dans tout le Canada
- Séminaires personnalisés dépendant de vos besoins
- Unités d'éducation continue (UEC)

## Termes et Conditions

### CONFIRMATION D'INSCRIPTION ET FACTURATION

Lorsque vous effectuez votre inscription à une activité de formation, une confirmation d'inscription et une facture en format PDF vous sont acheminées par courriel. La confirmation d'inscription ne signifie pas que la formation est confirmée. Le participant est responsable de s'assurer que l'activité de formation soit bien confirmée avant d'entreprendre des réservations de transports et/ou d'hébergements.

### CONFIRMATION DE LA TENUE DE LA FORMATION

La formation sera confirmée à partir de 3 participants, ELITE enverra une confirmation par courriel de la tenue de la formation. ELITE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une activité. Dans l'un ou l'autre cas, ELITE informe les personnes inscrites au plus tard cinq (5) jours avant l'activité à l'exception des inscriptions faites moins de cinq (5) jours ouvrable avant le début de l'activité. Dans ce dernier cas, le participant sera responsable de vérifier directement auprès d'ELITE par courriel ou par téléphone que la formation soit bien confirmée. La responsabilité d'ELITE n'excédera en aucun cas la somme correspondant aux frais d'inscription perçus.

### SUBSTITUTION DE PARTICIPANTS

Une substitution de participant est acceptée sans frais jusqu'à la tenue de l'activité de formation. Toute substitution doit être faite par écrit et retournée soit par courriel à [info@eliteqc.ca](mailto:info@eliteqc.ca) ou par télécopieur au 1-866-266-2967.

### ANNULATION DE COURS

Toute annulation doit être faite par écrit et retournée soit par courriel à [info@eliteqc.ca](mailto:info@eliteqc.ca) ou par télécopieur au 1-866-266-2967.

- Si l'annulation est reçue dix (10) jours ouvrables ou plus avant la date de l'activité de formation, 10 % des frais d'inscription seront exigés.
- Si l'annulation est reçue entre six (6) et neuf (9) jours ouvrables avant la date de l'activité de formation, 25 % des frais d'inscription seront exigés.
- Si l'annulation est reçue moins de six (6) jours ouvrables avant la date de l'activité de formation ou si un participant ne se présente pas à l'événement, 100 % des frais d'inscription seront exigés.

### REPORT ET SUBSTITUTION DE COURS

Tout report ou substitution de cours doit être fait par écrit et retourné soit par courriel à [info@eliteqc.ca](mailto:info@eliteqc.ca) ou par télécopieur au 1-866-266-2967. À noter qu'un report dix (10) jours ouvrables ou plus avant la date de l'activité de formation est sans frais et que passé cette date, le report ou la substitution de cours est considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Toutes les conditions d'annulation et d'inscription sont donc applicables.

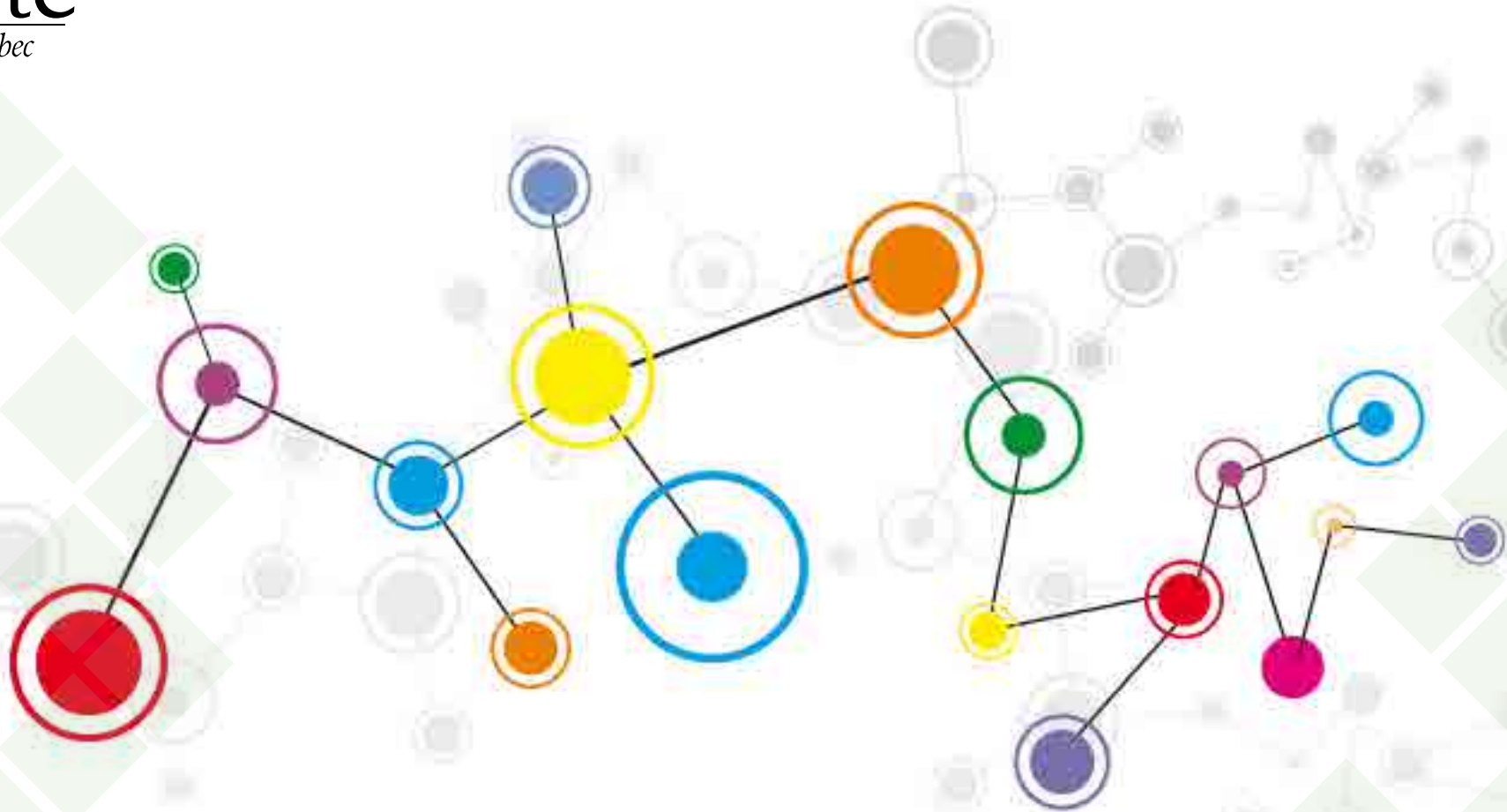
### POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

ELITE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une activité. Dans l'un ou l'autre cas, ELITE informe les personnes inscrites au plus tard cinq (5) jours avant l'activité à l'exception des inscriptions faites moins de cinq (5) jours ouvrables avant le début de l'activité. Dans ce dernier cas, le participant sera responsable de vérifier directement auprès d'ELITE par courriel ou par téléphone que la formation est bien confirmée. La responsabilité de ELITE n'excédera en aucun cas la somme correspondant aux frais d'inscription perçus.

Pour plus d'information :

Téléphone: +1-888-907-3643  
Télécopieur: +1-866-266-2967  
Courriel: [info@eliteqc.ca](mailto:info@eliteqc.ca)  
<http://www.elitequebec.ca/>





## Habiletés en communication

### DURÉE

- 15h

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Français

### NOMBRE D'UNITÉ(S)

- 1,5 UEC

### RÉSUMÉ

Les habiletés en communication forment la pierre angulaire de vos relations au travail, la base qui vous permettra d'atteindre vos buts. Vos habiletés en communication verbale, non verbale ou écrite permettent aux personnes de savoir ce que vous pensez, ce que vous voulez faire et ce que vous souhaitez que les autres fassent.

### OBJECTIFS

La communication efficace dans un milieu du travail exige de développer les habiletés suivantes:

- savoir écouter
- être capable de transmettre un message à quelqu'un
- être attentif au langage corporel
- être capable de communiquer par écrit
- être capable de résoudre des conflits avec les autres
- communiquer d'une manière professionnelle

### CONTENU

1. Les 4 styles de communication
2. Comment émettre du feed-back
3. Outils de PNL pour faciliter la communication
4. Comment parler en public
5. Langage verbal et non-verbal
6. La calibration
7. Améliorer vos interactions avec les diverses parties prenantes

Cette formation comprend une journée de théorie et une journée pratique où vous serez appelé à faire une présentation devant le groupe afin de mettre en pratique vos apprentissages et recevoir un feed-back afin d'optimiser vos présentations futures.

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse à tous.

## Le gestionnaire Coach

### DURÉE

- 7.5h

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Français

### NOMBRE D'UNITÉ(S)

- 0,75 UEC

### RÉSUMÉ

Les transformations dans l'économie poussent les entreprises à demander plus d'efforts à leur personnel afin d'atteindre des objectifs toujours plus exigeants. Or, les employés sont de plus en plus expérimentés, éduqués et préoccupés par leur croissance professionnelle. Ces deux facteurs conjugués modifient considérablement le rôle du gestionnaire.

Aujourd'hui, la différence entre une performance suffisante et une performance supérieure réside dans la capacité des gestionnaires à mobiliser les employés de manière à ce qu'ils désirent produire cette performance de qualité supérieure.

Pour faire en sorte que les personnes s'engagent et se sentent responsables de leur travail, le gestionnaire doit abandonner son rôle de « contrôleur centralisateur » et soutenir l'équipe et ses membres dans l'accomplissement de leur travail. Autrement dit, il agit en coach.

Le coaching est un processus par lequel le gestionnaire guide, conseille et « challenge » afin d'aider les groupes et les individus à améliorer continuellement leur performance selon une approche structurée et rigoureuse.

### OBJECTIFS

- Engagement accru de tous, employés comme gestionnaires
- Développement d'un climat de confiance
- Approche facilitant le changement
- Développement des personnes
- Amélioration continue de la performance des personnes et des équipes

### CONTENU

1. les fondements du coaching
2. les six étapes du processus de gestion de la performance pour mieux assumer votre rôle de coach
3. les conditions de succès pour vous transformer en coach de gestion
4. les façons d'élaborer un plan d'action adapté aux différentes situations de coaching.

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse à tous.

## LA PNL au service de la gestion

### DURÉE

- 15 h

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Français

### NOMBRE D'UNITÉ(S)

- 1.5 UEC

### OBJECTIFS

- Développer ses forces de persuasion et ainsi créer des relations professionnelles fructueuses avec différents types d'interlocuteurs
- Maximiser l'impact des deux grands axes de la communication: le verbal et le non verbal
- Utiliser des techniques pour dégager une attitude, un langage et une gestuelle donnant une perception avantageuse pour faire avancer ses idées dans un climat franc et ouvert.
- Comprendre et gérer son stress au travail
- Gérer ses émotions et développer son intelligence émotionnelle
- Mieux gérer son temps

### RÉSUMÉ

L'entreprise est un endroit où coexistent des individus dont le but professionnel est de trouver une ligne de conduite et une façon de faire commune pour que le résultat à atteindre fixé par l'entreprise soit facilement acquis et ce dans des conditions permettant à l'humain de s'épanouir personnellement. La programmation neuro-linguistique permet à l'individu ou à l'équipe d'explorer la configuration existante des qualités, des compétences, de la perception de soi pour trouver les ressources utiles dont la personne ou l'équipe ont besoin pour maximiser leur performance et leur alignement. Nous nous concentrons principalement sur la découverte et la maîtrise des ressources existantes. Celle-ci permet en effet de créer, à partir de ce qui est présent, de l'excellence.

Parce qu'elle s'intéresse à:

« Comment ça marche quand ça marche » plutôt qu'à expliquer « Pourquoi ça ne marche pas ».

## CONTENU

### PARTIE 1

Les bases de la PNL :

1. L'historique de la PNL
2. Les postulats de base
3. Savoir fixer un objectif SMART
4. Prendre contact
5. Changez vos croyances

### PARTIE 2

La PNL et la communication :

6. Fonctionnement du cerveau gauche et droit
7. Le langage corporel et verbal
8. La première impression
9. Approche visuelle, auditive et kinesthésique
10. Le langage des yeux
11. La calibration

### PARTIE 3

Penser en termes de résultats :

12. Comprendre le conscient et l'inconscient
13. Les méta-programmes
14. Les positions perceptuelles
15. Les niveaux logiques
16. Le poids des mots

### PARTIE 4

Gérer ses émotions :

17. Comprendre l'intelligence positive
18. Comment gérer le stress
19. Comment fonctionnent les émotions
20. Comment gérer les émotions dans la relation à l'autre?
21. Les outils de l'équilibre émotionnel

### PARTIE 5 :

Stress et gestion du temps :

22. Les 3 phases de stress
23. Cohérence cardiaque
24. La gestion du temps
25. Conseils et pratiques pour mieux gérer son temps

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse à tous.

# Savoir-être en entreprise

## La base de la PNL

### DURÉE

- 2 jours

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français

### RÉSUMÉ

Cette formation vous permettra d'acquérir des outils concrets pour perfectionner votre habileté à communiquer, d'expérimenter certains modèles performants de changement et de découvrir comment utiliser vos ressources et actualiser votre potentiel.

### OBJECTIFS

Développez une grande flexibilité comportementale et apprenez à mettre ces méthodes en pratique, dans votre vie personnelle et professionnelle, tout en acquérant la maîtrise de ses modèles et techniques d'intervention.

### CONTENU

1. Historique de la PNL
2. Les présupposés de la PNL
3. La communication verbale et non verbale
4. Définir un objectif : les critères d'un bon objectif
5. Les systèmes de représentation interne (visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif)
6. La calibration
7. La synchronisation verbale et non verbale
8. L'écoute active et la reformulation
9. L'importance du feed-back
10. Les ancrages de ressources
11. La gestion des émotions
12. Les positions perceptuelles
13. Les clés du changement
14. Le métamodèle : un fabuleux modèle de communication et de changement
15. Des démonstrations et des exercices

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

# Savoir-être en entreprise

## L'intelligence émotionnelle au travail

### DURÉE

- 2 jours

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français

### RÉSUMÉ

Les communicateurs efficaces sont généralement considérés comme des gens performants. Ils entretiennent de bonnes relations avec les autres et savent reconnaître et maîtriser leurs émotions. On dira qu'ils font preuve d'intelligence émotionnelle. La différence entre le quotient intellectuel et le quotient émotionnel est que ce dernier peut améliorer.

### OBJECTIFS

Cette formation vous permet de développer votre intelligence émotionnelle en vous fournissant un ensemble de stratégies pour y arriver.

Les trois axes abordés:

- Prendre conscience des sources de motivation personnelle et choisir ses pistes d'action
- Reconnaître ses émotions et leurs déclencheurs et maîtriser ses réactions
- Prendre conscience des réactions de l'autre et s'adapter pour une meilleure relation

### CONTENU

1. Contexte et définition de l'intelligence émotionnelle
2. L'intelligence émotionnelle en 10 points
3. Qu'est-ce qu'une émotion
4. Le quotient émotionnel
5. Nos besoins fondamentaux
6. Développer confiance, estime de soi et authenticité
7. Comprendre les croyances qui sous-tendent les émotions
8. Les émotions négatives et leur impact
9. Le message au «je»
10. Les positions perceptuelles

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

# Savoir-être en entreprise

Rayonnez grâce à l'intelligence positive

## DURÉE

- 2 jours

## LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français

## RÉSUMÉ

Cette formation hyper novatrice sur le marché est basée sur les recherches de Shirzad Chamine, président du Coaches et Training Institute ainsi que titulaire d'un doctorat en neuroscience et une maîtrise en ingénierie électrique.

Un outil révélateur : alors que le quotient intellectuel (QI) et le quotient émotionnel (QE) mesurent vos capacités, le quotient d'intelligence positive (QIP) mesure à quel point vous mettez réellement ces capacités à profit.

## OBJECTIFS

Vous brosserez le portrait de votre 'quotient intellectuel positif' (QP), décrit comme étant le 'pourcentage du temps durant lequel votre esprit agit en tant qu'allié et non en tant qu'ennemi'. De plus, vous apprendrez à comprendre quels sont les 10 saboteurs complices qui nuisent à votre performance et votre esprit analytique. Ainsi, vous apprendrez à raisonner de façon plus positive et proactive et permettront aux entreprises à métamorphoser les équipes sous performantes.

## CONTENU

1. Pourquoi un 'quotient intellectuel positif' (QP) est important ?
2. Comment élaborer votre QP en développant votre 'Sage' et en venant à bout de vos 'Saboteurs'.
3. Le 'Juge' et les 9 saboteurs complices
4. Trucs pour neutraliser les saboteurs les plus fréquents
5. Moyen de renforcer le 'Sage', cette partie de vous-même qui travaille dans votre intérêt
6. Qu'est-ce l'égo ?
7. Comment développer une communication authentique
8. Des techniques simples et rapides pour passer véritablement à l'action, au travail et ailleurs.

## CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

# Savoir-être en entreprise

Gestion du temps et maîtrise du stress

## DURÉE

- 2 jours

## LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français

## RÉSUMÉ

Manque de temps, impression d'être continuellement débordé, stressé au quotidien, chacun a besoin de s'organiser et utiliser efficacement son temps de travail.

## OBJECTIFS

Cette formation propose aux participants d'analyser leurs comportements et leur organisation dans la gestion du temps et de leur apporter outils et méthodes afin de leur permettre de gagner du temps et de maîtriser leur stress.

## CONTENU

1. Découvrir les éléments qui freinent une gestion efficace
2. Connaître les méthodes et outils permettant d'améliorer la gestion du temps
3. Décider de mettre en place des comportements nouveaux
4. Mettre en évidence les causes de stress et en maîtriser les effets
5. Connaître et savoir utiliser son énergie
6. Intégrer le stress
7. Rôle du stress : le bon stress et le mauvais stress
8. Déterminer les objectifs réalistes de changement
9. Se donner des moyens de la réussite : les freins, les permissions
10. Hiérarchiser son travail
11. Comprendre l'efficacité

## CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

## Gérer les personnalités difficiles

### DURÉE

- 2 jours

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français

### RÉSUMÉ

Les personnalités difficiles dans une équipe sont un frein au travail collectif. Le gestionnaire doit apprendre à les canaliser.

Il est important de noter aussi tous les coûts reliés aux personnalités difficiles en contexte professionnel peuvent s'avérer très importants

- Frais juridiques
- Absentéisme et invalidité
- Baisse de la motivation et de l'engagement
- Affaiblissement de l'estime personnelle de l'entourage
- Malaise généralisé
- Taux de roulement élevé
- Perte de temps
- Désobéissance et insubordination
- Résistance au changement
- Procrastination.

### OBJECTIFS

Cette formation vous permettra de perfectionner votre communication et de choisir la meilleure posture relationnelle afin de rétablir le dialogue pour une collaboration efficace. De plus, vous apprendrez à renforcer l'estime de soi, adapter votre style de communication à vos interlocuteurs, mener des entretiens de recadrage et gérer les situations conflictuelles.

### CONTENU

1. Personnalité difficile ou conflit : différences, similarités et coûts associés
2. Reconnaissance du cycle des agissements avant d'accoler une étiquette
3. Les types de personnalités difficiles (type A, les histrioniques, les narcissiques, les anxieux, les paranoïaques, limites, antisociales, passives agressives)
4. Caractéristiques, comportements et réactions à prévoir
5. Comportements à adopter et ceux à éviter
6. Gestion de mes émotions
7. Les croyances limitatives de chaque type de personnalité
8. Stratégies de rendement et plan d'action
9. Connaissance de soi et des autres : analyse et compréhension de différents programmes comportementaux et comment s'y ajuster d'avoir des messages clairs, précis et compris de tous
10. Communication verbale : stratégies et techniques pour s'assurer d'avoir des messages clairs, précis et compris de tous
11. Communication non verbale : l'incohérence entre ce que je pense et ce que je dis.

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

# Savoir-être en entreprise

## Formation savoir-être en entreprise

### DURÉE

- 2 jours

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Anglais, français.

### RÉSUMÉ

Dans une ère de compétitivité accrue, le savoir-être devient un atout de différenciation majeure alors que trop d'entreprises continuent de se concentrer sur le 'savoir-faire'.

### OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif de maîtriser les règles du savoir-vivre avec les autres dans le cadre professionnel. Vous apprendrez à éviter les impairs dans les situations délicates. Finalement, vous saurez vous adapter à vos interlocuteurs ou des situations difficiles.

### CONTENU

1. Adopter un comportement professionnel
2. Réussir la première impression
3. Prendre conscience de l'importance de la communication non-verbale
4. Décoder l'image de l'entreprise
5. Les codes de l'entreprise et de son secteur
6. La culture d'entreprise
7. Le style vestimentaire
8. Savoir valoriser son image
9. Adapter son style en fonction de sa personnalité et de sa morphologie
10. S'intégrer dans une équipe
11. Comprendre le fonctionnement, les règles et usages
12. Les relations avec la hiérarchie
13. Maîtriser les règles du savoir-vivre professionnel au quotidien
14. Les règles incontournables du savoir-vivre
15. Les règles de politesse et les expressions appropriées à chaque circonstance
16. Tutoyer ou vouvoyer ? Adopter la bonne distance.
17. Savoir accueillir et faire les présentations
18. Les formules d'accueil à privilégier
19. Les bonnes attitudes à adopter
20. Être à l'aise dans les situations inhabituelles
21. Savoir gérer les situations embarrassantes
22. Communiquer avec des partenaires étrangers
23. Prendre en compte les différences culturelles
24. Technologies et savoir-vivre
25. Les bons usages de la messagerie
26. Le savoir-vivre au téléphone.

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse aux corporations où à tous.

# Savoir-être en entreprise

## Comment être un leader d'excellence ?

### DURÉE

- À déterminer

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Français

### NOMBRE D'UNITÉ(S)

- À déterminer

### OBJECTIFS

Dans une ère de performance où la pression exercée sur les entreprises n'a jamais été aussi laborieuse, on demande aux gestionnaires de se réinventer constamment afin de rester à l'affût des nouvelles tendances du marché et des besoins d'une clientèle toujours plus exigeantes. Qu'en est-il de l'excellence alors que la majorité des gens sont à bout de souffle et guettés par l'épuisement professionnel ? Cette conférence vous confrontera à une vision complètement différente de ce concept, dénonçant les anciens dogmes centrés sur un capitalisme chimérique et utopique et vous permettra d'en ressortir, non seulement transformés, mais outiller à devenir un leader d'excellence dans toutes les sphères de votre vie

### CONTENU

1. Savoir-être vs. Savoir-faire
2. Exercer l'influence à travers l'écoute, le charisme et la personnalité
3. La PNL
4. Influencer non pas en vertu du poste attribué mais en fonction de leurs qualités personnelles
5. Comprendre nos saboteurs
6. L'intelligence émotionnelle
7. Gestion du stress et de l'anxiété
8. Gestion des émotions
9. La neuro-plasticité du cerveau

### CLIENTÈLE VISÉE

- Ce cours s'adresse à tous.

### DURÉE

- 7.5 heures

### LANGUE DE L'ACTIVITÉ

- Français.

### NOMBRE D'UNITÉ(S)

- 0.75 UEC

### RÉSUMÉ

Nous sommes dans une société où différentes cultures se chevauchent. Dans le milieu du travail, nous sommes concernés. La diversité est une richesse, mais il faut savoir comment nous pouvons trouver ses trésors. Cette formation vous aidera à travailler votre intelligence culturelle par différents techniques de communication et d'écoute afin de prendre conscience des différences pour s'adapter. Ces éléments aideront à comprendre bien les personnes et ainsi parvenir à développer une relation de confiance. De plus, vous pourrez être plus rapidement conscient des incompréhensions culturelles, ce qui vous permettra d'éviter des conflits.

### OBJECTIFS

- D'être en mesure de communiquer de façon efficace avec différente culture
- De développer des réflexes pour éviter des incompréhensions culturelles
- De développer des réflexes pour résoudre des conflits (souvent culturels)
- D'amener la diversité au profit de votre organisation

### CONTENU

Comment cultiver une communication et une écoute optimale pour développer une intelligence culturelle

1. Introduction aux bases théoriques de la formation
2. Cultiver l'écoute
3. Modèle écologique lié à la communication (les différences culturelles)
4. Exercice
  - Reconnaître notre style interpersonnel
  - Être conscient des différences du non-verbal des différents pays
5. Exercice et vidéo
6. Quelles sont ma position et ma posture d'écoute?

### CONTENU

#### I. Qu'est-ce que l'écoute active?

1. Définition de l'écoute active
2. Comment questionner et reformuler en contexte interculturel.
3. Exercice
  - Savoir-être
4. Exercice
  - Gestion de situations difficiles de manière efficace et efficiente
  - Savoir comment réagir face à une situation conflictuelle : se demander est-ce une différence culturelle
  - Savoir comment réagir lors de différentes situations
  - Être en mesure d'entendre : les omissions, les généralisations et les distorsions
5. Tour de tables sur les différents vécus et la façon de résoudre les situationsCe qui bloque la communication
5. Quiz

#### II. Exercices intégrateurs et étude de cas réels

1. Jeux de rôles
2. Activité intégratrice
3. Un retour

#### III. Fin de la journée de formation

1. Conclusion

### CLIENTÈLE VISÉE

- Les employés en interrelations avec différentes cultures, les cadres de tous niveaux, les directeurs de projets.