

# PROGRAMME DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

Formation : LES CADRES DE REFERENCE - Module 1



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Prendre conscience de la richesse que constitue le fait que chaque personne fonctionne sur la base de cadres de référence différents. Avoir des éléments de diagnostic pour les appréhender puis améliorer sa communication interpersonnelle et le travail en équipe.*

---

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant améliorer ses performances professionnelles et personnelles pour gagner en confort dans la relation avec l'autre, adapter son comportement et son discours.

### PRÉ-REQUIS

Absence de prérequis

### DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

7 heures (1 jour)  
de 9h à 17h30  
avec 1h30 heure de pauses

15 stagiaires maximum

### LIEU DE LA FORMATION

Rosny

### CONTENU DE LA FORMATION

- Découverte de différents cadres de référence :
  - le VAKOG
  - les filtres
  - les canaux de communication
- Mise en évidence des différentes sources de motivation en fonction des types de personnalités
- Apprentissage de séquences comportementales clés face à la formulation d'une opposition, ou d'une critique et dans le cadre d'une relation commerciale transformation en levier d'une vente additionnelle

### MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exercices pratiques, tests.

### PROFIL DU FORMATEUR

Carine Frécon a exercé le métier d'ingénieure en organisation chez de nombreuses entreprises industrielles (PME et CAC 40), de la finance et des établissements du secteur public. Et depuis une dizaine d'année elle exerce le métier de formatrice, coach et consultante.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Guide d'évaluation personnel remis à chaque participant permettant une analyse personnelle de sa progression

### MOYENS TECHNIQUES

Fiches par sujet récapitulant l'objectif, les étapes et les conseils.

## DESCRIPTIF DETAILLE

### LE VAKOG

**La carte n'est pas le territoire** et nous pouvons être orientés dans notre analyse par notre histoire, nos valeurs et également nos sens : **V**isuel – **A**uditif – **K**inesthésique – **O**dorat – **G**oût.

On va retrouver cette influence dans les mots et expressions que nous préférons utiliser ("*je vois ce que vous voulez*" versus "*j'entends vos désirs*"). Notre communication va devenir plus efficace si nous privilégions l'emploi de mots et le média (mail ou appel téléphonique) qui se rapportent au cadre de référence de notre interlocuteur

### LES FILTRES

Dissocié / Associé au temps  
Présent / Passé / Futur  
Global / Détail  
Tri Positif / Négatif / Comparaison  
Stabilité / Evolution / Révolution  
Référence Interne / Externe  
Aller vers / Eviter de  
Proactif / Réceptif / Réactif / Passif  
Accordeur / Désaccordeur  
Centres d'intérêt fondamentaux (lieu, action, personne, information, chose)

A bien connaître ces filtres on passe plus facilement d'un désaccord à un mésaccord pour envisager un accord

### LES CANAUX DE COMMUNICATION

Ludique, Informatif, Directif, Nourricier : une syntaxe, des expressions et une énergie propre à chaque canal dont le simple emploi génère avec son interlocuteur l'alliance (emploi approprié) ou la mise en tension (emploi non approprié)

### LES DIFFÉRENTES SOURCES DE MOTIVATION

Selon son cadre de référence on sera motivé par :

- La reconnaissance de sa personne
- La reconnaissance de ses compétences
- La reconnaissance de ses opinions
- Des contacts choisis
- Un besoin d'action
- Un besoin de solitude

On se servira de ces repères pour améliorer le travail en équipe, désamorcer les tensions, comprendre que les différences sont des atouts parce qu'une équipe pourra adresser tous types de situations

### SEQUENCES CLES

Savoir dire NON sans que cela nous pose un problème cela s'apprend comme une table de multiplication.

Face à une critique positive ou négative, il est important de reconnaître à un moment, l'émotion de l'autre pour que la séquence des reproches s'arrête et que l'on puisse avancer voire que l'on transforme un épisode fâcheux en opportunité de business additionnel