

BEST

Objectifs

- Maîtriser les **principes incontournables de la communication**,
- Développer votre connaissance de vous-même pour mieux communiquer,
- Acquérir des outils pour améliorer vos **capacités d'écoute**,
- Réussir vos **prises de parole**, et convaincre,
- Apprendre à **gérer les situations difficiles**.

Axes d'entraînement

1. Les principes essentiels de la communication

- Les règles essentielles de la communication,
- Pourquoi et comment cibler votre discours ? Comment adapter celui-ci au public ?
- Choisir le canal de communication le plus adapté à l'objectif et à la situation.

2. Développer votre assertivité en contexte professionnel

- Comprendre votre mode de fonctionnement (résistance au stress, confiance en soi...),
- Apprendre à critiquer et accepter d'être critiqué,
- Identifier vos comportements inefficaces,
- Développer l'affirmation de soi : éviter les comportements d'agressivité, de fuite et de manipulation.

3. Développer vos qualités d'écoute

- Les caractéristiques d'une écoute authentique,
- Centrage sur l'autre et non-jugement,
- Pratiquer la reformulation efficace.

4. Réussir vos prises de parole en public

- Prendre confiance en votre capacité à prendre la parole en public,
- Définir vos objectifs avec précision pour préparer et conduire votre exposé,
- Dominer votre respiration, gérer votre temps et prendre en compte les cycles de l'attention,
- Choisir des mots percutants, maîtriser votre voix.

5. Développer votre impact et vendre vos idées

- Mieux utiliser vos compétences et vos capacités,
- Développer votre réactivité (intuition, dynamisme, créativité, ...),
- Vous exprimer avec aisance et conviction,
- Accroître votre détermination et votre impact sur votre environnement,
- Argumenter et faire adhérer.

6. Comprendre les causes et les mécanismes des conflits

Animation

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont,
- 80% de mise en pratique,
- Mises en situation sur cas réels proposés par les participants,
- Conseils personnalisés,
- Soutien à la mise en pratique.

2 jours - 14h
de présentiel

1290€ HT
Collations et déjeuner offerts

+ Renforcement distanciel
sur demande

Pour qui

Toute personne souhaitant développer ses capacités de communication.

Mises en application terrain et résultats

- ✓ Individualisation
8 participants maximum
- ✓ Concret
Solutions et prises de décisions
- ✓ Entraînement et mise en œuvre
Acquis applicables en situation de travail

2 profils parmi les consultants animateurs



Karine de Bettignies



Vanessa Mannavarayan

1. EN AMONT

- “ 15 minutes d'échange téléphonique pour définir mes objectifs.
- “ J'ai pu mettre des mots sur des situations que je souhaite améliorer.

2. PRÉSENTIEL

- “ Ludique, visuel, digital, j'apprends comme je travaille.
- “ Tout pour la mise en action, le groupe me permet de trouver des solutions
- “ J'ai été surprise et je me suis surprise

3. A DISTANCE

- “ Un condensé vidéo de nos échanges et des points saillants de la formation pour les voir et revoir et faciliter la mise en pratique.
- “ Le consultant reste disponible pour m'aider dans la mise en pratique

23 Sessions Paris 2018

25-26 janvier
15-16 février
12-13 mars
12-13 avril
24-25 mai
21-22 juin

9-10 juillet
23-24 août
17-18 septembre
15-16 octobre
19-20 novembre
13-14 décembre



Facile d'accès
(métro, SNCF, RER)
La Madeleine
Gare Saint-Lazare
Auber

4, rue de Castellane - 75008 Paris

Tél. 01 70 38 21 10

Réserver votre session en ligne :

<https://www.devop.pro/formation/7-regles-dor-pour-optimiser-votre-communication.html>

Formulaire d'inscription

Pour toute question, sessions en intra ou sur-mesure, **contactez-nous au +33 (0)1 70 38 21 10.**

Numéro d'organisme de formation : 11 75 44096 75.

A retourner par e-mail : contact@devOp.pro

Formation :

Intitulé : _____
Date : du ____ - ____ -20 ____ au ____ - ____ -20 ____
Prix € HT : _____ + TVA (taux en vigueur) Nombre d'heures : _____
Prix € TTC : _____ (Incluant forfait déjeuner)

Participant :

M. Mme Prénom : _____ Nom : _____
Société : _____ Fonction : _____
Adresse postale : _____ Téléphone : _____
_____ Mobile : _____
_____ E-mail : _____

Responsable des formations :

M. Mme Prénom : _____ Nom : _____
Fonction : _____ Téléphone : _____
Raison sociale : _____ E-mail : _____
Adresse postale : _____ Effectif : _____
_____ Code APE : _____
_____ Numéro SIRET : _____
Numéro identifiant TVA intracommunautaire : _____

Convention de formation :

Nom du signataire : _____ Mail : _____
Fonction : _____

Facturation :

Etablissement à facturer, si différent : _____
 Le règlement sera effectué par un OPCA : _____
Nom de l'OPCA : _____ Adresse postale : _____
Nom du contact dédié : _____
Téléphone contact dédié : _____
E-mail : _____

Règlement :

par virement par chèque à l'ordre de devOp

devOp

4 rue de Castellane
75008 Paris

Tel : + 33 (0)1 70 38 21 10

Fax : +33 (0)1 83 62 82 17

www.devop.pro

N° Formation 11 75 44096 75
RCS Paris B 484 233 408
TVA intra FR 09484233408
SIRET 484 233408 00042
APE 7022Z



Cachet de l'entreprise, date et signature

En signant ce document, je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales des ventes au verso.

Conditions générales de ventes

1. PRÉSENTATION

La société devOp SARL (ci-après dénommée «devOp») est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi au 4 rue de Castellane 75008 Paris (France). devOp conçoit et anime, d'une part, des formations en présentiel interentreprises et intraentreprises et, d'autre part, des formations dites « blended » associant à la fois le présentiel et le distanciel.

2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des offres de services de devOp relatives à des commandes passées auprès de devOp par tout client professionnel (ci-après dénommé « le Client »).

Toute acceptation d'une offre de services de devOp implique la connaissance et l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles pourront être modifiées par devOp à tout moment, sans préavis, et sans que cette modification ouvre droit à indemnité au profit du Client. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de devOp, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

3. DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES FORMATIONS

3.1. Formations interentreprises

Les dispositions du présent article 3.1. concernent les formations interentreprises disponibles au catalogue devOp et-ou sur le site www.devOp.pro et assurées par les formateurs devOp dans les locaux devOp ou dans des locaux tiers mis à disposition par devOp.

3.1.1. Conditions financières

Tous les prix des formations interentreprises sont consultables sur le catalogue devOp et-ou sur le site www.devOp.pro. Les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur.

3.1.2. Remplacement d'un participant
devOp offre à ses Clients la possibilité de remplacer un participant empêché, par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

3.1.3. Insuffisance du nombre de participants à une session

Dans l'hypothèse où le nombre de participants serait jugé insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, devOp se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard deux semaines antérieurement à la date prévue et ce sans indemnité. Une solution de formation individuelle pourra également être proposée.

3.2. Formations intraentreprises

Les dispositions du présent article 3.2. concernent des formations intraentreprises développées sur mesure et exécutées dans les locaux de devOp, dans les locaux du Client ou dans des locaux mis à disposition par le Client.

3.2.1. Conditions financières

Toute formation intraentreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par devOp.

3.2.2. Remplacement d'un participant

devOp offre à ses Clients la possibilité de remplacer un participant empêché, par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation.

4. DISPOSITIONS RELATIVES AUX OFFRES DE SERVICES

4.1. Modalités de passation des commandes

L'offre de services formulée par devOp est réputée acceptée dès la réception par devOp d'un bon de commande signé par tout représentant du Client dûment habilité, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'émission dudit bon de commande par devOp, ou d'un accord sur proposition.

4.2. Documents contractuels

Pour chaque action de formation, une convention établie conformément aux articles L.6353-1 et L.6353-2 du Code du travail est adressée au Client en deux exemplaires dont un exemplaire est à retourner à devOp, par le Client, revêtu du cachet de l'organisme, antérieurement à la date de début de la session de formation.

Une attestation de participation est remise par devOp aux participants à l'issue de la formation. Une copie de cette attestation peut être fournie par devOp au Client sur simple demande du Client.

Une attestation de présence des participants, ou feuille d'émargement, est adressée par devOp au Client.

4.3. Annulation des formations interentreprises ou

intraentreprises à l'initiative du Client

Les dates des sessions de formation interentreprise ou intraentreprise sont fixées d'un commun accord entre devOp et le Client. Dans l'hypothèse d'une annulation par le Client d'une session de formation planifiée en commun, des indemnités compensatrices sont dues dans les conditions suivantes :

report ou annulation communiqué au moins trente (30) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : aucune indemnité n'est due ;
report ou annulation communiqué moins de trente (30) jours et au moins quinze (15) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : une indemnité de 30 % des honoraires relatifs à la session sera facturée au Client ;
report ou annulation communiqué moins de quinze (15) jours ouvrés antérieurement à la date de début de la session de formation : une indemnité de 70 % des honoraires relatifs à la session sera facturée au Client.

4.4. Facturation – Règlement

4.4.1. Prix

L'ensemble des prix sont exprimés en euros et hors taxes (HT). Ils seront majorés de la TVA au taux en vigueur.

Les éventuels taxes ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client.

Les frais de déplacement du ou des formateur(s) devOp ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéo projecteur, licences, par exemple) sont facturés en sus.

Les repas des participants ne sont pas compris dans le prix de la formation, ils sont facturés en sus.

4.4.2. Paiement

Sauf convention contraire, les règlements seront effectués aux conditions suivantes :

Le règlement du prix de la formation est à effectuer à réception de facture par virement bancaire ou par chèque à l'ordre de devOp ;

Les retards de paiement entraînent un intérêt calculé au taux de cinq fois le taux de l'intérêt légal ;

Aucun escompte ne sera appliqué dans l'hypothèse d'un règlement effectué antérieurement à l'échéance, sauf mention différente indiquée sur la facture ;
Tout retard de règlement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012).

devOp aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages-intérêts qui pourraient être dus à devOp.

Toute formation débutée est due en totalité.

4.4.3. Cas d'un règlement par un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA)

Dans l'hypothèse où le règlement de la formation doit être effectué par l'OPCA dont dépend le Client, il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCA antérieurement au début de la formation. L'accord de financement doit être communiqué par le Client à devOp au moment de l'inscription.

Dans l'hypothèse d'une prise en charge partielle par l'OPCA, la différence entre, d'une part, le montant pris en charge par l'OPCA, et, d'autre part, le montant de la prestation de formation devOp, sera directement facturée par devOp au Client.

Dans l'hypothèse où l'accord de prise en charge de l'OPCA ne serait pas parvenu à devOp au premier jour de la formation, devOp facturera la totalité des frais de formation au Client.

5. DISPOSITIONS ANNEXES

5.1. Limitation de responsabilité de devOp

Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de devOp est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs démontrés par le Client. En aucun cas, la responsabilité de devOp ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que la perte de données ou de fichiers, la perte d'exploitation, le préjudice commercial, le manque à gagner, l'atteinte à l'image et à la réputation.

5.2. Force majeure

devOp ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure ou d'un cas fortuit, en vertu de l'article 1148 du code civil. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des juridictions françaises et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un formateur, les grèves ou conflits sociaux, les désastres

naturels, les incendies, le défaut d'obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de devOp.

5.3. Propriété intellectuelle

devOp est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des contenus et supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, notamment) utilisés par devOp pour assurer les formations demeurent la propriété exclusive de devOp. À ce titre, ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation, au sein ou à l'extérieur de l'organisme du Client, qui n'aurait pas été expressément autorisées par devOp. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L.122-4 et L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisés.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations, sont strictement interdites, quels que soient le procédé et le support utilisés. En tout état de cause, devOp demeure propriétaire de ses outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion de l'exécution des prestations chez le Client.

5.4. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, quelle qu'en soit la nature (économique, technique ou commerciale), auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, en particulier l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par devOp au Client.

devOp s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les participants reçus en formation.

5.5. Communication

Le Client accepte d'être cité par devOp comme client de ses offres de services, aux frais de devOp. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 5.5. des présentes conditions générales de vente, devOp peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, notamment sur son site internet, dans des entretiens avec des tiers, des communications à son personnel ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables qui l'exigeraient.

5.6. Protection des données à caractère personnel

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque participant que :

des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par devOp aux fins de réalisation et de suivi de la formation ;

conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le participant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée par tout moyen à devOp.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de l'ensemble des données qui concernent le participant et auxquelles il aura eu accès. devOp, pour sa part, conservera les données liées à la définition des objectifs du participant et à l'évaluation des acquis par ce même participant, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

5.7. Droit applicable – Attribution de compétence

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et devOp à l'occasion de l'exécution du contrat, une solution amiable sera recherchée. À défaut de solution amiable, le litige sera porté devant les juridictions françaises matériellement et territorialement compétentes.