



GAGNER PAR L'HARMONIE DES HOMMES ET DES STRATÉGIES

## Programme de formation Trust advisor

Comment passer d'une expertise du « savoir » à une position d'expert « sachant savoir »

*De plus en plus, les marchés se resserrent comme des étaux. La concurrence est rude, là où elle était juste difficile il y a quelques temps. Les marchés deviennent infernaux. Dans l'industrie, la délivrance des « SPEC », entendez la spécification du livrable ou encore le respect des RFI (request for information) est un grand moment de solitude. La compétition est comme en formule 1 : ça se joue dans un mouchoir de poche. Sauf quand on sait être le ... trust advisor !*

*Il fut un temps où l'on cherchait à aligner dans les phases de compétition ceux qui étaient les meilleurs techniciens, les spécialistes de leur partie. Oh, nous aurons toujours besoin de nos supers spécialistes, ceux qui « savent », mais c'est de moins en moins suffisant. Nous avons maintenant besoin de spécialistes – non plus juste du savoir, mais des pro du « savoir savoir » ! Non, ce n'est pas une répétition ou une faute de frappe, c'est réellement ce qui fait la différence – souvent avant même d'avoir répondu à la SPEC ... Être celui qui saura poser les bonnes questions, entre les lignes, derrière les mots. Celui qui saura détecter les vrais niveaux de problèmes derrière ce qui est émis, ce qui est demandé avec les mots.*

*Lorsque vous savez écouter, être attentifs aux moindres détails, à la congruence de vos interlocuteurs, vous aurez alors une formidable capacité à devenir « trust advisor », entendez par là le conseiller crédible, avisé, l'homme de confiance ! Celui qui fait la différence. Juste par ses attitudes, ses questions anticonformistes, qui sortent du cadre.*

*Lorsque vous savez remettre en cause un brief, tout en étant respectueux du travail fourni, lorsque vous savez faire cet exercice tout en soignant votre relation de confiance, vous avez toutes les chances de remporter la victoire, avant même d'avoir mené le combat. Cela ne vous dispensera pas de répondre – bien sur, mais vous partirez avec une belle longueur d'avance...*

### Objectifs :

- Prendre en compte les trois niveaux de structure de ses interlocuteurs.
- Savoir interroger le modèle du langage.
- Apprendre à repérer les vides, les raccourcis, les croyances limitantes, les manques d'information de ses interlocuteurs.
- Apprendre à comprendre l'autre afin de savoir repérer les bonnes questions.
- Intégrer les clefs comportementales de la relation de confiance.
- Trouver sa légitimité, dans son rôle de « sachant savoir ».
- S'approprier le rôle du conseiller de confiance.

**Durée :** 2 jours, 14 heures.

**Constitution (groupe) :** 4 personnes au minimum / 12 personnes au maximum.

**Prérequis :** Francophone.

**Public :** Être en situation de management d'équipe (au moins une personne) ou de projet (pas de lien hiérarchique mais un objectif de résultat).

**Lieu de la formation :** A définir.

**Délai d'accès :** 3 à 4 semaines.

**Accessibilité :** Condition d'accès des publics en situation de handicap, nous consulter.

**Tarif :** Nos formations se déroulent en intra-entreprise. Nous vous ferons une proposition tarifaire après avoir recueilli vos besoins et en avoir précisé avec vous les objectifs internes.

**Modalités d'évaluation :** Contrôle et validation des acquis par le formateur, remise d'une attestation.

## Méthodes mobilisées

- Formation en présentiel
- Outils et techniques issus des travaux de recherche et de synthèse de Congruences (Franck Martin) :
  - ✓ Programmation Neuro Linguistique
  - ✓ Clean language (David Grove)
  - ✓ Langage hypnotique (Milton Erickson)
  - ✓ Université de Palo Alto (Carl Rogers, Virginia Satir, Paul Watzlawick, Joan Chomsky, Gregory Bateson, Walter Ross Ashby (cybernétique, systémique), Albert Bandura (feedback de Bandura, courbe de Bandura)
  - ✓ Les pensées compulsives
- Exercices de communication et de développement personnel en groupe (démonstration) puis en sous-groupes (mise en pratique)
- Retour d'expériences par des séances de feedback après chaque exercice de sous-groupes.
- Chaque stagiaire se voit remettre un cahier de formation, (disponible sur demande en version numérique). Qui contient les outils et concepts étudiés ainsi que les exercices de mise en pratique.

## Programme sur 2 jours

*Un feedback oral sera réalisé à l'issue de chaque journée de formation. Un « tour des popotes » sera réalisé au démarrage de chaque jour de formation pour traiter les éventuelles questions et évoquer les mises en pratique de ce qui a été vu le jour précédent.*

*Un point de régulation avec le commanditaire sera réalisé en fin de formation – dans le respect de la confidentialité.*

### Jour 1

- Introduction : Règles de fonctionnement, cadre temps de la formation, présentation générale de la pédagogie.
- Présentations individuelles des stagiaires en sous-groupes de 2 personnes :
  - ✓ Explication du process de présentation, introduisant au-delà de la présentation individuelle des stagiaires, les principaux concepts à venir.
  - ✓ Retour en plénière et tour de piste des stagiaires (qui je suis, quels sont mes objectifs personnels et professionnels pour cette formation)
  - ✓ Création d'un contexte de confiance permettant aux stagiaires de s'ouvrir aux autres, en toute confiance, sur des contextes d'intimité professionnelle.
- Rappel des bases de la notion de point de vue :
  - ✓ De quoi est faite la vision du monde de mon client.
  - ✓ Retour sur les différences fondamentales entre :
    - La structure de référence / notion de réalité
    - La structure profonde
    - La structure de surface
- Apprendre à prendre en compte les trois niveaux de structure de ses interlocuteurs, pour pratiquer une véritable écoute active.
  - ✓ Découverte des trois principaux filtres de l'expression et du langage.
    - Filtres inconscients et conscients : omissions, généralisations, distorsions (toutes les formes).
  - ✓ Savoir interroger le modèle du langage de son interlocuteur.
    - Avoir accès à son expérience derrière les mots qu'il utilise.
    - Savoir lui faire le « miroir » pour l'aider à recadrer le sens de ses expériences, et lui permettre de changer lui-même de point de vue.

### Jour 2

- Savoir repérer les comportements congruents et incongruents, les croiser avec le langage verbal.
  - ✓ Les mots, les attitudes et les émotions faisant partie d'un tout interdépendant, entraînement à l'acuité sensorielle et à l'attention (« lie to me ») afin de lire entre les lignes et voir derrière les mots et les attitudes de ses interlocuteurs.
  - ✓ Savoir positionner les bonnes questions et donc les solutions.
    - Travail sur la qualité d'écoute, repérer les non-dits, les obstacles réels, les écrans de fumée, les interprétations hâtives, écouter sans interrompre.
    - Savoir prendre l'ascendant et replacer le débat en fonction de vos objectifs.
- Savoir se mettre dans une attitude légitime de conseiller, sachant savoir plutôt que sachant tout court
  - ✓ Soigner ses attitudes de respect, de compassion, de compréhension et d'empathie.
  - ✓ Travailler sur son leadership et sa mission de trust advisor afin de bien la vivre pour bien la faire partager.
- Feedback des deux jours.
- Évaluation.

## Conditions générales de vente

- Pour le bon déroulement des formations l'entreprise cliente doit s'assurer que le lieu d'accueil des stagiaires respecte les exigences légales d'accueil du public en formation, les stagiaires étant sous la responsabilité de l'entreprise cliente.
- Concernant les formations inter-entreprises, si la formation se déroule dans un lieu de séminaire, Congruences s'assurera de la conformité des locaux.
- L'entreprise cliente est chargée de prévoir les équipements suivants dans la salle de formation : paperboard, installation des chaises et tables en rond en nombre suffisant fonction du nombre de participants.
- Un support pédagogique sera remis en main propre à chaque participant par le formateur, dès le début de la formation.
  
- Facturation :
  - ✓ Frais de déplacement en sus, facturés au réel.
  - ✓ Facturation de 20 % d'acompte à la commande.
  - ✓ Règlement à réception de facture par virement.
  - ✓ Pénalités pour retard de paiement: 3 fois le taux d'intérêt légal - loi LME du 8 août 2008
  
- En cas d'annulation :
  - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins d'une semaine à l'avance est facturée à hauteur de 50%.
  - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins de trois jours à l'avance est facturée à 100%.
  
- Possibilité de prise en compte de cette action de formation dans le cadre de la formation professionnelle avec établissement d'une convention de formation. Merci de nous spécifier vos intentions au plus vite afin de monter un dossier complet en bonne et due forme.

### Organisme de formation CONGRUENCES

- SIRET : 381 911 163 00040
- APE 7022Z
- NAP : 741G
- URSSAF : 691 420 00000 140 5182
- N° d'identification intracommunautaire : FR56 381 911 163 00016
- N° identifiant TVA : FR56 381 911 163
- N° Formateur : 826 903 650 69
- N° OPCO ATLAS-Fafiec : 36863-03
- N° DATADOCK 016162
- Certification QUALIOP1 en cours

# CV du formateur Franck MARTIN

- Formateur, professeur en université, coach & conférencier.
- Diplômé des écoles de commerce Denis Huisman (EMP Paris.)
- Expertise en relation de confiance dans les équipes (Influence université de Palo Alto USA, Californie Santa Cruz)
- Professeur de communication et de management à l'Université Lyon I, master management de la qualité
- Directeur fondateur de Congruences (1991) (entreprise innovante Label NOVACITE 21 décembre 2001).
- Préparateur mental auprès des sportifs de haut niveau et d'équipes (tennis, football, basket, automobile...)
- Coaching de directeurs d'entreprise privés et publics et d'hommes politiques.
- Président du comité de labellisation « NOVACITÉ », CEEI entreprises innovantes du conseil régional RA et de la CCIL. (2010 à 2015)
- Conférencier, pour TEDx, CCI, écoles de commerce, Universités, clubs d'entreprises (CJD, CGPME, CPA etc ...) et de nombreuses entreprises dans le cadre de leurs conventions annuelles.
- Intervenant dans les médias (France 2, BFM tv, M6, TF1, France 3, TLM, RMC, Europe 1, RTL, Sud Radio, RCF, Radio Notre Dame, etc. ...).
- Auteur de
  - ✓ « **Managez humain, c'est rentable** », aux éditions De Boeck.
  - ✓ « **Le pouvoir des gentils : les règles d'Or de la relation de confiance** », aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
  - ✓ « **Optimistes** », les règles d'Or pour voir la vie en rose » aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
  - ✓ « **Les super-pouvoirs de l'innocence** » aux éditions Eyrolles.
  - ✓ « **Gentil mais pas con !** », aux éditions De Boeck.
  - ✓ « **La contagion du bonheur** », aux éditions Eyrolles.

