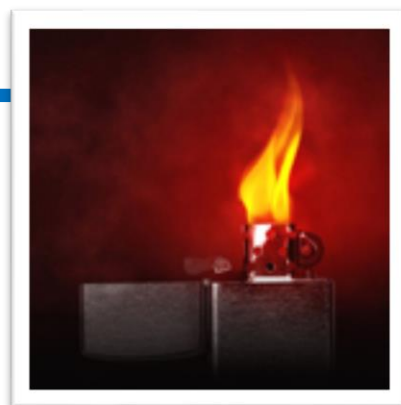




L'ANNONCE DE MAUVAISES NOUVELLES

Formation corporate - V2019/2.1Fr



Langues disponibles :	Français / English
Formats « Découverte » :	2 ou 4 heures
Formats « Expertise » :	1 jour
Participants :	15 maximum
Nombre de pages :	6
Version :	2019/2.1Fr

Reproduction or disclosure to third of this document, or any part thereof, is only permitted with the prior and express written permission of Eric Lefèvre (Zephyr Development). Any person, other than he authorized holder, obtaining possession of this document, by finding or otherwise should send it, together with his name and address, in a sealed envelope to address given above. Zephyr Development 2019 - All right reserved.

1 - DESCRIPTION

S'il y a bien une tâche que personne n'aime faire, c'est être celui ou celle qui devra annoncer une mauvaise nouvelle.

Nous le comprenons tous.

Et pourtant, nos responsabilités nous amènent parfois à devenir cet annonceur que nous redoutons. Comment alors apporter correctement la nouvelle d'un licenciement, d'un refus ou, dans certaines situations de crise, celle d'un décès ?

La question que l'on me pose le plus souvent à ce sujet est : « Quelle est la bonne manière d'annoncer une mauvaise nouvelle ? »

Soyons clair : il n'y en a pas ! Une mauvaise nouvelle reste une mauvaise nouvelle...

Par contre, il est possible d'apprendre la moins mauvaise façon de le faire.

Bien sûr, on aimerait tous avoir l'attitude miracle. Mais voilà : elle n'existe pas !

Le secret ? Prendre les émotions de l'autre comme autant de leviers pour passer le cap.

Il s'agit donc surtout de savoir écouter plutôt que d'annoncer !

Mais pas n'importe comment.

Car le risque est réel : une mauvaise attitude pourrait aggraver la situation.

Dans cette formation, je vous propose de découvrir les mécanismes émotionnels qui sont en jeu lors de l'annonce d'une mauvaise nouvelle, tant du côté du receveur que de l'annonceur : la tâche est souvent lourde pour l'un comme pour l'autre.

L'équation qui en résulte contient donc deux éléments et non un seul.

Ces mécanismes connus, il devient alors possible de gérer au mieux l'impact que ne manquera pas de provoquer la mauvaise nouvelle. Ensuite, je proposerai aux apprenants de nombreux jeux de rôles adaptés à la situation professionnelle de chacun afin de permettre l'appropriation de ces techniques.

En évoluant ainsi en milieu complètement « sécurisé » qu'est la formation, chaque apprenant pourra prendre de l'expérience concrète et sans risque avant de l'appliquer sur le terrain.

Car n'oubliez pas que...

LA SOLUTION, C'EST VOUS !

2.1 - Objectifs de la formation

Au terme de la formation, les participants seront capables de :

- Structurer une annonce de mauvaise nouvelle
- Se préparer efficacement aux cas les plus simples comme les plus complexes
- Utiliser les bonnes techniques d'écoute pour accompagner efficacement le receveur
- Conclure l'entretien par une attitude constructive
- Gérer vos propres émotions après l'entretien

2.2 - Contenu pédagogique de la formation

Préparation de l'annonce

- Préparer « l'histoire » à raconter
- Définir le bon moment / contexte
- Définir le bon lieu
- Préparer les réponses adéquates aux questions
- Répéter efficacement votre présentation

Les techniques d'annonce

- La gestion des 3 phases de l'entretien
- La gestion émotionnelle (colère, pleurs, rire, dégoût, etc)
- Le langage corporel
- La gestion des silences
- La conclusion constructive de l'entretien

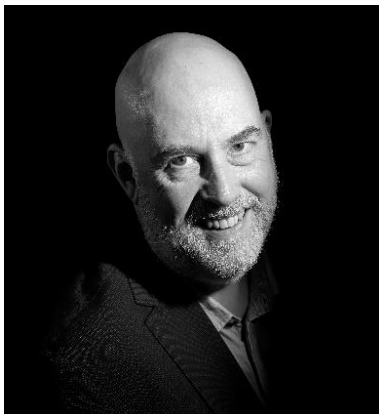
Plan d'action

- Méthode d'auto-évaluation
- Développer ses atouts
- Etablir un plan d'action personnel

2.3 – Les plus de cette formation

- Utilisation des **jeux de rôles** pour découvrir et ancrer les connaissances en partant d'une présentation spécifique à chaque participant
- Etant acteur professionnel et spécialisé en communication interpersonnelle, je réalise moi-même mes jeux de rôle.
- Prise d'expérience et échange des bonnes pratiques en intelligence collective.
- Mise en place d'un **plan d'action** pour une amélioration concrète des techniques d'annonce de mauvaises nouvelles
- Je partage avec vous mes **30 années** d'expérience avec des outils concrets et efficaces que j'ai pu expérimenter moi-même lors des missions qui m'ont été confiées.
- This training is also available in **English**.

3 – VOTRE FORMATEUR



Eric Lefèvre (53 ans)

Nationalité belge et française

Maître formateur corporate & coach en développement personnel
Maître formateur en communication interpersonnelle
Expert Soft Skills pour PwC Academy, Deloitte Academy, etc
Directeur pédagogique
Conférencier international / Professeur
Professeur d'improvisation et d'éloquence
Plus de 30 années d'expérience

4 – CONTACT

Eric Lefèvre
Rue du Culot 17 Bte 104
1431 Cérroux-Mousty
Belgium

Portable : +32 (0)475-285.134
Courriel : info@ericlefevre.com
Website : www.ericlefevre.com
Skype : Eric Lefevre Coaching

5 – REFERENCES

PwC Academy
Deloitte Academy
GM Academy Europe
Schouten & Nelissen Europe Global
European Training House
BNP Paribas Fortis
Groupe Pernod Ricard
Total
Philips
Carrefour
Cadillac
Mercedes
IvP / Pobos
Team Power
CMI Group
IBR Group
Besix Group
GSK
MRBC
Police Fédérale
TEC
MVIB / STIB
ADEB / VBA
Belgacom
Administrations communales
Belfius
Securex
Akzo Nobel
O'Cool
Point Chaud
AS Adventure
Neuhaus
Corvette
Opel
Kia
Daewoo...

6 – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Toutes nos offres sont valables 30 (trente) jours à compter de leur date d'envoi.
2. Les droits d'auteur nous sont acquis pour toutes nos créations et ne peuvent être cédés que moyennant notre accord écrit, daté et signé.
3. Toutes recherches créatives non acceptées restent notre propriété exclusive.
4. La réalisation de toutes les recherches acceptées sera effectuée par nos soins
5. Est considérée comme commande toute offre de prix ou bon de commande renvoyé signé avec la mention « lu et approuvé - bon pour commande » sous pli cacheté ou par courriel, devant nous parvenir au moins 15 (quinze) jours ouvrables avant la date exécutoire de la commande sous réserve de disponibilité. Toute modification quant à la nature ou à l'utilisation de la commande entraîne une révision du prix initialement prévu.
6. Si le signataire de la commande agit pour une autre personne physique ou morale, il sera personnellement engagé et responsable, solidairement avec cette personne, même si celle-ci venait à contester l'engagement souscrit.
7. Toute offre ou bon de commande sera considérée comme définitive qu'à la réception du paiement d'un acompte de 35 % de la valeur totale. Cet acompte est non remboursable.
8. L'annulation de toute commande préalablement à son exécution entraîne le paiement d'un dédit calculé au prorata des frais et pertes découlant de cette annulation. Le montant de ce dédit ne sera, en aucun cas, inférieur à 50 (cinquante) % de la valeur totale de la commande. L'annulation d'une commande le jour de son exécution entraîne la facturation de la valeur totale de la commande.
9. Toute facture est payable sans escompte endéans les 30 (trente) jours calendriers suivant la date d'émission de la facture.
10. Tout défaut de paiement à son échéance entraîne d'office et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt de 2 (deux) % par mois sur le montant de la facture à dater de son envoi. En outre, sera due une indemnité pour frais administratifs découlant de ce retard, indemnité égale à 20 (vingt) % du montant de la facture, avec un minimum de 100 Euros (cent euros).
11. Pour être étudiées, les réclamations concernant l'exécution des travaux ou de leur facturation, doivent nous parvenir sous pli recommandé dans les 5 (cinq) jours ouvrables suivants la fin de l'exécution de la commande.
12. Toute commande est formellement acceptée à nos conditions générales de vente et le client renonce à se prévaloir des siennes. Toute dérogation à nos conditions générales de vente devra être mentionnée par nous sur tous les documents relatifs à ladite commande.
13. En cas de litige, seuls les tribunaux de Wavre (Belgique) sont compétents.

