

RIRE EN ENTREPRISE,
C'EST SERIEUX.

Softskills & Management

Catalogue de Formations

2025

Grand Est - Luxembourg



WWW.HAPPYCONNECTOR.COM

A VOS CÔTÉS DEPUIS 2016



Frédéric F. **Director Digital & Service Solutions -** **KraussMaffei**

Merci Laure-Alessia de tes interventions chez KraussMaffei sur le thème des softskills qui ont transformé les équipes de KraussMaffei.

Tu as eu les bons mots et les bonnes attitudes pour emmener une population experte en savoir-faire, sur le chemin d'un meilleur savoir-être, alors qu'elle était a priori sceptique, voire ironique !

Mais tu n'as rien lâché et tu as suscité l'adhésion, bravo à toi !



Françoise D. **Responsable Formation** **Manpower Academy**

Laure-Alessia est une excellente formatrice fiable efficace très pro et avec beaucoup de générosité vis-à-vis de ses stagiaires. C'est un plaisir de l'avoir comme partenaire prestataire !



Sandra G. **Responsable Formation** **Centre Hospitalier des Pays** **de Morlaix**

Laure-Alessia,
Cette confiance renouvelée ne fait que commencer, tu es une bonne et compétente formatrice,
Tu sais y faire avec tes apprenants sans les brusquer et c'est très important dans notre milieu.



Juliette L. **Directrice** **France Terre d'Asile**

La formation embarque l'ensemble des participants dans une exploration de la CNV, le résultat obtenu à l'issue des 2 jours est vraiment étonnant »



TABLE DES MATIÈRES



Bien-être



Communication



Rire & Humour



Management



Service Client

- Lâcher prise et prendre du recul dans son travail - p.2 
- Améliorer ses relations grâce à la Communication Non-Violente (CNV) - p. 3 
- Booster sa communication positive avec les relations du travail- p.4 
- Gérer efficacement son temps et ses priorités -p.5 
- Gérer son stress en milieu professionnel - p.6 
- Management efficace dans la gestion de conflit - p.7 
- Apprivoiser ses émotions en milieu professionnel - p.8 
- Exceller dans son rôle de Consultant junior - p.9 
- Animer une réunion dynamique et efficace - p.10 
- Maîtriser les fondamentaux de la relation client -p.11 
- Se perfectionner dans sa prise de parole en public - p.12 
- Développer son leadership et bien-être au travail par le rire et l'humour - p.13 
- Manager: Maîtrisez la méthode de co-développement! - p.14 
- Analyse de Pratiques de Management - p.15 
- Animateur de Yoga du Rire certifié - p.16 
- Osons le rire en équipe! - p.17 
- Les clients qui nous font confiance - p.18
- Qui est HappyConnector? - p.19



LÂCHER PRISE ET PRENDRE DU REcul DANS SON TRAVAIL

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer un mieux-être dans sa vie professionnelle et personnelle
- Prendre du recul face aux aléas professionnels pour gagner en sérénité
- Accepter de ne pas tout contrôler pour ne pas s'épuiser inutilement.

POPULATION VISEE

Toutes les personnes désirant gérer autrement leur énergie et améliorer leur bien-être au travail et dans leur vie personnelle.

PRE-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques, travail en groupe, travail à partir d'exemples concrets, mises en situation.
L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANTE

Formateur/trice et Coach certifié.e, spécialiste du développement personnel et de l'efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1- Se connaître face au lâcher-prise

Le lâcher prise, c'est quoi ? pourquoi est-ce si compliqué ? Qu'est-ce qu'on cherche à «tenir» ?
Avantages et points de vigilance du lâcher prise
Les ennemis du lâcher prise
Faire le point sur soi : Qu'ai-je besoin de lâcher ?

S2 – Se libérer de la surcharge mentale

Les pensées automatiques vs réalistes
Prise de recul face aux imprévus
Concept de toute puissance
Le pouvoir de la déconnexion

S3 - Réviser son niveau d'exigence

Fausse croyances et injonctions
Les limites de mon poste
Don de soi : zone confort et prise de risques
La bienveillance envers soi et les autres
Confiance en soi et célébration de ses succès

Session S4 - Dépasser ses blocages émotionnels

Les 4 attitudes face aux difficultés : refouler, se victimiser, résister ou lâcher prise
L'utilité des émotions positives et négatives
Les émotions: peurs, culpabilité, anxiété, envies...

S5 - Développer un état d'esprit positif et lucide

Mon critique intérieur : causes et conséquences
Distinguer jugement et discernement
Connaître les jeux psychologiques vs authentiques
La simplicité au quotidien

S6 - Évacuer ses tensions physiques pour plus de sérénité

Le moment présent sans projeter ni interpréter
Le pouvoir de la respiration et de la méditation pour lâcher prise
Soin de son corps pour mieux piloter son cerveau



AMÉLIORER SES RELATIONS GRÂCE À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Intégrer les bases de la CNV pour communiquer de manière pragmatique et efficace dans la bienveillance et le respect de soi et des autres.
- Développer des relations harmonieuses et constructives avec ses interlocuteurs (collègues, clients, hiérarchie...)

POPULATION VISÉE

Toute personne ayant besoin d'adopter le bon comportement et une communication adéquate avec son public, ses clients et autres interlocuteurs du quotidien.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule en petit groupe de 8 participants.

Elle est constituée d'explications théoriques (20%), de mises en situations (50%) et d'exercices (30%).

INTERVENANTE

Experte en communication et coach certifiée d'État.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1- Reconsidérer sa façon de s'exprimer, d'écouter et d'entrer en relation

Découvrir son propre mode relationnel
En mesurer l'impact sur ses interlocuteurs
Identifier les critères d'une relation respectueuse de soi et de l'autre
Connaître les 4 phases de la démarche : Observer, Exprimer des sentiments, Identifier son besoin, Formuler une demande

S2- Observer et analyser une situation sans juger

Tester son objectivité
Décrire une situation de façon neutre
Écarter interprétation, jugement de valeur et lecture de pensée

S3- Clarifier et exprimer ce qui se passe en nous

Découvrir la palette des émotions
Reconnaitre leur manifestation
Verbaliser les émotions pour mieux les canaliser

S4- Identifier ses aspirations et motivations et celles des autres

Prendre conscience du lien entre nos besoins et nos sentiments
Découvrir chez l'autre les besoins cachés derrière les sentiments exprimés
Rechercher en soi des besoins authentiques et les formuler
S'appuyer sur les besoins fondamentaux communs

S5- Présenter une demande claire, simple et réalisable

Traduire son besoin en une formulation concrète positive
Formuler une demande recevable
Ouvrir la porte à la négociation

S6- Transformer les conflits en dialogue

Développer une écoute empathique
Dépasser les croyances limitantes
Donner et recevoir des appréciations
Exprimer de la gratitude

WWW.HAPPYCONNECTOR.COM



BOOSTER SA COMMUNICATION POSITIVE AVEC LES RELATIONS DU TRAVAIL

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Apprendre à communiquer dans le respect de l'autre
Améliorer ses relations avec les autres
Acquérir des techniques pour se doter de bonnes pratiques qui facilitent la fluidité relationnelle permettant de développer une communication efficace
Communiquer avec empathie et pratiquer l'écoute active

POPULATION VISEE

Cette formation s'adresse à tout salarié ou manager souhaitant communiquer positivement et faire preuve d'optimisme et d'enthousiasme : c'est la bonne attitude pour faire changer les choses ! Une attitude négative et réfractaire ne vous permettra que de vous enliser.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques, travail en groupe, travail à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1- Comprendre les raisons d'une mauvaise communication

Comprendre l'impact de son attitude et comportement sur l'autre.

Comment est-ce que je communique : communication verbale, non verbale

Comprendre les raisons d'une mauvaise communication : ce que je veux dire, ce que je dis réellement, ce que l'autre comprend

S2- Enjeux pour une communication réussie

Comprendre le ressenti de son interlocuteur, d'une part, l'impact de la communication verbale ou non verbale, d'autre part

Comprendre notre manière de communiquer et les axes d'amélioration

S3- La communication orale

Un des leviers de la communication positive est l'écoute active :

- Développer ses capacités d'écoute
- Savoir questionner, savoir reformuler
- Adapter son langage à son interlocuteur
- Communiquer avec bienveillance : Le choix du vocabulaire

S4- La communication non verbale

Comprendre la concordance entre le message verbal et le non verbal :

- L'espace : la zone de "sécurité"
- Les rituels (salutation par exemple)
- Les mimiques, les expressions du visage
- Les gestes du corps

S5- Les freins à la communication positive

Identifier les freins à une bonne communication : la passivité, l'agressivité, la manipulation

Comment réagir à ces comportements

S6- Développer son assertivité : La « Ni hérisson, Ni paillason Attitude »

Être assertif pour bien communiquer

Oser donner son avis

Savoir dire « non » : les circonstances où l'on peut dire non et comment le faire

Savoir émettre une critique (positive), accepter la critique



GÉRER EFFICACEMENT SON TEMPS ET SES PRIORITÉS

Concilier efficacité et bien-être

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir les éléments de gestion de son temps.
- Identifier les freins et les leviers pour améliorer son efficacité personnelle par une bonne gestion du temps.
- Envisager de nouveaux outils pour mieux s'organiser.

POPULATION VISEE

Tout employé ou manager souhaitant améliorer la gestion du temps et des priorités.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Comprendre les Principes de la Gestion du Temps

Identifier les principes de gestion du temps
Analyser les habitudes actuelles de gestion du temps
Reconnaître l'importance de la priorisation des tâches

S2 - Fixer des Objectifs et des Priorités

Établir des objectifs clairs et réalisables
Faire la distinction entre les tâches urgentes et importantes
Créer une matrice de priorisation

S3 - Planification et organisation du travail

Développer des stratégies de planification efficaces
Utiliser des outils et techniques pour une meilleure organisation
Créer un plan quotidien et hebdomadaire

S4 - Gérer les interruptions et le stress

Identifier les interruptions et distractions courantes
Stratégies pour minimiser les interruptions
Techniques de gestion du stress pour maintenir la concentration et la productivité

S5 - Déléguer et collaborer efficacement

Reconnaître l'importance de la délégation
Identifier les tâches à déléguer
Améliorer la collaboration avec les membres de l'équipe

S6 - Maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Techniques pour équilibrer la vie professionnelle et personnelle
Définir des limites pour prévenir l'épuisement
Pratiques de soin de soi pour un bien-être durable



GÉRER SON STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les facteurs de stress et leur impact sur le travail.
- Développer des stratégies pour gérer et réduire le stress efficacement.

POPULATION VISEE

Toute personne souhaitant mieux gérer le stress dans son environnement professionnel.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1- Le processus du stress : le comprendre pour l'apprivoiser

Définition et types de stress

Identifier les facteurs de stress personnels

L'impact physiologique et psychologique du stress

S-2 - Reconnaître les Symptômes du Stress

Signes d'alerte précoces du stress

Symptômes physiques, émotionnels et comportementaux

Auto-évaluation des niveaux de stress

S3 - Développer des Techniques de Gestion du Stress

Techniques de relaxation et exercices de respiration

Stratégies de gestion du temps et d'organisation

Techniques cognitivo-comportementales pour la réduction du stress

S4 - Créer un environnement de travail favorable

Construire des relations de soutien au travail

Compétences en communication pour la gestion du stress

Développer une culture de travail positive

S5 - Mettre en place un plan personnel de gestion du stress

Reconnaître l'importance de la délégation

Identifier les tâches à déléguer

Améliorer la collaboration avec les membres de l'équipe

S6 - Maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Fixer des objectifs réalistes pour réduire le stress

Créer un plan d'action personnalisé

Suivre les progrès et ajuster les actions



MANAGEMENT EFFICACE DANS LA GESTION DE CONFLIT

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des compétences pour gérer et résoudre les conflits efficacement.
- Favoriser un environnement de travail positif et collaboratif.

POPULATION VISEE

Tout employé ou manager souhaitant améliorer ses compétences en gestion des conflits.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Certified Trainer and Coach, specialist in personal development and professional efficiency.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Comprendre la dynamique des conflits

Nature et types de conflits

Identifier les sources de conflit

Le rôle de la perception et de la communication dans les conflits

S2 - Stratégies de résolution de conflits

Approches pour résoudre les conflits

Techniques de négociation et de médiation

Résolution collaborative des problèmes

S3 - Communication efficace dans les situations de conflit

Écoute active et empathie

Techniques de communication assertive

Gérer les émotions pendant les conflits

S4 - Développer un plan de résolution de conflits

Analyser les situations de conflit

Créer un plan de résolution étape par étape

Mettre en œuvre et évaluer le plan

S5 - Prévenir les conflits futurs

Stratégies pour prévenir les conflits

Construire un environnement de travail positif et respectueux

Amélioration continue et apprentissage

S6 - Plan d'action personnel

Fixer des objectifs réalistes

Créer un plan d'action personnalisé



APPRIVOISER SES ÉMOTIONS EN MILIEU PROFESSIONNEL

Durée: 2 jours/ 14h

PROGRAMME

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et gérer efficacement les émotions.
- Améliorer l'intelligence émotionnelle au travail.

POPULATION VISEE

Cette formation s'adresse à tout salarié, cadre, ou manager, souhaitant apprendre à identifier, maîtriser et gérer ses émotions pour développer son assertivité et affirmation de soi.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

S1 - Comprendre l'intelligence émotionnelle
Définition et composants de l'intelligence émotionnelle.
L'impact des émotions sur la performance au travail
La conscience de soi et la régulation émotionnelle

S2 - Gérer ses émotions personnelles
Techniques pour réguler ses émotions.
Stratégies d'adaptation face aux émotions négatives.
Renforcer les émotions positives.

S3 - Reconnaître et comprendre les émotions des autres
Développer l'empathie et la conscience sociale
Comprendre les indices émotionnels dans la communication
Améliorer les relations grâce à l'intelligence émotionnelle

S4 - Appliquer l'intelligence émotionnelle en milieu de travail
Utiliser l'intelligence émotionnelle pour un leadership efficace
Résoudre les conflits par la compréhension émotionnelle
Créer une équipe émotionnellement intelligente

S5 - Développer son assertivité et affirmation de soi
Identifier la situation, le contexte
Identifier son état et le gérer
Adapter son attitude verbale et non verbale
Savoir écouter l'autre
Savoir argumenter
Garder une attitude d'ouverture
Rester cohérent

S6 - Développer un plan d'amélioration personnel
Fixer des objectifs pour renforcer son intelligence émotionnelle
Créer un plan de développement personnel
Suivre et réfléchir sur les progrès réalisés



EXCELLER DANS SON RÔLE DE CONSULTANT JUNIOR

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser les compétences essentielles pour bien débiter dans le conseil.
- Développer les bonnes attitudes et comportements pour réussir dans le secteur du conseil.

POPULATION VISEE

Cette formation s'adresse à tout salarié, consultant junior en prise de poste ou souhaitant apprendre à mieux communiquer, être plus convaincant, plus à l'aise à l'oral en interne et en externe, et à projeter une image positive de lui-même et de son entreprise.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Comprendre le rôle de consultant

Définir le rôle et les responsabilités d'un consultant
Compétences clés et qualités d'un consultant réussi
Considérations éthiques en consultation

S2 - Développer les relations avec les clients

Construire la confiance et la crédibilité avec les clients
Compétences en communication efficace et écoute active
Gérer les attentes des clients et apporter de la valeur

S3 - Adapter son comportement en toute situation

Qu'est-ce qu'un comportement ? Les 3 savoirs indispensables à un bon consultant
Prendre conscience de ses propres comportements et les faire évoluer par les messages contraignants

S4 - Améliorer sa communication pour être plus performant.e

Les bases de la communication
Prendre conscience de l'image que l'on véhicule
Les forces et faiblesses de son expression orale
Les éléments d'une communication efficace
Apprendre à gérer un désaccord avec un client ou collaborateur avec assertivité en mode « ni hérisson, ni paillason ».

S5 - Apprivoiser son stress pour développer une image cohérente de soi

Identifier et traiter les agents stressants lors de l'entretien client
Cerner les croyances limitatives en rapport avec le contexte de la mission

S6- Développer son estime de soi

Influence sur soi-même et sur les autres lors de l'entretien et au cours de la mission
Identifier et mettre en valeur ses atouts en rapport avec la mission
Parler de soi en gardant une écoute assertive



ANIMER UNE RÉUNION DYNAMIQUE ET EFFICACE

Durée: 1 jour/ 7h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Savoir organiser une réunion productive : l'avant et l'après
- Gérer les comportements des participants
- Acquérir des techniques d'animation pour rendre les réunions participatives

POPULATION VISEE

Cette formation s'adresse à tout dirigeants, manager ou salarié souhaitant apprendre à mieux communiquer et animer des réunions productives ou donner des discours impactants.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Faire le point sur les pratiques actuelles

Faire le bilan des réunions existantes : points forts, points faibles

Augmenter la pertinence dans la sélection des participants

Lutter contre les réunions stériles et réduire le temps passé en réunion (sans perdre en efficacité)

S2 - Organiser une réunion et en définir l'objectif

La préparation et l'organisation matérielle

Le cadrage de la réunion : objectif, durée et règles du jeu

Les conditions nécessaires à l'implication des participants

S3 - Structurer ses réunions pour les rendre productives

Utiliser les techniques adaptées à chaque réunion

Formaliser pendant et après la réunion

Évaluer l'efficacité de la réunion

S4 - Exercer les fonctions clés de l'animateur

Développer ses capacités d'écoute

Répartir les rôles pour être plus efficace

Faciliter les échanges et la production d'idées

Connaître et repérer les phénomènes de groupe pour mieux les utiliser

Favoriser la créativité en utilisant des techniques appropriées

S5 - Gérer les comportements des participants

Fixer le rôle des participants

Reconnaître les comportements types des participants pour mieux comprendre leurs réactions

Réguler les échanges et distribuer la parole

Gérer les désaccords

Aboutir à un plan d'action partagé



MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les fondamentaux des relations clients.
- Développer des compétences pour gérer et améliorer efficacement les relations avec les clients.

POPULATION VISEE

Technicien SAV, technicien Helpdesk, hôte.sse de caisse et d'accueil, réceptionniste, vendeur.se, Chargé.e et gestionnaire de relation client, secrétaire, assistant.e commercial.e ou tout.e professionnel.le dont la mission est d'accueillir, de conseiller ou répondre à la demande d'un client.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.
L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Réflexion sur son expérience dans la relation client

Partager les bonnes et mauvaises pratiques
Comprendre les enjeux d'une entrée en relation réussie et le poids de la première impression
Comprendre comment l'on est perçu par autrui

S2 - Représenter sa société dès la prise de contact

Maîtriser les 4 X 20 des premiers instants de la relation
Réussir la prise de contact : la présentation; les mots qui mettent en confiance

S3 – Réussir son expérience client

Les 3 comportements dominants dans la Relation Client : désengagement, évitement et naturel
Incarnier la rencontre : une relation équilibrée, gagnant-gagnant

S4- Développer sa communication

S'approprier les différents registres de communication : la gestuelle, la voix et les mots
Développer l'écoute active : la qualité de présence, le questionnement, la reformulation
Prendre conscience de la façon dont les mots, la voix et les gestes impactent la communication performance

S5- Répondre à la demande du client

Expliquer efficacement une consigne d'utilisation
Expliquer simplement la situation et proposer des solutions
Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité

S6 - Traiter les situations délicates

Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant
S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression
Gérer son stress et ses émotions



SE PERFECTIONNER DANS SA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Pour un discours impactant et mémorable

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Cette formation vous permettra de développer vos capacités oratoires pour communiquer de manière efficace, captiver et convaincre vos interlocuteurs et faire passer un message clair et efficace.

POPULATION VISEE

Manager, responsable, ou toute personne souhaitant renforcer ses capacités de prise de parole en public dans le cadre de présentation, réunion à animer ou discours devant un auditoire.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation.
L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

Formateur et coach certifié, spécialiste du développement personnel et en efficacité professionnelle.

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Comprendre les Fondamentaux de la Prise de Parole en Public

L'importance de la prise de parole en public dans les environnements professionnels
Éléments clés d'une prise de parole efficace
Surmonter la peur de parler en public

Session 2 : Préparer un Discours

Rechercher et organiser le contenu
Structurer le discours pour la clarté et l'impact
Utiliser des supports visuels et des matériaux complémentaires

Session 3 : Prononcer le Discours

Techniques pour une livraison confiante et engageante
Utiliser le langage corporel et la variété vocale
Gérer le stress et faire face aux situations inattendues

Session 4 : Engager l'Auditoire

Stratégies pour capter et maintenir l'attention de l'audience
Encourager l'interaction et la participation de l'audience
Gérer les questions et les retours efficacement

Session 5 : Affiner les Compétences en Prise de Parole

Pratiquer et recevoir des retours
Amélioration continue par l'auto-évaluation et l'apprentissage
Renforcer la confiance et la présence en tant qu'orateur



DÉVELOPPER SON LEADERSHIP ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL PAR LE RIRE ET L'HUMOUR

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes et les bienfaits du rire et de l'humour au travail.
- Intégrer l'humour dans la communication et le leadership.
- Apprendre des techniques pratiques pour gérer le stress et améliorer le bien-être au travail.

POPULATION VISEE

Tout employé ou manager souhaitant améliorer ses compétences en communication, leadership et gestion du stress par l'utilisation de l'humour.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentations interactives
- Ateliers pratiques et jeux de rôle
- Exercices de relaxation et de yoga du rire
- Discussions et sessions de retour d'expérience

INTERVENANT

- Facilitateur spécialisé en Yoga du Rire et les techniques de relaxation
- Professionnel en Management et Développement Personnel

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Les Fondamentaux du Rire et de l'Humour

Définitions et théories du rire et de l'humour
Bienfaits du rire sur la santé physique et mentale

S2 - Communication et Humour

Techniques de communication efficaces utilisant l'humour
L'humour comme outil pour renforcer les relations professionnelles

S3 - Émotions et Rire

La psychologie des émotions et leur gestion par le rire
Comment le rire influence les émotions et réduit le stress

S4 - Humour et Leadership

Styles de leadership et utilisation de l'humour
Développer une culture d'entreprise basée sur un humour positif

S5 - Le Rire comme Outil de Gestion du Stress

Mécanismes du stress et comment le rire agit comme antidote
Techniques de relaxation basées sur le rire

S6 - Stratégies pour Intégrer l'Humour dans la Vie Quotidienne

Développer des habitudes humoristiques au travail
Intégrer l'humour dans les réunions et les communications internes
Techniques pour raconter des histoires humoristiques
Jeux et activités pour renforcer la cohésion d'équipe par l'humour



MANAGER: MAÎTRISEZ LA MÉTHODE DE CO-DÉVELOPPEMENT!

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Expérimentez l'approche de codéveloppement pour l'appliquer dans un contexte professionnel.
- Découvrez de nouvelles manières d'agir et de résoudre des problèmes en groupe.
- Améliorez les compétences relationnelles : expression des problèmes, recherche de solutions.

POPULATION VISEE

Tout manager hiérarchique ou transversal.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques de mise en situation de codev, travail en groupe et à partir d'exemples concrets.

L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

- Facilitateur spécialisé en Yoga du Rire et les techniques de relaxation
- Professionnel en Management et Développement Personnel

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Maîtriser la Méthode de Co-Développement

Vivre les 6 étapes du co-développement :

- Choisir la situation présentée par un participant.
- Présentation factuelle de la situation.
- Clarification par des questions du groupe.
- Accord sur les règles de travail en commun.
- Consultation.
- Plan d'action individuel et expression des bénéfices.

Partager une session de co-développement : travail collaboratif basé sur une situation concrète proposée par les participants.

Session 2 : Utiliser l'Analyse Systémique en Complément

Comprendre les avantages de l'approche systémique pour résoudre les problèmes managériaux :

- Mettre en œuvre la coopération au sein de l'équipe.
- Gérer la résistance au changement.

Partager une session de co-développement : travail collaboratif basé sur une situation concrète proposée par les participants.

Session 3 : Adopter une Posture qui Engage les Collaborateurs

Écouter et encourager l'expression des collaborateurs :

- Mobiliser l'intelligence collective au profit de l'équipe.
- Débloquent les situations en utilisant des stratégies objectives.

Partager une session de co-développement : travail collaboratif sur 1 à 2 problèmes.



ANALYSE DE PRATIQUES DE MANAGEMENT

Durée: 2 jours/ 14h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Améliorer les pratiques de gestion Prendre du recul par rapport aux pratiques quotidiennes
- Partager les pratiques efficaces Développer de nouvelles stratégies d'action
- Renforcer le positionnement professionnel.

POPULATION VISEE

Cette formation est destinée à tous les professionnels en fonction de supervision, y compris les gestionnaires de santé, ainsi que les gestionnaires administratifs et techniques, actuellement en poste de gestion.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, exercices pratiques basés sur les principes de ludo-pédagogie, travail en groupe et à partir d'exemples concrets, mises en situation. L'intervenant partira des situations présentées par les participants.

INTERVENANT

- Facilitateur spécialisé en Yoga du Rire et les techniques de relaxation
- Professionnel en Management et Développement Personnel

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Évaluation des acquis via un questionnaire.

PROGRAMME

S1 - Exercer Votre Rôle et Adapter Votre Style de Management

Reconnaître et différencier les 4 styles de management
Identifier votre propre style de management préféré (auto-diagnostic)
Identifier les points forts et les axes d'amélioration

S2 - Développer l'Intelligence Managériale

Adapter les pratiques de management aux spécificités de l'équipe
Guider les actions individuelles et collectives
Mobiliser les énergies individuelles et collectives

S3 - Développer les Compétences Relationnelles

Améliorer les compétences d'écoute
Gérer les situations délicates et conflictuelles
Gérer les relations avec votre manager
Déléguer efficacement

S4 - Développer l'Assertivité et l'Auto-affirmation

Identifier la situation et le contexte
Reconnaître et gérer votre état
Adapter les attitudes verbales et non verbales
Savoir argumenter
Maintenir une attitude ouverte

S5 - Motiver et Maintenir la Motivation

Comprendre le phénomène de la motivation
Agir sur les leviers de motivation appropriés
Mettre en place des délégations motivantes pour le collaborateur

S6 - Intelligence Émotionnelle au Travail : 5 Compétences à Développer

Explorer, comprendre et apprivoiser ses émotions
Comprendre et gérer les émotions
Se motiver soi-même
Comprendre et reconnaître les émotions des autres
Gérer le stress



ANIMATEUR DE YOGA DU RIRE CERTIFIÉ

Durée: 2 jours/ 14h

PROGRAMME

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Renforcez votre capital positif, développez votre sens de l'humour et votre confiance en vous, et profitez des bienfaits du rire pour augmenter sa joie de vivre.
- Découvrez une technique d'animation innovante, ludique et accessible, facilement adaptable à votre contexte.
- Les compétences professionnelles visées par cette formation sont :
- Conduire une session de manière autonome et professionnelle.
- Adapter les sessions de manière simple et ludique en fonction des objectifs, des actions et du public concerné.

POPULATION VISEE

Destiné à tous, individus et professionnels, souhaitant développer leur capital positif et/ou ajouter une nouvelle compétence à leur accompagnement individuel et collectif :

Personnel de santé : médecins, infirmiers, éducateurs, thérapeutes
Employés et freelances : managers, employés, entrepreneurs, professionnels des RH, Chief Happiness Officers, formateurs, coaches, sophrologues, instructeurs de yoga
Secteurs éducatif, social et associatif : animateurs de loisirs, bénévoles, enseignants, etc.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentations interactives
Ateliers pratiques et jeux de rôle
Exercices de relaxation et de yoga du rire
Discussions et sessions de retour d'expérience

INTERVENANT

- Facilitateur spécialisé en Yoga du Rire et les techniques de relaxation
- Professionnel en Management et Développement Personnel

MODALITÉS DE VALIDATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation des acquis

S1 - Comprendre l'Histoire, les Fondations et la Philosophie du Yoga du Rire

Définition du yoga et du rire

Histoire du rire thérapeutique et du yoga du rire

S2 - Vivre les Différentes Étapes d'une Séance de Yoga du Rire

Préparer le corps à la pratique

Expérimenter les exercices de rire

Se détendre par la méditation

Valeurs essentielles de la pratique

S3 - Comprendre les Bienfaits du Rire

Le rire améliore la santé

Le rire comme outil de développement personnel

Le rire au travail, c'est sérieux !

Le rire pour développer le "capital positif"

S4 - Connaître les Étapes Clés d'une Séance Type

Accueil et rappel des instructions

Réveil du corps et exercices de respiration

Établir le Ho ho ha ha ha

Exercices de rire

Méditation de rire

Partage

S5 - Connaître le Rôle du Facilitateur

Les 2 règles d'or

Définir un cadre préliminaire

Prendre en charge le groupe

Améliorer la posture du facilitateur

L'éthique du facilitateur

Clés pour une séance efficace

S6 - Réussir Votre Intervention avec Différents Publics

Connaître les spécificités de chaque public : jeunes, adultes, seniors, maisons de retraite, entreprises

Contre-indications à la pratique

Innover en créant de nouveaux exercices

Formation pour animer une séance de groupe.

Créer votre club de rire



OSONS LE RIRE EN EQUIPE!

Durée: 3h

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre l'impact positif (bien que contre-intuitif) du rire sur le travail et l'environnement.
- Améliorer la communication avec les supérieurs, collègues et clients.
- Renforcer le bien-être individuel et collectif.
- Prendre du recul face aux situations de travail difficiles

POPULATION VISEE

Toute équipe d'au moins 6 membres souhaitant passer un excellent moment ensemble, de lâcher-prise et de légèreté, et désirant créer une énergie positive pour mieux travailler ensemble ainsi qu'avec leurs clients internes et externes.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire pour ce stage.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Présentations interactives
- Pratiques ludiques
- Exercices de relaxation et de yoga du rire
- Réflexion collective pour repartir rechargé et plein de nouvelles idées

INTERVENANT

- Facilitateur spécialisé en Yoga du Rire et les techniques de relaxation
- Professionnel en Management et Développement Personnel

PROGRAMME

S1 - Auto-diagnostic de ma relation avec le rire (Quotient de Rire)

S2 - Comment le rire impacte positivement mon corps, mon comportement et mon efficacité au travail

S3 - Vivre une séance de rire "sans raison" avec le Yoga du Rire

S4 - Exercices pratiques et clés pour une mise en œuvre quotidienne

S5 - Plans d'action individuels et collectifs pour apporter plus de rire et de légèreté dans la vie quotidienne

LES CLIENTS QUI NOUS FONT CONFIANCE

(PARMIS D'AUTRES)



**PARLONS
DE VOUS ET DE VOS
BESOINS**



+33650949403



laurelessia.calderon@gmail.com

WWW.HAPPYCONNECTOR.COM

QUI EST HAPPYCONNECTOR?



SINCE
2016



+ 50
CUSTOMERS

± 150H

OF LAUGHTER IN
COMPANIES &
ASSOCIATIONS

HA
HA

± 200H
OF COACHING



± 1000H
DE FORMATION



PARLONS
DE VOUS ET DE VOS
BESOINS



+33(0) 6 50 94 94 03



laurelessia.calderon@gmail.com

WWW.HAPPYCONNECTOR.COM