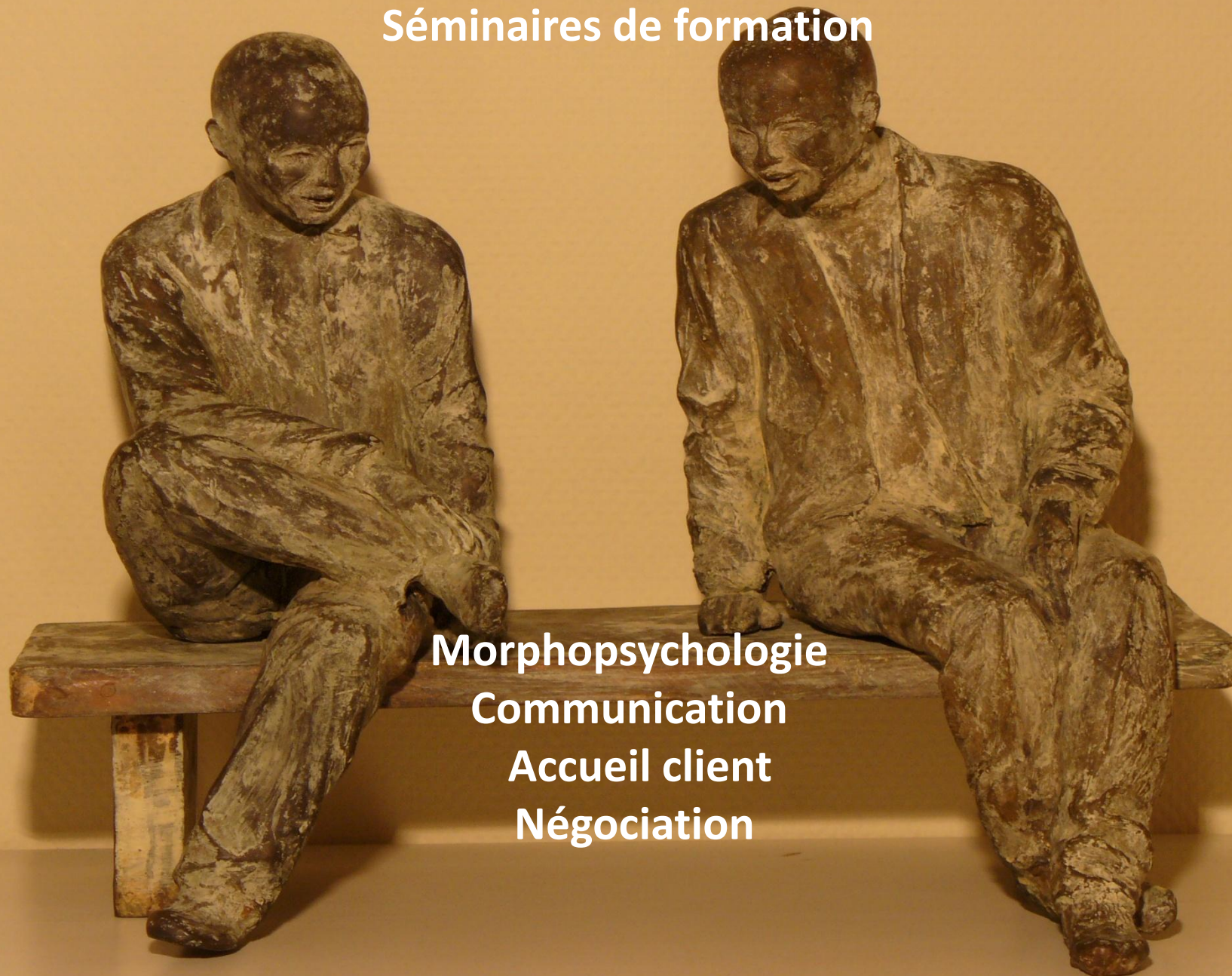


# Séminaires de formation



**Morphopsychologie**  
**Communication**  
**Accueil client**  
**Négociation**

# Table des matières

• Qui sommes nous? Notre spécificité.....	P3
• Quels sont les objectifs communs aux thèmes abordés?.....	P4
• A qui s'adressent ces séminaires de formation? .....	P5
• Thème I: la Morphopsychologie.....	P6
• Thème II: la Communication .....	P7
• Thème III: l'Accueil Clientèle .....	P8
• Thème IV: la Négociation .....	P9
• Méthodologie.....	P10
• Modalités .....	P11
• Dates des séminaires de morphopsychologie .....	P12

# Qui sommes-nous?

## Françoise Coenraets

Belge, 56 ans, 4 enfants, issue d'une famille d'entrepreneurs, licenciée en Sciences Mathématiques (UCL), agrégée en Pédagogie (UCL), Professeur de Mathématiques et de Physique durant 33 ans dans le secondaire supérieur (niveau Bac Sup), Graphologue (IEG), Présidente de l'ABG, *Association Belge de Graphologie*, Morphopsychologue-Conseil, Professeur agréé par la SFM, *Société Française de Morphopsychologie*.

Spécialisée dans la formation en entreprise avec comme atout principal la maîtrise de la morphopsychologie à savoir la psychologie liée aux formes du visage.

## Coenraets Conseil Formation en Entreprise

Site: [www.coenraets-conseil.be](http://www.coenraets-conseil.be)



## Notre spécificité

La **morphopsychologie** apporte un éclairage intéressant pour gérer le « face à face » de façon optimale en s'adaptant au profil de chacun.

Avec l'apport des principes clés de cette science dans son application, les thèmes repris dans le séminaire:

- Communication
- Accueil du client
- Négociation

deviennent bien plus concrets et plus faciles à appliquer.

Coenraets Conseil SPRL

Site : [www.coenraets-conseil.be](http://www.coenraets-conseil.be) Tél Fax : + 32 (0) 2 736 76 83 Portable: + 32 (0) 475 93 25 00

## Quels sont les objectifs communs aux thèmes abordés?

- Assurer pour chaque thème, la formation et le suivi des collaborateurs après l'analyse de leurs besoins tant sur le plan individuel qu'au niveau du groupe.
- Mettre en évidence les atouts liés à la morphopsychologie en tant qu'outil relationnel.
- Améliorer les performances des collaborateurs de l'entreprise en développant les aptitudes requises dans l'exercice de leur fonction, grâce à la maîtrise de cet outil.
- Optimiser les résultats, améliorer la motivation, le climat de travail et l'esprit d'équipe.

# A qui s'adressent ces séminaires de formation?

- De façon générale:  
A tous les collaborateurs d'une entreprise ou d'une organisation qui, dans l'exercice journalier de leur fonction, sont en contact avec des interlocuteurs tant internes qu'externes.
- De façon ciblée:  
A tous les collaborateurs au sein
  - du département *commercial*:  
qui, par nature sont en négociation régulière avec des clients potentiels, des fournisseurs, des intermédiaires actifs aux différents échelons de la démarche commerciale comme par exemple les vendeurs, les représentants commerciaux, les acheteurs, etc.
  - du département *communication*:  
qui, sur le plan interne transmettent en permanence des messages comme par exemple les directeurs de ressources humaines, les chefs d'équipe, les chefs de département, les managers, les coachs, etc et qui, sur le plan externe ont comme interlocuteurs les médias, la presse, la télévision, les agences de publicité, les organisations syndicales, les milieux politiques, etc.
  - du département *accueil clientèle*:  
tels que les réceptionnistes, les hôtesse de foires et de salons, les responsables de magasin, les organisateurs d'événements, etc.

# Thème I: la Morphopsychologie

## Objectifs du séminaire

- Mettre en application les principes de base de la morphopsychologie comme outil efficace dans toute relation, approche commerciale, coaching, communication, négociation, etc.
- Améliorer la confiance en soi et l'estime de soi en faisant ainsi preuve de plus d'assertivité.
- Améliorer le potentiel d'intelligence émotionnelle, l'écoute et l'empathie en comprenant que le fonctionnement de l'autre est différent du sien. Développer la tolérance à l'égard de l'autre.

## Programme du séminaire

- Parcourir l'histoire de la morphopsychologie d'Hippocrate (IV<sup>e</sup> siècle avt J.C.) à Corman (XX<sup>e</sup> siècle).
- Observer les différentes parties du visage telles que le cadre osseux, les récepteurs et le modelé et en comprendre les correspondances psychologiques.
- Observer et comprendre les différents processus d'évolution du visage tels que
  - le désir d'expansion et l'instinct de conservation
  - l'esprit d'entreprise et le goût du contrôle
- Observer et comprendre le degré de tonicité du visage et le degré d'autonomie qui lui est lié.

# Thème II: la Communication

## Objectifs du séminaire

- Faire le point sur son propre style de communication en éveillant une meilleure conscience de soi et en améliorant de ce fait, sa confiance en soi.
- Améliorer la capacité d'écoute
- Améliorer l'assertivité dans la façon d'exprimer ses attentes et ses ressentis tout en sachant dire « non » de façon acceptable pour l'autre
- Se fixer des objectifs de progrès dans l'optimisation des différents flux de communication au niveau des entités, des équipes et de la hiérarchie.

## Programme du séminaire

- Maîtriser les principes de fonctionnement de la communication verbale et non-verbale
- Maîtriser les compétences de base de la communication, l'écoute, l'assertivité, le passage d'un niveau de communication à un autre
- Eviter les distorsions dans l'émission et la réception du message et privilégier un environnement porteur
- Utiliser la morphopsychologie pour identifier les « socio-styles » de manière à repérer le canal de communication optimal dans les différentes étapes du processus:
  - les capteurs d'intérêt
  - le contenu du message
  - l'art de poser les bonnes questions
  - la reformulation
  - la réponse aux objections
  - la façon de conclure
  - le feed-back

# Thème III: l'Accueil de la Clientèle

## Objectifs du séminaire

- Améliorer la qualité de l'accueil et le service à la clientèle
- S'adapter de manière optimale aux différents profils de clients et les gérer le mieux possible en fonction des circonstances.
- Développer le sens et l'écoute du client
- Etablir une relation de confiance avec le client en faisant preuve d'un professionnalisme pointu.

## Programme du séminaire

- Maîtriser les éléments inhérents à la morphopsychologie pour identifier le « socio-style » caractérisant le client
- Identifier les attentes du client sur le plan du contenu et également sur le plan relationnel en développant le sens de l'écoute et de la réception active.
- Anticiper et répondre aux besoins du client en soignant un code de conduite irréprochable.
- Mettre au point un plan d'action personnel pour améliorer le degré de satisfaction du client.

# Thème IV: la Négociation

## Objectifs du séminaire

- Mettre en relief l'importance de la préparation des différentes étapes à franchir dans une négociation
- Améliorer l'écoute et l'assertivité dans la façon de négocier, visant ainsi à obtenir une issue qui satisfasse les deux parties.
- Mettre en application les principes de base de la morphopsychologie comme outils efficaces dans la préparation et la conduite de la négociation

## Programme du séminaire

- Avant l'entretien:
  - se préparer** à la négociation en
    - ciblant les objectifs à atteindre
    - choisissant la stratégie à adopter
    - s'intéressant à son interlocuteur notamment par le décodage de son « socio-style » d'après son visage.
- Pendant l'entretien:
  - intégrer la **méthode à suivre** en
    - maîtrisant les différentes étapes de l'entretien: consulter et écouter - confronter - concrétiser
    - répondant aux objections de manière assertive
    - ayant un comportement de gagnant
- A la fin de l'entretien:
  - maîtriser la façon de **conclure** avec succès en
    - emportant l'adhésion de son interlocuteur
    - en tenant compte des nuances inhérentes à sa personnalité

# Méthodologie

- Analyse de cas pour susciter le questionnement et la découverte par soi-même des concepts importants
- Manuel de travail
- Pour certains thèmes, exercices de mise en pratique avec jeux de rôles filmés par caméscope
- Fiches mémo reprenant la théorie et les principes de base.

Les participants seront tour à tour placés en situation de questionnement et de découverte, d'expérimentation et d'acquisition des concepts de manière à intégrer les techniques de façon systématique et spontanée.

# Modalités

## Initiation

- Durée: 1 journée
- Nombre souhaité de participants  
min: 8  
max: 15
- Lieu: en vos bureaux ou possibilité de louer une salle extérieure

## Formation

- Durée: 2 à 4 journées consécutives ou non
- Nombre souhaité de participants  
min: 8  
max: 15
- Lieu: en vos bureaux ou possibilité de louer une salle extérieure

## Formation continue

- Durée: 12 modules de 2h
- Nombre souhaité de participants  
min: 6  
max: 10
- Lieu:  
2b av Alfred Solvay à 1170 Bxl
- Dates pour la session 2011-2012  
voir p12

Les modalités sont adaptables et modulables en fonction de vos besoins.  
Un devis vous sera fourni sur simple demande après l'analyse de ceux-ci.

# Formation continue en morphopsychologie 2011/2012

Lieu: 2b, avenue Alfred Solvay à 1170 Bruxelles

- Premier cycle:  
le lundi de 10h30 à 12h30  
17/10 - 14/11 - 28/11 - 05/12 - 19/12 - 16/01 - 06/02 - 05/03 - 19/03 - 16-04 - 07/05 - 21/05
- Deuxième cycle:  
le lundi de 09h30 à 12h30  
10/10 - 24/10 - 07/11 - 21/11 - 12/12 - 09/01 - 23/01 - 27/02 - 12/03 - 26/03 - 23/04 - 14/05
- Troisième cycle:  
le lundi de 10h30 à 12h30  
10/10 - 24/10 - 07/11 - 21/11 - 12/12 - 09/01 - 23/01 - 27/02 - 12/03 - 26/03 - 23/04 - 14/05