CAPTIV'®

une méthode Captive Formation

CATALOGUE DE FORMATIONS

Catalogue CAPTIV'® 2027

Toutes nos formations, conférences et offres de coaching pour se préparer aux situations à forts enjeux

Management · Vente · Communication · Prévention RPS et QVCT

LA MÉTHODE

Expérimenter pour comprendre, s'entraîner pour progresser

Développée par Captive Formation depuis 2005, la méthode CAPTIV'® repose sur 70 % de mises en situation. Chaque participant repart avec des comportements qu'il a déjà pratiqués, corrigés et réussis, dans des conditions proches de sa réalité.

Le cycle en 5 temps

Temps 1

Situation

Une situation tirée de votre réalité professionnelle

Temps 2

Action

Le participant agit, avant tout apport théorique

Temps 3

Observation & feed-back

Ce qui a fonctionné, ce qui peut se faire autrement

Temps 4

Apport ciblé

La méthode utile, au bon moment

Temps 5

Replay

La situation est rejouée et la progression constatée

Les 4 principes fondateurs

1. Les plus petits détails ont les plus grands effets.
2. L'expérimentation doit précéder la théorie.
3. Progresser c'est se centrer sur ce que l'on peut faire autrement, plutôt que sur ce que l'on doit cesser de faire.
4. L'erreur et le feed-back sont les moteurs de l'apprentissage.

22 ans	+ de 5 200	96 %	25
d'expérience	personnes formées	de satisfaction	intervenants accrédités

Formations en intra ou en inter, en présentiel ou à distance. Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation. Les programmes complets, avec les modalités d'accès et d'accessibilité aux personnes en situation de handicap, sont disponibles sur captive-formation.com.

Sommaire

Cliquez sur une formation pour y accéder directement ›

CAPTIV'® Management 4 ›

MNB	Maîtrisez les incontournables du management	5 ›
MN2	Sublimez votre posture managériale	6 ›
MN3	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	7 ›
MN4	Connaître et piloter le processus motivationnel	8 ›
MN5	Manager face à l'incertitude et réussir le changement	9 ›
MN6	Décodez le langage corporel pour adapter votre management	10 ›
MNF1	Réussir ses entretiens de recadrage	11 ›
MNF2	Manager à distance	12 ›
MNF3	Rebondir avec agilité face à la résistance	13 ›
MNF4	Gérer les tensions et les conflits avec succès	14 ›
MNF5	Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux	15 ›
MNF6	Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites	16 ›
MNF7	Manager ses anciens collègues	17 ›
MNF8	Maîtriser ses entretiens annuels et professionnels	18 ›
MNF9	Maîtriser ses entretiens de recrutement	19 ›
MNF10	Mener des réunions efficaces : de l'ordre du jour à la décision	20 ›
Conférence	QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir	21 ›
Conférence	Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites	22 ›

CAPTIV'® Vente 23 ›

VNB	Maîtrisez les « basiques » de la vente	24 ›
VN2	Sublimez votre posture commerciale	25 ›
VN3	Décodez le langage corporel pour mieux vendre	26 ›
VN4	Maîtrisez les négociations à forts enjeux	27 ›
VN5	Maîtrisez les effets d'influence en prospection commerciale	28 ›
VNF1	Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation	29 ›
VNF2	Transformez les objections en arguments	30 ›
VNF3	Développez un argumentaire impactant	31 ›
VNF4	Relancez vos devis avec succès	32 ›

CAPTIV'® Communication 33 ›

CNB	Maîtrisez les fondamentaux de la communication interpersonnelle	34 ›
CN2	Développez votre pouvoir d'influence grâce à la communication non verbale	35 ›
CN3	Décodez le langage corporel pour mieux communiquer	36 ›
CN4	Savoir communiquer en situations à forts enjeux	37 ›
CN5	Optimisez vos prises de parole en public	38 ›
CNF1	Maîtriser les basiques de la prise de parole en public	39 ›
CNF2	Maîtrisez votre voix pour captiver votre audience	40 ›
CNF3	Développez une gestuelle persuasive pour mieux communiquer	41 ›

CAPTIV'® Prévention RPS et QVCT 42 ›

MN3	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	43 ›
MNF5	Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux	44 ›
Conférence	QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir	45 ›

CAPTIV'® Bailleurs sociaux 46 ›

BS1	Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social	47 ›
BS2	Conduire le changement et embarquer les équipes	48 ›
BS3	Feedback, recadrage et gestion des tensions dans l'équipe	49 ›
BS4	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	50 ›
BS5	Prévenir l'épuisement émotionnel des professionnels de terrain	51 ›
BS6	Communiquer en situation de crise avec les locataires et partenaires	52 ›
BS7	Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public	53 ›
BS8	Accueil multicanal et traitement des réclamations difficiles	54 ›
BS9	Communiquer avec des locataires en situation de vulnérabilité	55 ›
BS10	Médiation de proximité et gestion des conflits de voisinage	56 ›

CAPTIV'® Coaching 57 ›

Individuel	Coaching individuel	58 ›
Équipe	Cohésion d'équipe	59 ›
Situation Room™	CAPTIVE Situation Room™	60 ›
Action Room™	CAPTIVE Action Room™	61 ›

CAPTIV'®

UNIVERS

CAPTIV'® Management

Management d'équipes

Parcours certifiant de 11 jours, ateliers « incontournables » et formations Flash pour incarner la posture du leader.

MNB	Maîtrisez les incontournables du management	p. 5 ›
MN2	Sublimez votre posture managériale	p. 6 ›
MN3	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	p. 7 ›
MN4	Connaître et piloter le processus motivationnel	p. 8 ›
MN5	Manager face à l'incertitude et réussir le changement	p. 9 ›
MN6	Décodez le langage corporel pour adapter votre management	p. 10 ›
MNF1	Réussir ses entretiens de recadrage	p. 11 ›
MNF2	Manager à distance	p. 12 ›
MNF3	Rebondir avec agilité face à la résistance	p. 13 ›
MNF4	Gérer les tensions et les conflits avec succès	p. 14 ›
MNF5	Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux	p. 15 ›
MNF6	Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites	p. 16 ›
MNF7	Manager ses anciens collègues	p. 17 ›
MNF8	Maîtriser ses entretiens annuels et professionnels	p. 18 ›
MNF9	Maîtriser ses entretiens de recrutement	p. 19 ›
MNF10	Mener des réunions efficaces : de l'ordre du jour à la décision	p. 20 ›
Conférence	QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir	p. 21 ›
Conférence	Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites	p. 22 ›

Référence MNB / Stage

CAPTIV'® Management — Les incontournables

Module de base : maîtrisez les incontournables du management

Maîtrisez les incontournables du management – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **21h00**

Période de formation : **3 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Intégrer les principes et outils rationnels indispensables au management d'équipe.
- Structurer votre approche du management pour gagner en agilité avec agilité.
- Initiez-vous aux basiques de la communication non verbale appliquée au management.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels du management afin d'asseoir leur crédibilité et renforcer leur efficacité managériale.

Prérequis

Occuper un poste de management hiérarchique ou fonctionnel depuis au moins 6 mois.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MN2 / Stage

CAPTIV'® Management

Sublimez votre posture managériale

Sublimez votre posture managériale– présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance de la communication non verbale en management.
- Améliorer sa posture managériale en utilisant efficacement la communication non verbale.
- Développer des techniques pour influencer positivement et renforcer son leadership.

Public concerné

Cet atelier s'adresse aux personnes maîtrisant les fondamentaux du management et désireux de renforcer leur posture et leur leadership grâce à une communication non verbale plus impactante.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence MN3 / Stage

CAPTIV'® Management

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les liens entre organisation du travail, santé mentale, engagement et performance durable.
- Identifier les facteurs de risques psychosociaux et les ressources protectrices dans le travail réel.
- Repérer les signaux faibles individuels et collectifs, écouter et orienter sans se substituer aux acteurs de santé.
- Prévenir les effets de l'intensification, de l'hyperconnexion, du travail hybride et des transformations numériques ou liées à l'IA.
- Construire une démarche QVCT participative, intégrée au DUERP et pilotée par des actions mesurables.

Public concerné

Dirigeants, managers, responsables RH, référents QVCT ou prévention, membres du CSE/CSSCT, chefs de projet transformation et acteurs de la santé-sécurité au travail.

Prérequis

Aucun prérequis. Une connaissance des métiers, de l'organisation et des transformations en cours facilitera les travaux pratiques.

Les enjeux actuels intégrés au programme

- Santé mentale et prévention de l'épuisement professionnel.
- Charge, intensification, interruptions et perte de marges de manœuvre.
- Travail hybride, isolement, cohésion et droit à la déconnexion.
- Usages du numérique et de l'IA : autonomie, compétences, contrôle et sens du travail.

Repères essentiels

- La QVCT ne se réduit pas au bien-être individuel : elle vise les conditions dans lesquelles le travail est réalisé et la capacité à agir sur son contenu et son organisation.
- La prévention primaire agit d'abord sur les causes organisationnelles ; les dispositifs de soutien individuel viennent en complément.
- Repérer une difficulté n'autorise pas à établir un diagnostic médical : le rôle consiste à écouter, protéger, alerter et orienter vers les relais compétents.
- Une transformation numérique ou IA doit être évaluée au regard du travail réel, de la charge, de l'autonomie, des compétences et de la qualité du service.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MN4 / Stage

CAPTIV'® Management

Connaître et piloter le processus motivationnel

Connaître et piloter le processus motivationnel – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes de base de la motivation.
- Identifier les facteurs de motivation et de démotivation.
- Apprendre à utiliser des outils et techniques pour motiver efficacement ses équipes.
- Développer des stratégies pour maintenir une motivation durable.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils concrets leur permettant d'identifier et d'optimiser le niveau de motivation de leurs équipes.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MN5 / Stage

CAPTIV'® Management

Manager face à l'incertitude et réussir le changement

Manager face à l'incertitude et réussir le changement– présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les dynamiques de l'incertitude et du changement.
- Développer des compétences pour manager efficacement en période d'incertitude.
- Apprendre à piloter et réussir les processus de changement.
- Outiller les participants avec des techniques de gestion du stress et de la résilience.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels spécifiques à la dynamique du changement et au management en situation de crise.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence *MN6* / Stage

CAPTIV'® Management

Décodez le langage corporel pour adapter votre management

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Formule : **Présentiel ou distanciel**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance du langage corporel en management.
- Améliorer ses interactions professionnelles grâce au langage corporel.
- Apprendre à identifier et interpréter les différents signaux non verbaux.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes souhaitant optimiser leur approche du management grâce au langage corporel.

Prérequis

Avoir suivi le module MN2 : « Sublimez votre posture managériale grâce à la communication non verbale ».

Méthode pédagogique

- 70 % de mises en situation et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situation et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MNF1 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Réussir ses entretiens de recadrage

Réussir ses entretiens de recadrage – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les enjeux et objectifs des entretiens de recadrage
- Apprendre à préparer et structurer efficacement un entretien de recadrage
- Développer des compétences de communication pour gérer ces entretiens avec assertivité et empathie
- Savoir gérer les réactions et les résistances des collaborateurs

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels propres aux entretiens de recadrage.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MNF2 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Manager à distance

Réussir ses entretiens de recadrage – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les enjeux et défis du management à distance.
- Développer des compétences en communication et en gestion de la performance pour une équipe dispersée
- Apprendre à utiliser des outils numériques pour gérer efficacement à distance.
- Mettre en place des pratiques pour maintenir la motivation et l'engagement des collaborateurs.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels propres au management à distance.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MNF3 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Rebondir avec agilité face à la résistance

Rebondi avec agilité face à la résistance – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les sources et les mécanismes de la résistance au changement.
- Développer des compétences pour identifier et gérer la résistance de manière agile.
- Apprendre des techniques pour surmonter les obstacles et faciliter le changement.
- Renforcer la résilience et la capacité à rebondir face aux défis.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels pour rebondir face à la résistance de leurs collaborateurs.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MNF4 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Gérer les tensions et les conflits avec succès

Gérer les tensions et les conflits avec succès – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les sources et les dynamiques des tensions et des conflits en milieu professionnel.
- Acquérir des techniques pour prévenir et résoudre les conflits.
- Développer des compétences en communication et en gestion émotionnelle pour désamorcer les tensions.
- Apprendre à maintenir un climat de travail positif et productif.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels propres à la gestion des conflits.

Prérequis

Maîtriser les fondamentaux du management.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence *MNF5* / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux

Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre ce que recouvrent la QVCT, la santé mentale au travail et les risques psychosociaux.
- Identifier les principaux facteurs de risques et les ressources protectrices dans l'organisation du travail.
- Repérer des signaux d'alerte individuels et collectifs sans établir de diagnostic.
- Adopter une posture d'écoute, de protection et d'orientation adaptée à son rôle.
- Identifier des actions simples de prévention et les relais mobilisables dans l'entreprise.

Public concerné

Dirigeants, managers, responsables RH, membres du CSE/CSSCT, référents QVCT ou prévention et, plus largement, tout collectif souhaitant acquérir une culture commune sur la QVCT et les RPS.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports courts et accessibles, quiz, échanges guidés et analyse de situations de travail.
- Exercices en sous-groupes, cas pratiques et entraînement à la posture d'écoute.
- Transposition aux réalités et aux dispositifs internes de l'entreprise.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, participation aux exercices, analyse d'une situation-problème et autoévaluation en fin de journée. Cette sensibilisation ne constitue ni une formation de référent RPS ni une habilitation à conduire seul un diagnostic approfondi.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un engagement individuel : une pratique à renforcer et une action collective à proposer dans les 30 jours.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence *MNF6* / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites

Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Clarifier ce que recouvrent neurodiversité, profils neuroatypiques et handicap invisible, sans réduire une personne à une étiquette.
- Repérer les situations de travail susceptibles de créer un obstacle, sans diagnostiquer ni demander une divulgation médicale.
- Questionner ses pratiques managériales et distinguer les ajustements utiles des adaptations irréalistes ou inéquitables.
- Conduire un échange centré sur les besoins, les compétences, les exigences essentielles du poste et les solutions testables.
- Mobiliser les relais appropriés et sécuriser l'intégration, la coopération et le suivi de la performance.

Public concerné

Managers de proximité, responsables d'équipe, responsables RH, chefs de projet, tuteurs et responsables d'intégration amenés à encadrer des collaborateurs aux modes de fonctionnement variés.

Prérequis

Aucun prérequis. Les participants sont invités à apporter des situations de management anonymisées.

Périmètre et limites

- Formation managériale et non thérapeutique : elle ne permet ni diagnostic, ni évaluation clinique, ni prise en charge.
- Le collaborateur n'est pas tenu de révéler un diagnostic ou une reconnaissance de handicap au manager.
- Le travail porte sur les besoins fonctionnels observables et exprimés, avec l'accord de la personne et dans le respect de la confidentialité.
- Le périmètre concerne les situations où compétences, exigences essentielles du poste et besoins peuvent être conciliés, avec des aménagements raisonnables le cas échéant.
- Un ajustement ne supprime pas les exigences de sécurité, de qualité, de coopération ou de performance inhérentes au poste.

Méthode pédagogique

- Apports ciblés et quiz.
- Analyses de situations et jeux de rôle.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence MNF7 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Manager ses anciens collègues

Manager ses anciens collègues – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Identifier les changements de rôle liés à la prise de poste dans son ancienne équipe.
- Clarifier son mandat et annoncer les règles de fonctionnement à l'équipe.
- Construire une relation de confiance avec chacun en appliquant des règles équitables.
- Donner un retour et recadrer une situation en s'appuyant sur des faits observables.
- Bâtir un plan d'action pour les 30 premiers jours de prise de poste.

Public concerné

Managers de proximité, responsables d'équipe et collaborateurs sur le point de prendre la responsabilité de leurs anciens collègues.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports ciblés, quiz et analyse de situations de prise de poste.
- Exercices en sous-groupes, simulations d'annonce et jeux de rôle en trinôme.
- Construction d'un plan de prise de poste adapté à sa propre équipe.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, observation des mises en situation à l'aide d'une grille et autoévaluation en fin de journée. Le plan d'action permet de vérifier le transfert des acquis à une situation concrète.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec sa trame d'annonce et un plan pour les 30 premiers jours, avec un point de suivi à programmer.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE FORMATION

Référence MNF8 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Maîtriser ses entretiens annuels et professionnels

Maîtriser ses entretiens annuels et professionnels – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Distinguer les finalités de l'entretien annuel d'évaluation et de l'entretien de parcours professionnel.
- Préparer chacun des deux échanges à l'aide d'une trame dédiée.
- Conduire un bilan factuel, donner un retour et convenir d'objectifs observables.
- Explorer les compétences, les aspirations et les perspectives d'évolution du salarié.
- Formaliser les décisions et organiser le suivi propre à chaque entretien.

Public concerné

Managers, responsables d'équipe et professionnels RH amenés à préparer, conduire ou accompagner les entretiens des salariés du secteur privé.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports ciblés, quiz et analyse de comptes rendus d'entretien.
- Préparation de deux trames et jeux de rôle en trinôme avec grille d'observation.
- Transposition aux supports et au calendrier des entretiens dans l'entreprise.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, observation des deux simulations et autoévaluation. Les productions sont relues à partir de critères portant sur la qualité des faits, du questionnement et du suivi.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec deux trames, des exemples de questions et une action à tester lors de son prochain entretien.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence MNF9 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Maîtriser ses entretiens de recrutement

Réussir ses entretiens de recrutement – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Traduire les besoins du poste en critères et comportements observables.
- Préparer une trame commune et des questions directement liées à l'emploi.
- Conduire un entretien structuré et recueillir des exemples de situations vécues.
- Repérer les biais de jugement et apprécier les réponses à l'aide d'une grille.
- Motiver une décision à partir des preuves recueillies et assurer le suivi du candidat.

Public concerné

Managers recruteurs, responsables RH, chargés de recrutement et collaborateurs amenés à participer à des entretiens de sélection.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports ciblés, quiz et analyse de questions de recrutement.
- Construction d'une grille d'entretien, simulations en trinôme et débriefings.
- Application de la méthode à un poste à pourvoir dans l'entreprise.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, observation d'un entretien simulé et comparaison de deux candidatures à partir d'une grille commune. Autoévaluation des acquis en fin de journée.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un guide d'entretien, une grille de décision et une pratique à tester sur son prochain recrutement.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence MNF10 / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Mener des réunions efficaces : de l'ordre du jour à la décision

Mener des réunions efficaces : de l'ordre du jour à la décision – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Choisir le format de réunion adapté au résultat attendu.
- Construire un ordre du jour et préparer les conditions de participation.
- Distribuer la parole et gérer le temps en présentiel ou à distance.
- Gérer les digressions, les désaccords et les prises de parole déséquilibrées.
- Formaliser les décisions, attribuer les actions et organiser leur suivi.

Public concerné

Managers, chefs de projet et toute personne amenée à préparer ou à animer des réunions d'équipe, de coordination ou de décision.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports ciblés, quiz et analyse de réunions issues du quotidien professionnel.
- Construction d'un ordre du jour, simulations et observation entre pairs.
- Utilisation de trames réutilisables pour la préparation, l'animation et le suivi.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, observation d'une réunion simulée et relecture d'un relevé de décisions. Autoévaluation des acquis en fin de journée.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un ordre du jour prêt à l'emploi, une trame de suivi et une pratique à tester à sa prochaine réunion.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CONF-QVCT-RPS / Conférence

QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir

Conférence de sensibilisation interactive

Durée de référence : 2h30 **Variante :** 2h00 **Format :** présentiel ou distanciel **Tarif :** sur devis

Objectifs de la conférence

- Partager des repères simples sur la QVCT, la santé mentale au travail et les RPS.
- Faire connaître les principaux facteurs de risques et les ressources protectrices.
- Aider chacun à repérer une situation préoccupante et à adopter les premiers réflexes.
- Donner envie d'ouvrir le dialogue sur le travail et de mobiliser les relais de l'entreprise.

Public concerné

Tout public en entreprise : salariés, managers, directions, représentants du personnel, équipes RH et acteurs de la prévention. Le contenu peut être adapté à un métier, un secteur ou une transformation particulière.

Prérequis

Aucun prérequis.

Modalités d'animation

- Présentation dynamique illustrée par des situations de travail concrètes.
- Sondages à main levée ou numériques, quiz, mini-cas et réactions du public.
- Questions recueillies pendant la conférence, puis séquence finale dédiée aux échanges.
- Possibilité d'intégrer les procédures et coordonnées des relais internes.

Évaluation et livrable

Quiz d'ouverture et quiz de clôture pour mesurer l'évolution des repères. Remise possible d'une fiche mémo : facteurs RPS, signaux d'alerte, posture d'écoute et relais à contacter.

Deux formats possibles

- Format 2h30 recommandé : 2 heures de sensibilisation et 30 minutes de questions-réponses.
- Format 2h00 : 1h40 de sensibilisation et 20 minutes de questions-réponses.

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir
le programme complet
sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CONF-MAN-ND / Conférence

Manager la neurodiversité au travail : repères, ajustements et limites

Conférence de sensibilisation pour managers – comprendre, questionner et agir sans diagnostiquer

Durée de référence : 2h30 **Variante :** 2h00 **Format :** présentiel ou distanciel **Tarif :** sur devis

Objectifs de la conférence

- Donner des repères prudents sur la neurodiversité et les profils dits neuroatypiques.
- Questionner la nécessité d'adapter certaines pratiques managériales sans renoncer aux exigences du travail.
- Identifier les obstacles fréquents, les ajustements possibles et leurs limites.
- Clarifier ce que le manager peut faire, ce qui ne relève pas de lui et les relais à mobiliser.

Public concerné

Managers, directions, responsables RH, chefs de projet, tuteurs et responsables d'intégration. La conférence peut réunir un public managérial large et être contextualisée au secteur de l'entreprise.

Périmètre et limites

- Sensibilisation managériale, non thérapeutique et non diagnostique.
- Aucune invitation à identifier ou étiqueter les collaborateurs à partir de comportements.
- Aucune obligation pour une personne de révéler un diagnostic ou un handicap invisible à son manager.
- Les exemples concernent des situations où les compétences et besoins peuvent être conciliés avec les exigences essentielles du poste, avec des ajustements raisonnables le cas échéant.
- Les singularités n'annulent ni les responsabilités du poste ni la nécessité d'un dialogue réaliste sur la faisabilité.

Modalités d'animation

- Apports illustrés, sondages, quiz, mini-cas et réactions du public.
- Questions recueillies au fil de la conférence, éventuellement de façon anonyme.
- Séquence finale de 30 minutes dédiée aux échanges ; 20 minutes dans la variante de 2 heures.

Évaluation

Quiz d'ouverture et de clôture, résolution collective d'un mini-cas et engagement sur une pratique managériale à tester.

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIV'®

UNIVERS

CAPTIV'® Vente

Techniques de vente & relation commerciale

Parcours certifiant de 11 jours et formations Flash pour incarner la posture du vendeur expert.

VNB	Maîtrisez les « basiques » de la vente	p. 24 ›
VN2	Sublimez votre posture commerciale	p. 25 ›
VN3	Décodez le langage corporel pour mieux vendre	p. 26 ›
VN4	Maîtrisez les négociations à forts enjeux	p. 27 ›
VN5	Maîtrisez les effets d'influence en prospection commerciale	p. 28 ›
VNF1	Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation	p. 29 ›
VNF2	Transformez les objections en arguments	p. 30 ›
VNF3	Développez un argumentaire impactant	p. 31 ›
VNF4	Relancez vos devis avec succès	p. 32 ›

CAPTIVE
FORMATION

Référence VNB / Stage

CAPTIV'® Vente — Les incontournables

Module de base : maîtrisez les « basiques » de la vente

Maîtrisez les incontournables du management – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **21h00**

Période de formation : **3 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les fondamentaux de la vente et les étapes du processus de vente.
- Développer des compétences en prospection, présentation, et négociation.
- Apprendre à gérer les objections et à conclure les ventes avec succès.
- Améliorer les techniques de communication et de relation client.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels de la vente afin d'asseoir leur crédibilité et renforcer leur efficacité commerciale.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VN2 / Stage

CAPTIV'® Vente

Sublimez votre posture commerciale

Sublimez votre posture commerciale – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance de la communication non verbale dans les interactions commerciales.
- Améliorer sa posture commerciale en utilisant des techniques de communication non verbale.
- Renforcer son impact et son influence lors des interactions avec les clients.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels de la communication non verbale appliquée à la vente.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VN3 / Stage

CAPTIV'® Vente

Décodez le langage corporel pour mieux vendre

Décodez le langage corporel pour mieux vendre – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance du langage corporel dans le processus de négociation.
- Apprendre à identifier et interpréter les signaux non verbaux des clients.
- Développer des compétences pour utiliser son propre langage corporel afin d'améliorer les interactions commerciales.
- Améliorer ses techniques de vente grâce à une communication non verbale efficace.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils fondamentaux du langage corporel appliqués à la négociation commerciale.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VN4 / Stage

CAPTIV'® Vente

Maîtrisez les négociations à forts enjeux

Maîtrisez les négociations à forts enjeux – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes fondamentaux des négociations à fort enjeux.
- Développer des compétences pour préparer et structurer des négociations complexes.
- Apprendre des techniques avancées de négociation pour maximiser les résultats.
- Maîtriser les compétences de communication et de gestion des conflits pour négocier efficacement.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels de la négociation commerciale.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VN5 / Stage

CAPTIV'® Vente

Maîtrisez les effets d'influence en prospection commerciale

Maîtrisez les effets d'influence en prospection commerciale – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes de l'influence et de la persuasion en prospection commerciale.
- Développer des compétences pour utiliser des techniques d'influence de manière éthique.
- Apprendre à adapter son discours pour persuader efficacement les prospects.
- Améliorer les techniques de prospection grâce à l'utilisation stratégique de l'influence et de la persuasion.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les techniques de prospection efficaces.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VNF1 / Stage

CAPTIV'® Vente — Flash

Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation

Maîtrisez l'art du questionnement et de la reformulation – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance du questionnement et de la reformulation dans le processus commercial.
- Développer les compétences nécessaires pour poser des questions pertinentes avec agilité.
- Apprendre à reformuler pour clarifier, vérifier la compréhension et approfondir les échanges avec les clients.
- Améliorer les techniques de communication commerciale pour renforcer les relations avec les clients et augmenter les ventes.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels permettant de maîtriser l'art du questionnement et de la reformulation en techniques de vente.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence VNF2 / Stage

CAPTIV'® Vente — Flash

Transformez les objections en arguments

Transformez les objections en arguments – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les objections leur rôle dans le processus de vente.
- Développer des compétences pour écouter activement et identifier les objections.
- Apprendre à répondre efficacement aux objections en les transformant en arguments convaincants.
- Améliorer les techniques de vente pour surmonter les résistances et conclure des ventes réussies.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les techniques d'argumentation impactantes pour optimiser leur force de conviction.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence VNF3 / Stage

CAPTIV'® Vente — Flash

Développez un argumentaire impactant

Développez un argumentaire impactant – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les éléments clés d'un argumentaire commercial efficace.
- Développer des compétences pour structurer et rédiger un argumentaire percutant.
- Apprendre à adapter l'argumentaire en fonction des besoins et des attentes des clients.
- Améliorer les techniques de présentation pour maximiser l'impact commercial.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les techniques d'argumentation impactantes pour optimiser leur force de conviction.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence VNF4 / Stage

CAPTIV'® Vente — Flash

Relancez vos devis avec succès

Relancez vos devis avec succès – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance de la relance des devis dans le processus de vente
- Développer des compétences pour structurer et exécuter des relances efficaces
- Apprendre à surmonter les objections et à convertir les devis en ventes
- Améliorer les techniques de communication pour maximiser le taux de conversion des devis

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels propres à la relance de devis.

Prérequis

Avoir suivi un module de base en techniques de vente.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir
le programme complet
sur votre telephone

CAPTIV'®

UNIVERS

CAPTIV'® Communication

Communication interpersonnelle

S'affirmer, influencer, prendre la parole et communiquer en situation sensible.

CNB	Maîtrisez les fondamentaux de la communication interpersonnelle	p. 34 ›
CN2	Développez votre pouvoir d'influence grâce à la communication non verbale	p. 35 ›
CN3	Décodez le langage corporel pour mieux communiquer	p. 36 ›
CN4	Savoir communiquer en situations à forts enjeux	p. 37 ›
CN5	Optimisez vos prises de parole en public	p. 38 ›
CNF1	Maîtriser les basiques de la prise de parole en public	p. 39 ›
CNF2	Maîtrisez votre voix pour captiver votre audience	p. 40 ›
CNF3	Développez une gestuelle persuasive pour mieux communiquer	p. 41 ›

Référence CNB / Stage

CAPTIV'® Communication — Les incontournables

Module de base : maîtrisez les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Maîtrisez les fondamentaux de la communication interpersonnelle – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes de base de la communication interpersonnelle.
- Développer des compétences pour communiquer de manière efficace.
- Apprendre à écouter activement et à donner un feedback constructif.
- Améliorer les relations interpersonnelles grâce à une communication claire et positive.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses de renforcer leur posture et leur impact communicationnel.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CN2 / Stage

CAPTIV'® Communication

Développez votre pouvoir d'influence grâce à la communication non verbale

Développez votre pouvoir d'influence grâce à la communication non verbale – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance et l'impact de la communication non verbale dans les interactions personnelles et professionnelles.
- Développer des compétences pour utiliser la communication non verbale afin d'influencer et persuader efficacement avec éthique.
- Améliorer sa posture et son langage corporel pour renforcer son pouvoir d'influence.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses de sublimer leur capacité à convaincre grâce à la communication non verbale.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence CN3 / Stage

CAPTIV'® Communication

Décodez le langage corporel pour mieux communiquer

Décodez le langage corporel pour mieux communiquer – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance et l'impact du langage corporel dans la communication.
- Apprendre à identifier et interpréter les différents signaux non verbaux.
- Développer des compétences pour utiliser efficacement le langage corporel dans diverses situations professionnelles.
- Améliorer la qualité de la communication et des relations interpersonnelles grâce à une meilleure compréhension du langage corporel.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'apprendre à s'appuyer sur le langage corporel afin de mieux s'adapter à leurs interlocuteurs.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CN4 / Stage

CAPTIV'® Communication

Savoir communiquer en situations à forts enjeux

Savoir communiquer en situations en forts enjeux – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les enjeux et les défis de la communication en situations critiques.
- Développer des compétences pour gérer la pression et rester efficace sous stress.
- Apprendre des techniques de communication spécifiques pour des situations à forts enjeux.
- Renforcer la capacité à persuader et influencer dans des contextes difficiles.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'optimiser leur capacité à communiquer en situations difficiles.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir
le programme complet
sur votre telephone

Référence CN5 / Stage

CAPTIV'® Communication

Optimisez vos prises de parole en public

Optimisez vos prises de parole en public– présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes fondamentaux de la prise de parole en public.
- Développer des compétences pour structurer et préparer des présentations efficaces.
- Apprendre des techniques pour captiver et engager l'audience.
- Améliorer la confiance en soi et la gestion du stress lors de la prise de parole en public.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels d'une prise de parole en public impactante.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir
le programme complet
sur votre telephone

Référence CNF1 / Stage

CAPTIV'® Communication — Flash

Maîtrisez les « basiques » de la prise de parole en public

Maîtrisez les basiques de la prise de parole en public – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les principes de base de l'art oratoire.
- Développer des compétences pour structurer et préparer des discours efficaces.
- Apprendre des techniques de base pour captiver et engager l'audience.
- Améliorer la confiance en soi et la gestion du stress lors de la prise de parole en public.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses travailler leur éloquence et optimiser la confiance en soi.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CNF2 / Stage

CAPTIV'® Communication — Flash

Maîtrisez votre voix pour captiver votre auditoire

Maîtrisez votre voix pour captiver votre auditoire – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance de la voix dans la communication et l'éloquence.
- Développer des compétences pour utiliser efficacement le mouvement vocal.
- Apprendre des techniques de modulation de la voix pour captiver et engager l'auditoire.
- Améliorer la projection vocale, la clarté et l'expressivité de la voix.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'apprendre à utiliser leur voix afin de renforcer leur impact communicationnel.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence CNF3 / Stage

CAPTIV'® Communication — Flash

Développez une gestuelle persuasive pour mieux communiquer

Développez une gestuelle persuasive pour mieux communiquer– présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre l'importance de la posture et du langage corporel en communication interpersonnelle.
- Développer des compétences pour utiliser efficacement les gestes et renforcer le message.
- Apprendre des techniques pour adapter la gestuelle en fonction du contexte et de l'audience.
- Améliorer l'impact de la communication grâce à une gestuelle appropriée.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses de sublimer leur capacité à communiquer grâce au langage corporel.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIV'®

UNIVERS

CAPTIV'® Prévention RPS et QVCT

Prévention des risques psychosociaux et qualité de vie et des conditions de travail

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la qualité de vie et des conditions de travail.

MN3	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	p. 43 ›
MNF5	Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux	p. 44 ›
Conférence	QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir	p. 45 ›

CAPTIVE
FORMATION

Référence MN3 / Stage

CAPTIV'® Management

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les liens entre organisation du travail, santé mentale, engagement et performance durable.
- Identifier les facteurs de risques psychosociaux et les ressources protectrices dans le travail réel.
- Repérer les signaux faibles individuels et collectifs, écouter et orienter sans se substituer aux acteurs de santé.
- Prévenir les effets de l'intensification, de l'hyperconnexion, du travail hybride et des transformations numériques ou liées à l'IA.
- Construire une démarche QVCT participative, intégrée au DUERP et pilotée par des actions mesurables.

Public concerné

Dirigeants, managers, responsables RH, référents QVCT ou prévention, membres du CSE/CSSCT, chefs de projet transformation et acteurs de la santé-sécurité au travail.

Prérequis

Aucun prérequis. Une connaissance des métiers, de l'organisation et des transformations en cours facilitera les travaux pratiques.

Les enjeux actuels intégrés au programme

- Santé mentale et prévention de l'épuisement professionnel.
- Charge, intensification, interruptions et perte de marges de manœuvre.
- Travail hybride, isolement, cohésion et droit à la déconnexion.
- Usages du numérique et de l'IA : autonomie, compétences, contrôle et sens du travail.

Repères essentiels

- La QVCT ne se réduit pas au bien-être individuel : elle vise les conditions dans lesquelles le travail est réalisé et la capacité à agir sur son contenu et son organisation.
- La prévention primaire agit d'abord sur les causes organisationnelles ; les dispositifs de soutien individuel viennent en complément.
- Repérer une difficulté n'autorise pas à établir un diagnostic médical : le rôle consiste à écouter, protéger, alerter et orienter vers les relais compétents.
- Une transformation numérique ou IA doit être évaluée au regard du travail réel, de la charge, de l'autonomie, des compétences et de la qualité du service.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

Référence *MNF5* / Stage

CAPTIV'® Management — Flash

Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux

Sensibilisation à la QVCT et à la prévention des risques psychosociaux – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **7h00**

Période de formation : **1 journée**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre ce que recouvrent la QVCT, la santé mentale au travail et les risques psychosociaux.
- Identifier les principaux facteurs de risques et les ressources protectrices dans l'organisation du travail.
- Repérer des signaux d'alerte individuels et collectifs sans établir de diagnostic.
- Adopter une posture d'écoute, de protection et d'orientation adaptée à son rôle.
- Identifier des actions simples de prévention et les relais mobilisables dans l'entreprise.

Public concerné

Dirigeants, managers, responsables RH, membres du CSE/CSSCT, référents QVCT ou prévention et, plus largement, tout collectif souhaitant acquérir une culture commune sur la QVCT et les RPS.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports courts et accessibles, quiz, échanges guidés et analyse de situations de travail.
- Exercices en sous-groupes, cas pratiques et entraînement à la posture d'écoute.
- Transposition aux réalités et aux dispositifs internes de l'entreprise.

Méthode d'évaluation

Quiz de positionnement et de validation, participation aux exercices, analyse d'une situation-problème et autoévaluation en fin de journée. Cette sensibilisation ne constitue ni une formation de référent RPS ni une habilitation à conduire seul un diagnostic approfondi.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un engagement individuel : une pratique à renforcer et une action collective à proposer dans les 30 jours.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence CONF-QVCT-RPS / Conférence

QVCT et prévention des risques psychosociaux : comprendre pour mieux agir

Conférence de sensibilisation interactive

Durée de référence : 2h30 **Variante :** 2h00 **Format :** présentiel ou distanciel **Tarif :** sur devis

Objectifs de la conférence

- Partager des repères simples sur la QVCT, la santé mentale au travail et les RPS.
- Faire connaître les principaux facteurs de risques et les ressources protectrices.
- Aider chacun à repérer une situation préoccupante et à adopter les premiers réflexes.
- Donner envie d'ouvrir le dialogue sur le travail et de mobiliser les relais de l'entreprise.

Public concerné

Tout public en entreprise : salariés, managers, directions, représentants du personnel, équipes RH et acteurs de la prévention. Le contenu peut être adapté à un métier, un secteur ou une transformation particulière.

Prérequis

Aucun prérequis.

Modalités d'animation

- Présentation dynamique illustrée par des situations de travail concrètes.
- Sondages à main levée ou numériques, quiz, mini-cas et réactions du public.
- Questions recueillies pendant la conférence, puis séquence finale dédiée aux échanges.
- Possibilité d'intégrer les procédures et coordonnées des relais internes.

Évaluation et livrable

Quiz d'ouverture et quiz de clôture pour mesurer l'évolution des repères. Remise possible d'une fiche mémo : facteurs RPS, signaux d'alerte, posture d'écoute et relais à contacter.

Deux formats possibles

- Format 2h30 recommandé : 2 heures de sensibilisation et 30 minutes de questions-réponses.
- Format 2h00 : 1h40 de sensibilisation et 20 minutes de questions-réponses.

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir
le programme complet
sur votre telephone

CAPTIV'®

UNIVERS

CAPTIV'® Bailleurs sociaux

Formations dédiées aux bailleurs sociaux

Des formations conçues pour les équipes de proximité et de gestion locative.

BS1	Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social	p. 47 ›
BS2	Conduire le changement et embarquer les équipes	p. 48 ›
BS3	Feedback, recadrage et gestion des tensions dans l'équipe	p. 49 ›
BS4	Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT	p. 50 ›
BS5	Prévenir l'épuisement émotionnel des professionnels de terrain	p. 51 ›
BS6	Communiquer en situation de crise avec les locataires et partenaires	p. 52 ›
BS7	Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public	p. 53 ›
BS8	Accueil multicanal et traitement des réclamations difficiles	p. 54 ›
BS9	Communiquer avec des locataires en situation de vulnérabilité	p. 55 ›
BS10	Médiation de proximité et gestion des conflits de voisinage	p. 56 ›

Référence BS1 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social

Manager efficacement une équipe de proximité dans le logement social – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Adapter son management aux métiers de terrain et aux contraintes de proximité.
- Donner du sens aux priorités de service et responsabiliser les collaborateurs.
- Animer les temps collectifs, déléguer et suivre l'activité sans micro-management.
- Gérer les écarts de performance avec exigence, équité et respect.

Public concerné

Responsables d'agence, responsables de secteur, managers de gardiens, chefs d'équipe et managers de proximité.

Prérequis

Exercer ou prendre prochainement une fonction d'encadrement.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS2 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Conduire le changement et embarquer les équipes

Conduire le changement et embarquer les équipes – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Donner du sens à une transformation organisationnelle ou numérique.
- Anticiper les impacts sur les métiers, les coopérations et la relation locataire.
- Accueillir les résistances et construire des réponses adaptées.
- Piloter l'appropriation avec des indicateurs et des boucles de retour terrain.

Public concerné

Directeurs, responsables de service, chefs de projet, managers de proximité et ambassadeurs du changement.

Prérequis

Être impliqué dans un projet de transformation ou d'évolution des pratiques.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE FORMATION

Référence BS3 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Feedback, recadrage et gestion des tensions dans l'équipe

Feedback, recadrage et gestion des tensions dans l'équipe – distanciel ou présentiel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Donner un feedback précis qui renforce ou corrige un comportement.
- Préparer et conduire un recadrage dans le respect du cadre managérial.
- Traiter les tensions avant qu'elles ne se transforment en conflit durable.
- Restaurer une coopération et formaliser les engagements.

Public concerné

Managers de proximité, responsables d'agence, responsables de service et chefs d'équipe.

Prérequis

Exercer une responsabilité hiérarchique ou fonctionnelle.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS4 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Repérer les facteurs de risques psychosociaux propres aux métiers du logement social.
- Détecter les signaux faibles individuels et collectifs sans se substituer aux professionnels de santé.
- Conduire un échange de soutien et orienter vers les bons relais.
- Construire des actions de prévention primaire intégrées au travail réel.

Public concerné

Managers, responsables RH, référents prévention, membres de CSE/CSSCT et responsables de service.

Prérequis

Aucun prérequis. Une connaissance de l'organisation et des métiers facilite les travaux pratiques.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS5 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Prévenir l'épuisement émotionnel des professionnels de terrain

Prévenir l'épuisement émotionnel des professionnels de terrain – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les mécanismes de fatigue compassionnelle et de surcharge émotionnelle.
- Repérer ses signaux d'alerte et ceux du collectif.
- Utiliser des techniques de régulation compatibles avec l'activité.
- Installer des pratiques d'équipe protectrices et des relais efficaces.

Public concerné

Gardiens, agents de proximité, conseillers clientèle, travailleurs sociaux, chargés de recouvrement et leurs managers.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS6 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Communiquer en situation de crise avec les locataires et partenaires

Communiquer en situation de crise avec les locataires et partenaires – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Structurer une communication rapide, fiable et cohérente en situation dégradée.
- Adapter les messages aux locataires, élus, associations, prestataires et équipes.
- Gérer l'incertitude, les rumeurs et la pression sans spéculer.
- Préparer le retour à la normale et tirer les enseignements de la crise.

Public concerné

Directions, responsables d'agence, responsables communication, gestionnaires de crise, managers et porte-parole.

Prérequis

Être susceptible de contribuer à une cellule de crise ou à l'information des publics.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS7 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public

Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Identifier les mécanismes d'escalade et les facteurs déclencheurs.
- Adopter une posture verbale et non verbale sécurisante.
- Désamorcer une interaction tendue tout en maintenant le cadre.
- Savoir interrompre l'échange, alerter et rendre compte après un incident.

Public concerné

Chargés d'accueil, conseillers clientèle, gardiens, agents de proximité, chargés de recouvrement et responsables d'agence.

Prérequis

Être amené à recevoir, appeler ou rencontrer des locataires et demandeurs.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE FORMATION

Référence BS8 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Accueil multicanal et traitement des réclamations difficiles

Accueil multicanal et traitement des réclamations difficiles – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Créer une expérience cohérente au guichet, au téléphone, par courriel et lors des visites.
- Qualifier rapidement la demande et hiérarchiser l'urgence.
- Expliquer les délais, responsabilités et limites de service de façon compréhensible.
- Transformer une réclamation en réponse traçable et coordonnée.

Public concerné

Agents d'accueil, téléconseillers, conseillers clientèle, gestionnaires locatifs, gardiens et superviseurs.

Prérequis

Être en contact avec les locataires ou demandeurs.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS9 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Communiquer avec des locataires en situation de vulnérabilité

Communiquer avec des locataires en situation de vulnérabilité – Présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Adapter son discours aux capacités de compréhension et à la situation de l'interlocuteur.
- Créer une relation respectueuse sans infantiliser ni promettre l'impossible.
- Repérer les indices de fragilité et mobiliser les relais appropriés.
- Préserver la confidentialité, la juste distance et le cadre professionnel.

Public concerné

Conseillers clientèle, chargés de gestion locative, gardiens, travailleurs sociaux, agents d'accueil et responsables de secteur.

Prérequis

Aucun prérequis.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIVE
FORMATION

Référence BS10 / Stage

CAPTIV'® Logement social

Médiation de proximité et gestion des conflits de voisinage

Médiation de proximité et gestion des conflits de voisinage

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours**

Tarif : **Nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Analyser un conflit sans prendre parti prématurément.
- Conduire des entretiens séparés puis une rencontre de médiation sécurisée.
- Faire émerger des engagements concrets et vérifiables.
- Savoir reconnaître les limites de la médiation et orienter le dossier.

Public concerné

Gardiens, agents de proximité, chargés de tranquillité résidentielle, gestionnaires locatifs et responsables de secteur.

Prérequis

Avoir une expérience de la relation locataire ou du traitement des troubles de voisinage.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Formation conçue selon la méthode CAPTIV'®

Découvrir le programme complet ›

Scannez pour ouvrir le programme complet sur votre telephone

CAPTIV'®

ACCOMPAGNEMENTS

CAPTIV'® Coaching

Accompagnements individuels et collectifs

Quand l'enjeu exige plus qu'une formation : prendre du recul, renforcer un collectif, préparer une situation réelle avant qu'elle ne devienne décisive.

Individuel	Coaching individuel	p. 58 ›
Équipe	Cohésion d'équipe	p. 59 ›
Situation Room™	CAPTIVE Situation Room™	p. 60 ›
Action Room™	CAPTIVE Action Room™	p. 61 ›

CAPTIV'® COACHING

Coaching individuel

Prendre du recul. Faire évoluer sa posture. Trouver ses propres réponses.

Le coaching individuel offre un espace confidentiel permettant à un manager, un dirigeant ou un professionnel de travailler sur une problématique concrète et de faire évoluer durablement sa manière d'agir.

Il peut notamment accompagner

- une prise de fonction ou une évolution de responsabilités
- une difficulté managériale ou relationnelle
- un besoin d'affirmation ou de repositionnement
- une période de transformation ou d'incertitude
- une situation professionnelle complexe
- le développement du leadership et de la capacité de décision

Chaque accompagnement débute par une clarification de la demande, du contexte et des objectifs. Les séances permettent ensuite d'analyser les situations rencontrées, d'interroger les pratiques et les modes de fonctionnement, d'expérimenter de nouvelles approches et d'en mesurer les effets dans la durée.

> Un accompagnement personnalisé pour faire évoluer sa pratique au plus près de la réalité professionnelle.

Découvrir cette offre sur le site ›

CAPTIV'® COACHING

Cohésion d'équipe

Renforcer le collectif lorsqu'il est mis à l'épreuve.

La cohésion d'une équipe ne se mesure pas seulement lorsque tout va bien. Elle devient déterminante lorsqu'un collectif traverse une période de transformation, de pression ou de tension et doit continuer à coopérer malgré les difficultés.

Situations concernées

- Réorganisation
- Changement de management
- Perte de repères
- Tensions internes
- Difficultés de coopération
- Événement ayant fragilisé le collectif
- Période de forte activité ou d'incertitude

CAPTIVE conçoit et anime des sessions collectives de cohésion adaptées à la situation réellement vécue par l'équipe. Les modalités sont adaptées au contexte, à la maturité de l'équipe et à la nature de la situation rencontrée.

> Notre objectif n'est pas de créer artificiellement de la cohésion pendant une journée, mais d'aider l'équipe à retrouver les conditions qui lui permettront de mieux fonctionner ensemble après notre intervention.

Découvrir cette offre sur le site ›

CAPTIV'® COACHING

CAPTIVE Situation Room™

Préparer une situation réelle avant qu'elle ne devienne décisive.

Une séance intensive et confidentielle de 90 à 120 minutes avec un coach-formateur expérimenté, entièrement consacrée à la préparation d'une situation professionnelle imminente à fort enjeu : entretien difficile, annonce sensible, recadrage, prise de parole, interlocuteur résistant.

Nous travaillons à partir de votre situation réelle

1. Décrypter : le contexte, les acteurs, les rapports de force et les zones de risque
2. Clarifier : ce que vous voulez obtenir, ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas
3. Construire : votre stratégie relationnelle, votre posture et vos messages clés
4. Anticiper : les objections, réactions et scénarios déstabilisants
5. Simuler : les moments les plus délicats, face à différentes réactions
6. Ajuster : ce qui fonctionne, et rejouer lorsque c'est nécessaire

La Situation Room™ peut être mobilisée ponctuellement ou intégrée à un accompagnement individuel. Elle ne remplace pas la décision du professionnel : elle crée un espace pour tester, ajuster et sécuriser son approche avant que l'enjeu ne soit réel.

> Vous ne repartez pas avec une méthode générale. Vous repartez avec une stratégie pour votre situation.

Découvrir cette offre sur le site ›

Sur demande · Tarif : nous consulter

06 58 02 25 06 · mdominguez@captive-formation.com

CAPTIV'® COACHING

CAPTIVE Action Room™

Préparer collectivement une négociation commerciale stratégique réelle.

Certaines négociations engagent bien plus qu'un rendez-vous : un contrat structurant, un client clé, un renouvellement sous tension, un rapport de force défavorable. L'Action Room™ réunit l'équipe concernée pour préparer ensemble la négociation avant d'entrer dans la salle.

Nous travaillons à partir de votre négociation réelle

- Analyse du rapport de force, des acteurs et des intérêts en présence
- Définition des objectifs et des lignes rouges
- Stratégie de concessions et de contreparties
- Scénarios adverses
- Simulation de la négociation

L'Action Room™ est réservée aux négociations commerciales dont les enjeux économiques, stratégiques ou relationnels justifient une préparation particulièrement approfondie.

> Votre équipe ne repart pas avec une méthode générale. Elle repart avec une stratégie de négociation partagée.

Découvrir cette offre sur le site ›

Sur demande · Tarif : nous consulter

06 58 02 25 06 · mdominguez@captive-formation.com

CAPTIV'®

une méthode Captive Formation

Construisons ensemble votre prochaine formation

Manuel DOMINGUEZ

06 58 02 25 06 · mdominguez@captive-formation.com

www.captive-formation.com

Formations en intra ou en inter · En présentiel ou à distance

Tarifs : nous consulter

Captive Formation — 20 bis, rue Paul Bert — 69150 Décines-Charpieu

Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation · CAPTIV'® est une marque déposée