

CYCLE 1

DEVENIR « CERTIFIÉ EN PROCESS ACTION »

Maîtrisez l'Entretien de Découverte de l'Action (EDA)

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation est destinée aux personnes ayant exercé une activité professionnelle de 3 ans minimum, aux primo-accédants à l'emploi justifiant au minimum d'un niveau II d'études validé (Master I, Ecoles d'ingénieurs ou Ecoles de Commerce).

Elle est plus particulièrement destinée aux fonctions de managers, consultants, coachs, formateurs et chercheurs en sciences sociales et ressources humaines. Tous ceux qui ont besoin d'identifier et de comprendre avec clarté et précision le mode d'action d'un utilisateur, d'un expert, d'un processus métier.

Objectifs

- Maîtriser l'Entretien de Découverte de l'Action (EDA®)
- Surmonter la difficulté liée au fait que les utilisateurs ou experts ne savent jamais exprimer spontanément et de manière cohérente et claire la part tacite qui constitue l'essence et la structure de leur mode d'action (ils vous parlent de leurs intentions, de leurs résultats, des contextes, des concepts méthodologiques, de leurs évaluations, de leurs croyances, mais ne savent presque rien dire de l'action elle-même qu'ils maîtrisent parce qu'elle s'impose à eux comme un automatisme, comme une évidence qu'ils ne savent plus nommer)
- Il s'agit donc de repérer, d'identifier et de comprendre la chronologie d'action d'une personne, d'un processus métier ou d'un projet

Vos Bénéfices

- Renforcer l'objectivité, la profondeur et la précision de vos analyses de process
- Découvrir et comprendre l'action non exprimée d'un expert ou d'un utilisateur
- Développer votre efficacité au travail, dans votre management et vos gestions de projet
- Acquérir une méthode éprouvée de questionnement et d'analyse originale, innovante et pertinente

Pédagogie

Une pédagogie très interactive qui alterne apports théoriques et exercices pratiques.

La découverte des fondements scientifiques sur lesquels s'appuient la méthode innovante de « l'Entretien de Découverte de l'Action » ®.

La découverte illustrée par des cas concrets, des situations et qui donnera lieu à des exercices pratiques permettant d'en tester immédiatement la pertinence.

Les « Plus »

- **Une approche personnalisée** qui met en évidence et respecte les points d'action remarquables de chacun des participants et surtout qui permet d'identifier la dynamique et la chronologie de leur mode d'action.
- **Un plan d'action personnalisé** construit en fin de formation et destiné à installer au quotidien les fruits de la formation
- **La découverte d'une méthode innovante** mise au point par Joël Guillon, qui se fonde sur 7 ans de recherche et développement dans les domaines des neurosciences, automatismes, modélisation de processus, explicitation de l'action, créativité.

Programme

1. INTRODUCTION

- Présentation du Cycle de Certification « Process Action »
- Cadre d'apprentissage et d'entraînement - Règles et garanties de progrès
- Pédagogie et formation d'adulte centrées « Process Action »

2. INTÉGRER LES FONDEMENTS DU « PROCESS ACTION ® »

Un nouveau champ d'application, jusqu'à présent étonnamment ignoré...

Comment un consultant/coach, tellement attentif à la performance et à la réussite de son client/coaché, peut-il enfin accéder à l'agencement complexe et unique des programmes cognitifs et sensoriels qui fondent, de façon experte, le processus opérationnel d'action et de réalisation de la personne accompagnée

- Susciter un récit riche en occurrences d'action
- Discerner dans le récit l'espace implicite où se logent les éléments cachés de l'action
- Détecter les traces et la cohérence de l'action au travers des multiples formes d'expression
- Extraire l'action dans sa forme épurée et originelle, hors habillages psychosociologiques et contextuels (on ne s'occupe pas du pourquoi, ni de l'origine de ce mode de fonctionnement, tous les aspects psychologiques et comportementaux sont évacués pour rester centré sur la chronologie du mode d'action. C'est cette mise entre parenthèse du psychologique et de l'émotionnel qui ouvre un regard nouveau sur soi et sur les autres qui peut, si nécessaire, enrichir la réflexion ou la pratique des psychologues, thérapeutes ou coachs)
- Identifier avec précision la construction du mode opératoire d'action

Thématiques abordées :

- *Le concept d' « Action » et ses développements récents dans le cadre professionnel (management, RH, organisation, accompagnement, coaching)*
- *Ce que recouvre l'action : Le couplage « individu - environnement » Activité, action, acte, agir, tâche, mission, rôle, fonction...*
- *Le décodage de l'action - De l'implicite à la mise en mots*
- *Le « Process Action® » : Comment se construit l'action chez chaque individu,*
- *L' « a-psychologie » du « Process Action® »*
- *L'option phénoménologique du « Process Action® »*
La phénoménologie prend pour point de départ l'expérience afin d'essayer d'en extraire l'essence.
La phénoménologie est la science des phénomènes.

3. DECODER LA BOÎTE NOIRE DU PROCESSUS D'ACTION

L'enjeu pour le consultant est d'éclairer avec efficacité et pertinence l'action de son client dans le cadre de sa tâche, de sa fonction, de sa présence au monde.

Dans le cadre d'un Métier, d'une Fonction ou d'une Mission... comment un consultant (par exemple: en Système d'information, en ingénierie pédagogique, en productivité industrielle, un coach, etc..) hautement attaché à la mise en acte par le client de son plan d'action, va pouvoir avoir accès et comprendre le mode opératoire de son client sachant qu'il est souvent spécifique, unique et original, et qu'il rassemble une somme impressionnante de mécanismes cognitifs et sensoriels qui sont déterminant dans la qualité de l'intervention active du consultant.

- **Détecter et qualifier les différentes séquences des modes opératoires :**
 - Collecte, attention, recherche, et sélection des informations nécessaires à la mise en route de l'action
 - Décodage, analyse, classement, arrangement et détection des relations signifiantes, nécessaires au traitement performant des informations recueillies
 - Décantation, clarification, éclaircissement et épuration nécessaires à la compréhension fine des éléments, des interactions et des liaisons constitutives de la réalité
 - Imagination, création et résolutions mis en œuvre par maturation pour créer les pistes et chemins vers l'objectif désiré
 - Anticipation, planification, mobilisation et engagement dans les phases de réalisation
 - Mise en route, mise en rythme, gestion de l'énergie, réactivité, feedback, contrôle, nécessaires au suivi et à la bonne fin du cycle d'action mené jusqu'à son objectif

Thématiques abordées :

- La séquence logique du processus d'action
- Le processus de prise d'information
- Le processus de traitement de l'information collectée
- Le processus de décantation révélatrice de la réalité
- Le processus de créativité résolutoire
- Le processus de décision et de mise en route de l'action
- Le processus de suivi et de finalisation de l'action

4. METTRE EN MOTS LA DYNAMIQUE DU MODE D'ACTION

Une posture nouvelle du consultant qui enrichit l'écoute, la découverte et le diagnostique.

Comment un consultant/coach chevronné peut ajouter à ses modes de communication et d'interaction éprouvés une nouvelle posture spécialement créée pour garantir un processus de découverte exhaustif de la chronologie du mode d'action de son client et parvenir à une prise de conscience entièrement et exclusivement extraite de la réalité de son client.

- Maîtriser la structure d'un Entretien de Découverte de l'Action (EDA)
- Utiliser la forme langagière spécifique du questionnement de l'Entretien de Découverte de l'Action (EDA)
- Adopter et maintenir une posture distanciée et neutre dans le dialogue pour laisser l'interviewé dans son histoire et ses représentations
- Installer l'interviewé dans une expression authentique et non biaisée de son processus d'action
- Restituer de façon fidèle et active les éléments mis en mots pour faciliter leur intégration consciente par l'interviewé
- S'auto-évaluer et auto-enrichir sa pratique de l'Entretien de Découverte de l'Action (EDA)

Thématiques abordées :

- Le questionnement spécifique à l'Entretien de Découverte de l'Action - Principes et règles
- L'intervieweur distancié et intéressé : la « neutr'attention »
- L'interviewé impliqué : la « parole incarnée »
- La fonction-miroir de l'action de l'interviewer - Règles pratiques
- La fonction réflexive de l'interviewé - Règles d'activation
- La pratique de l'Entretien de Découverte de l'Action (EDA®) - Grille de questionnement

5. FORMALISER LA PRISE DE NOTES SOUS FORME DE SCHEMAS HEURISTIQUES

Un outil indispensable pour structurer les processus d'action arborescents en éliminant la phraséologie de l'écriture...
Pour un consultant/coach soucieux de gain de temps et d'efficacité en face de son client, comment disposer d'un logiciel simple et de prise en main rapide, capable, en temps réel, d'une mise en mémoire organisée des contenus essentiels d'un thème complexe et foisonnant

- Maîtriser et utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de schémas heuristiques
- Appliquer l'utilisation du logiciel de schémas heuristiques à la prise de note en Entretien de Découverte de l'Action (EDA®)
- Utiliser ce logiciel comme un outil partagé de transmission des documents au sein de Scor Excellence

Thématiques abordées

- Prise en main du logiciel
- Application à la prise d'information selon les standards adoptés et validés au sein de la démarche Scor Excellence

6. RÉUSSIR LA CERTIFICATION EN « PROCESS ACTION ® »

- Etude du Dossier d'éligibilité et Conseils épreuve écrite
- Supervision et Conseils épreuve orale
- Epreuves de certification

Modalités

- **Durées** : Programme complet de Certification « Process Action » : 75 heures, dont
 - o Formation : 63h – 9 jours en salle (3x3 jours)
 - o Supervision : 7h
 - o Certification : 5h
- **Lieu** : Paris
- **Effectif limité** : 6 à 10 participants par séminaire
- **Prix (n'incluant pas les repas)** :
 - o Programme complet du 1er Cycle : 5 625,00 € HT
 - o Certification : 625 € HT

Calendrier

	1 ^{ère} Session (3 Jours)	2 ^e Session (3 Jours)	3 ^e Session (3 Jours)
1 ^{ère} Session 2010	27 au 29 Janvier 2010	10 au 12 Février 2010	10 au 12 Mars 2010
2 ^e Session 2010	17 au 19 Mars 2010	7 au 9 Avril 2010	5 au 7 Mai 2010
3 ^e Session 2010	1 au 3 Septembre 2010	15 au 17 Septembre 2010	13 au 15 Octobre 2010
4 ^e Session 2010	27 au 29 Octobre 2010	17 au 19 Novembre 2010	13 au 15 Octobre 2010

DEVENIR « CERTIFIE TECHNICIEN EN DECOUVERTE DU Mo2i »

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation est destinée aux personnes Certifiées « Process Action® » qui ont signé la Charte d'Engagement Ethique Scor Excellence.

Ce Cycle certifiant « Technicien en découverte du Mo2i® » est particulièrement adapté aux fonctions de consultants, coachs, formateurs et animateurs qui veulent ajouter un volant d'expertise nouveau dans leur offre commerciale ou qui souhaitent réorienter de façon significative leur profession vers l'application des démarches et outils, études et recherches de Scor Excellence

Objectifs

- Détecter le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i) d'une personne ou mode d'action dans lequel elle est en excellence et en maîtrise

Vos Bénéfices

- Acquérir une méthode pertinente pour découvrir le meilleur d'une personne dans l'action
- Détecter ce qui rend la personne unique dans son action
- Permettre à son client/coaché de changer de représentation sur son propre mode d'action

Pédagogie

Une pédagogie très interactive qui alterne apports théoriques et exercices pratiques.

La découverte des fondements scientifiques sur lesquels s'appuient la découverte du Mo2i®.

La découverte illustrée par des cas concrets et des mises en situations qui donneront lieu à des exercices pratiques permettant d'en tester immédiatement la pertinence.

Les « Plus »

- **Une approche personnalisée** qui met en évidence la dynamique et la chronologie du mode d'action et respecte les points d'action remarquables de chacun des participants
- **Un plan d'action personnalisé** construit en fin de formation et destiné à installer au quotidien les fruits de la formation
- **Une découverte d'une méthode innovante** mise au point par Joël Guillon, qui se fonde sur 7 ans de recherche et développement dans les domaines des neurosciences, automatismes, modélisation de processus, explicitation de l'action, créativité.

1. INTRODUCTION

- Présentation du Cycle de Certification « Technicien en découverte du Mo2i® »
- Cadre d'apprentissage et d'entraînement - Règles et garanties de progrès
- Points marquants des Cycles 1 et 2

2. INTÉGRER LES FONDEMENTS DE L'EXCELLENCE

Un mode de fonctionnement où l'action participe à l'optimum de la personne

Le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i) est un processus d'action très particulier, qui mobilise le meilleur des ressources de la personne, dans des contextes déterminants pour elle. Le consultant Expert dispose là d'un matériau hautement performant, car il a accès à des automatismes très perfectionnés, dont l'agencement unique génère des formes remarquables d'efficacité, de performance et d'utilité sociale

- Identifier les « niches d'excellence » dans les propos d'une personne
- Détecter les éléments distinctifs qui construisent le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i)
- Reconstituer la combinaison unique de processus cognitifs, sensoriels et physiques qui fondent l'excellence d'une personne
- Accéder aux valeurs qui pilotent l'action de la personne dans sa contribution aux autres et au monde

Thématiques abordées

- *Le concept d' « Excellence » et le caractère innovant de son approche*
- *Ce que recouvre l'excellence : Le meilleur de la personne dans le déploiement de son action propre et dans sa contribution aux autres*
- *Le décodage de l'excellence - Une prise de conscience aux racines de l'identité*
- *Comment se construit le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (MO2I) chez chaque individu*

3. METTRE EN EVIDENCE LES CARACTERISTIQUES DU Mo2i

Le processus d'excellence, un mode opératoire souvent masqué mais identifiable...

Comment détecter ce processus si original ? Comme il est plutôt masqué et la plupart du temps non conscient pour le client/coaché, le consultant Expert doit en détecter la présence à partir d'indices a priori insignifiants mais qui sont autant de signaux qu'il va falloir d'abord pointer, ensuite amplifier et enfin mettre à jour et laisser advenir.

- Identifier avec précision les paramètres du contexte déclencheur du mode d'action
- Déterminer la finalité, l'objectif ou la cible qui engage et fait progresser l'action
- Discerner l'agencement original des éléments cognitifs, sensoriels et physiques qui constituent le Mo2i
- Faire émerger la logique d'ensemble qui anime la dynamique d'action
- Mettre en mots les éléments significatifs du mode opératoire identitaire et itératif

Thématiques abordées

- *Détecter les formes significatives de déclenchement du processus d'excellence à partir des informations recueillies durant l'entretien (éléments de contexte)*
- *Détecter les finalités que poursuit l'action réalisée en mode d'excellence (objectif, défi, enjeu...)*
- *Identifier la séquence caractéristique qui organise la dynamique d'action en mode d'excellence*
- *L'art d'exprimer le processus d'excellence : sémantique, syntaxe et règles de construction des phrases de désignation de l'excellence*

4. RECADRER LA MISE EN MOTS ET VALORISER LA DYNAMIQUE DU MODE CHRONOLOGIQUE D'ACTION

Un saut d'obstacles souvent délicat, avant d'accéder au « trésor » de l'excellence

Le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i) est maintenu dans l'ombre par une batterie conséquente de considérations, de représentations et de croyances que le client/coaché a installé tout au long de ses actions et expériences de vie. Le consultant Expert a la charge d'en éclairer les tenants et aboutissants, d'en relativiser la force et de les replacer dans leur juste influence.

- Pointer les banalisations et reprendre le mode d'action dans son ensemble pour en valoriser la construction particulièrement inspirée, juste et appropriée
- Pointer les erreurs de jugement et de vision et requalifier avec pertinence les causes et les responsabilités, pour rendre le client/coaché acteur de son mécanisme d'excellence
- Opérer, en temps réel, des « recadrages-minute » de contexte, de contenu ou de sens
- Recadrer les biais cognitifs nés de l'impact de l'annonce des éléments d'excellence

Thématiques abordées

- Le repérage des banalisations et des erreurs de vision
- L'art du recadrage et de la réhabilitation : méthodes en temps réel
- Les formes spécifiques de recadrage liées à l'impact des prises de conscience (surprise, étonnement, choc, doute, déni, confusion, interrogation)

5. CARACTERISER ET IDENTIFIER L'EXCELLENCE

Un moment fort de renaissance à soi-même et aux autres...

Le Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i) est constitutif de l'action d'une personne. Il est là, il existe, mais il n'est jamais mis en lumière et il reste dans l'ombre. C'est la boîte noire qui caractérise le mode d'action de chacun d'entre nous...

Lorsque le consultant Expert fait advenir le Mo2i du client/coaché, ce dernier doit être en mesure de se reconnecter avec le meilleur de soi-même, dont il n'était souvent pas conscient mais qui pourtant agissait à son insu en toutes occasions d'action. C'est mettre consciemment à son service ce mécanisme pour qu'il devienne plus présent et opérant dans son quotidien

- Prendre la mesure de l'écart entre ce que pense la personne de son excellence et la prise de conscience complète quelle devra réaliser sur le meilleur d'elle-même
- Ponctuer l'échange pour installer progressivement les étapes de dévoilement du mode d'action en excellence
- Cerner les éléments centraux de l'excellence et expliciter la chronologie du mode d'action personnel avec les mots et dans la réalité du client/coaché

Thématiques abordées

- La synthèse des recadrages et prises de conscience préalables
- La mise en valeur progressive du processus d'excellence en phase avec le vécu de la personne
- L'art de déclarer le processus d'excellence à l'oral : affirmer avec justesse et ajuster avec délicatesse

6. MAÎTRISER LA MISE EN ECRITURE DU PROCESSUS D'EXCELLENCE

Une forme écrite qui doit être en cohérence avec ce qu'elle décrit et exprime...

Mettre l'excellence en mots et en écriture représente en soi, pour le Consultant Expert, un exercice exigeant tant le sujet est complexe à configurer sur le fond, et délicat à présenter dans sa forme. Pour cette raison fond et forme ont fait l'objet de standards précis pour l'établissement de ce document, que le client/coaché pourra utiliser par la suite dans de nombreuses circonstances.

- Connaître les règles de formulations écrites centrées "Action" indépendamment de toutes références comportementales, émotionnelles ou psychologiques.
- Construire un écrit dont l'épure et le sens accèdent au cœur des croyances de la personne sur elle-même, sur ses capacités, ses talents et ses réalisations utiles et réussies
- Ecrire en respectant les mots, expressions et tournures familières du client/coaché tout en le guidant vers des prises de conscience nouvelles
- Inscrire l'écrit dans des repères normés, spécialement conçus pour restituer de façon épurée le Mo2i
- Développer une pratique fluide et assurée de l'écriture d'excellence - Ateliers, partages d'expériences, travail en binôme, auto-évaluation, validation et contrôle qualité

Thématiques abordées

- *Les figures du style écrit de restitution de l'excellence : formes d'énoncés et règles d'écriture - L'esthétique du style en cohérence avec le concept d'excellence*
- *Les critères de qualité de l'écriture (1) : formulations et définitions du vocabulaire*
- *Les critères de qualité de la structure de l'écriture (2) : cadre normé d'écriture, validation et contrôle qualité*
- *Grille d'auto-contrôle et règles de supervision par pairs*

7. MAÎTRISER LA PRESENTATION FINALE ET AIDER A SON INTEGRATION

Une étape décisive pour s'approprier les bénéfices du processus d'excellence...

Malgré tous les efforts produits pour le détecter, le processus d'excellence a une propension à rester discret tant que son hôte, le client/coaché, ne l'a pas reconnu et accueilli comme partie intégrante de sa personnalité. Il s'agit en effet de lui réserver un espace de déploiement interne d'abord (confiance, estime et affirmation de soi) afin qu'il trouve la voie de son expression externe (famille, profession, relations sociales, engagements divers...). Il appartient au consultant Expert de provoquer et nourrir ce mouvement de déploiement

- Installer le client/coaché dans une connexion permanente avec son mode opératoire d'excellence : effet de répétition (entretien-bis) et installation de routines
- Repérer, chez le client/coaché, les processus d'action dérivés du processus d'excellence pour les mettre au service de la performance et de la réussite de ses projets
- Accompagner le client/coaché pour l'amener à accepter et savoir présenter et expliquer son mode d'action en toute simplicité
- Aider le client/coaché à se projeter dans des contextes appropriés (poste, mission, situations, projets) où son excellence pourra naturellement et authentiquement s'exprimer

Thématiques abordées

- *La co-confirmer des éléments essentiels d'excellence : l'« entretien-bis » - Approfondissements - Le déploiement « fractal » du processus d'Excellence*
- *Mise en évidence et appropriation des formes actives d'excellence au quotidien (état d'esprit, réflexes, attitudes, postures, déclaration) - Habitudes, répétitions et routines*
- *L'identification des contextes d'expression de l'excellence : la sphère professionnelle - La sphère personnelle - La sphère sociale - La routine d'excellence en tant qu'antidote au stress professionnel et personnel*

8. RÉUSSIR LA CERTIFICATION « TECHNICIEN EN DECOUVERTE DU Mo2i ® »

- Etude du Dossier d'éligibilité et Conseils épreuve écrite
- Supervision et Conseils épreuve orale
- Epreuves de certification

Modalités

- **Durées** : Programme complet de Certification « Technicien en découverte du Mo2i » : 75 heures, dont
 - Formation : 63h – 9 jours en salle (3x3 jours)
 - Supervision : 7h
 - Certification : 5h
- **Lieu** : Paris
- **Effectif limité** : 6 à 10 participants par séminaire
- **Prix (n'incluant pas les repas)** :
 - Programme complet du 1er Cycle : 5 625,00 € HT
 - Certification : 625 € HT

Calendrier

	1^{ère} Session (3 Jours)	2^e Session (3 Jours)	3^e Session (3 Jours)
Session 2010	19 au 23 Mai 2010	9 au 11 Juin 2010	30 Juin au 2 Juillet

DEVENIR « ACCREDITE EXPERT SCOR EXCELLENCE® »

A qui s'adresse cette formation ?

Cette formation est destinée aux personnes certifiées « Process Action ® » et « Technicien en Découverte du Mo2i » qui ont signées le contrat de « Communication et Développement de la méthode Scor Excellence ».

Ce Cycle « Expert SCOR EXCELLENCE » est particulièrement adapté aux fonctions de consultants, coachs, formateurs et animateurs qui veulent ajouter un volant d'expertise nouveau dans leur offre commerciale ou qui souhaitent réorienter de façon significative leur profession vers l'application des démarches et outils, études et recherches de SCOR EXCELLENCE.

Objectifs

- Approfondir et assimiler de la pratique de la méthode Process Excellence®
- Intégrer la méthode Scor Excellence dans son champ d'expertise et plus globalement au sein de la démarche RH et Management
- Se positionner et développer sa démarche commerciale avec la méthode Scor RDV® et ses outils (Scénovente® et Scénodevis®)
- Développer les outils de suivi et d'évaluation de sa démarche

Vos Bénéfices

- Enrichir votre offre de services grâce à la méthode Process Excellence®
- Préciser et développer sa propre offre commerciale en intégrant la méthode Scor Excellence en appui de son offre
- Acquérir l'habit de vendeur qui vous convient
- Développer des indicateurs spécifiques à votre activité pour en suivre l'évolution, les risques et la croissance

Pédagogie

Une pédagogie très interactive qui alterne apports théoriques et exercices pratiques.

La découverte des fondements scientifiques sur lesquels s'appuient les méthodes innovantes « Scor Excellence® » et « Scor RDV® ».

La découverte illustrée par des cas concrets et des mises en situations donneront lieu à des exercices pratiques permettant d'en tester immédiatement la pertinence.

Les « Plus »

- **Une approche personnalisée** qui met en évidence et respecte les points d'action remarquables de chacun des participants
- **Un plan d'action personnalisé** construit en fin de formation et destiné à installer au quotidien les fruits de la formation
- **La découverte d'une méthode innovante** mise au point par Joël Guillon, qui se fonde sur 30 ans d'expérience dans les métiers de la vente de produits et de services.

1. INTRODUCTION

- Présentation du Cycle « Expert SCOR EXCELLENCE »
- Cadre d'apprentissage et d'entraînement - Règles et garanties de progrès
- Points marquants des Cycles 1, 2 et 3

2. ENTRAÎNEMENTS AVANCÉS D'ACCREDITATION

L'entraînement poussé et supervisé est la garantie d'une pratique professionnelle sûre et maîtrisée...

*Les mots « expert », « expérience » et les termes de la même famille ont une racine indo-européenne commune : le radical « per », qui signifie à l'origine « danger », « piège », « chausse-trappe »... Un expert serait donc une personne qui connaît tellement bien un domaine, qui le maîtrise à un point tel, qu'il en connaîtrait tous les pièges, toutes les difficultés, tous les « périls »(encore un mot fondé sur la racine « per »). Dans ses **entraînements avancés de certification à l'expertise**, SCOR Excellence offre aux participants une occasion rare de passer par des exercices et des mises en situation qui mettront fortement à l'épreuve leur savoir faire, jusqu'à installer une certitude inébranlable en la démarche, en ses techniques et en l'obtention de résultats classifiés selon les normes d'exigence et de qualité de la Société.*

- Maîtriser parfaitement le cadre de communication et d'interaction entre Consultant-Expert et Client/coaché, durant les entretiens EDA et Mo2i (écoute en miroir, neutr'attention, recadrages de sens et de contenu, posture phénoménologique).
- Aiguiser les réflexes de veille, de détection et de mise à jour des éléments d'action masqués, cachés, non conscients, ou dénaturés (banalisations, erreurs de vision)
- Pratiquer avec justesse et doigté la mise en mots des processus d'action et d'excellence, de façon stable, dans le cadre d'entretien bilatéral comme dans le cadre de réunions collectives
- Accompagner le client /coaché dans sa phase d'intégration de son excellence, de façon très personnalisée, et particulièrement respectueuse des contextes, des situations et des environnements que doit confronter le client/coaché au quotidien

Thématiques abordées

- *Recadrages, en supervision et/ou en binômes ou triplets, des postures qui garantissent la qualité des résultats*
- *Corrections, affinages et ajustements des énoncés des processus d'action et d'excellence (travaux en double aveugle et analyses croisées)*
- *Gestion des situations délicates (entraînements avec degrés croissants de difficultés)*
- *Initiation aux techniques de supervision entre pairs*

3. VALIDATION DES EXCELLENCES RÉDIGÉES

Une pratique sans cesse réactualisée...

La détection et la déclaration orale de l'excellence en entretien diffèrent de la mise en écrit du Mode Opérateur Identitaire et Itératif (Mo2i) Il s'agit en effet de deux étapes complémentaires, la seconde répondant aux exigences de précision et de finesse que seule une pratique régulière, répétée et dûment validée peut garantir.

- Etoffer la palette d'expressions écrites attachées à la description du mode d'excellence
- Maîtriser la fluidité technique et la rapidité d'exécution requises par la restitution écrite
- Evaluer et enrichir sa propre production écrite à l'aune des écrits de référence, en partage avec l'ensemble des rédacteurs certifiés « Process Excellence® »

Thématiques abordées

- *Analyse de contenu d'excellences rédigées, extraites du fonds documentaire de SCOR Excellence*
- *Exercices de style et homogénéisation des pratiques d'écriture*
- *Supervision en binôme - Ateliers de partages d'expériences*

4. APPROFONDISSEMENTS ET TECHNIQUES AVANCEES

Un champ d'expérimentation et de recherche en constant renouvellement...

Depuis la mise à jour du processus d'excellence, par Joël Guillon, diverses études et de nombreux travaux de recherche explorent ce domaine de l'agir et de l'action. Les progrès fulgurants des neurosciences apportent, entre autres, des explications éclairantes sur l'enchaînement si particulier des processus cognitifs et sensoriels qui président à l'action. Chaque nouvel apport vient alimenter et enrichir la base théorique du modèle et ses applications pratiques sur le terrain.

- Détecter en entreprise et prendre en charge des problématiques qui peuvent être abordées sous l'angle des processus d'excellence des acteurs en cause ou concernés
- Réactualiser et illustrer la présentation du « Process Excellence® » en fonction des déploiements validés.
- Intégrer dans sa pratique les outils les plus récents liés aux développements du modèle « Process Excellence® »
- Positionner le « Process Excellence® » par rapport aux autres techniques, démarches et modèles présents sur le marché, dans les ouvrages ou sur internet

Thématiques abordées

- Mode opératoire d' « Excellence » et processus d'action dérivés (apprentissage, réponse au stress, gestion des transitions en réponse au changement, etc.)
- Applications du « Process Excellence® » en entreprise (RH, marketing-vente, organisation, modes de management, etc.).
- Applications du « Process Excellence® » aux particuliers (gestion de carrière, mobilité professionnelle, santé et projets associés, sécurité financière et projets associés, etc.)
- Liens, passerelles et interactions entre « Process Excellence® » et les autres modèles d'interprétation des facteurs de performance et de succès de l'être humain

5. POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL ET MARKETING DE L'EXPERT SCOR EXCELLENCE

Une posture crédible et légitime pour déployer une innovation...

Le mode d'action d'excellence est une découverte récente, dont l'accueil sur le marché a besoin que le consultant qui en déploie le modèle ait un positionnement professionnel marqué, appuyé sur un modèle économique d'activité éprouvé.

- Se démarquer des offres déjà existantes et mettre en évidence les facteurs de valeur ajoutée du « Process Excellence »
- Installer une posture commerciale et d'expertise en cohérence avec la nature de la prestation proposée – La crédibilité et la légitimité issue de la propre excellence du consultant
- Détecter ce qui est nécessaire, demandé et solvable et le transformer en opportunité d'affaire
- Construire un business model couvrant l'offre totale d'un consultant ou des offres partielles de prestations - Complémentarité et cannibalisation des offres.

Thématiques abordées

- Le « Process Excellence » en tant qu'innovation et le cycle de développement attaché à ce type de prestation
- Positionnement de marché : la place du « Process Excellence® » parmi les offres concurrentes ou complémentaires. - Stratégies et axes de communication.
- Positionnement d'image : la place du « Process Excellence® » dans l'offre de services du consultant Expert Scor Excellence - Stratégies d'offre et modes d'intervention
- Modèle économique d'activité de l'Expert Scor Excellence - Cibles, prestations, gestion de l'activité, résultats

6. DEMARCHE COMMERCIALE ET PROMOTIONNELLE

Dans des contextes turbulents, l'effort commercial doit être incisif et soigné...

Comme bien d'autres modèles de performance, le succès commercial se nourrit d'une démarche claire, logistiquement bien établie et installée, et menée avec persévérance et énergie. De la répétition inlassable et intelligemment menée naissent indubitablement les résultats escomptés

- Etablir un plan d'action commerciale et le système de suivi statistique attaché (Voir point 6)
- Construire des messages d'offres et de propositions qui sont lus et créateurs d'impact
- Organiser et mettre en application, de façon ordonnée et systématique, les actions concrètes de prospection et de contacts clientèle et prescripteurs
- Mettre en place et exploiter une stratégie de réseautage créatrice de contacts utiles et génératrice de recommandations
- Maîtriser les phases de la vente et aboutir à des conclusions à bonne marge

Thématiques abordées

- *Les deux volets : l'impératif de la conquête des clients - la nécessité de leur fidélisation*
- *Auprès de quels clients agir et comment agir : les stratégies de contacts - Les modes de prospection des cibles - Communication individuelle du consultant versus communication institutionnelle et relations publiques/presse de Scor Excellence*
- *Comment transformer le contact en contrat : la démarche de vente (SCENOVENTE® & SCENODEVIS®)*
- *Comment mobiliser la clientèle acquise pour générer de nouvelles opportunités commerciales*

7. INDICATEURS ET AUTO-MANAGEMENT DE L'ACTIVITE

Chaque activité a besoin d'un système de suivi et de contrôle de son avancement...

L'Expert Scor Excellence, en liaison permanente avec Scor Excellence, a besoin d'un outil de suivi de ses performances et de ses progrès, donnant lieu à un feed-back réciproque hebdomadaire. Cette modalité est essentielle pour garantir sa propre viabilité économique.

- Etablir un outil de gestion par statistiques aboutissant à un tableau de bord mis à jour hebdomadairement
- Savoir lire et interpréter les tendances statistiques et en déduire les mesures de gestion courantes impératives liées aux tendances repérées
- Savoir construire une stratégie de fonctionnement en cohérence avec les impératifs de gestion et de progrès de Scor Excellence

Thématiques abordées

- *Le concept de pilotage par indicateurs statistiques - Quels indicateurs et quels modes de management associés aux tendances des résultats mesurés*
- *Définition des indicateurs-clés : indicateurs d'activité et indicateurs de résultats.*
- *L'exploitation des résultats hebdomadaires (court terme) inscrits dans des tendances à moyen terme (semestrielles/annuelles) - Le choix des mesures de gestion appropriées*
- *La mise en tableau de bord individuel du consultant et la globalisation des séries statistiques au niveau de SCOR Excellence - Débriefing et pilotage*

8. RÉUSSIR LA CERTIFICATION « EXPERT SCOR EXCELLENCE[®] »

- Etude du Dossier d'éligibilité et Conseils épreuve écrite
- Supervision et Conseils épreuve orale
- Epreuves de certification

Modalités

- **Durées** : Programme complet de Certification « Expert Scor Excellence » : 75 heures, dont
 - Formation : 63h – 9 jours en salle (3x3 jours)
 - Supervision : 7h
 - Certification : 5h
- **Lieu** : Paris
- **Effectif limité** : 6 à 10 participants par séminaire
- **Prix (n'incluant pas les repas)** :
 - Programme complet du 1er Cycle : 5 625,00 € HT
 - Certification : 625 € HT

Calendrier

	1^{ère} Session (3 Jours)	2^e Session (3 Jours)	3^e Session (3 Jours)
Session 2010	8 au 10 Septembre 2010	6 au 10 Octobre 2010	20 au 22 Octobre 2010

Formation Choisie

Intitulé de la formation (Cycle) :

Date :

Cette formation est organisée dans le cadre :

- Plan de formation DIF Période de professionnalisation

Participant

- Madame Mademoiselle Monsieur

Prénom :

Nom :

Fonction :

Tel :

E-mail :

Entreprise

Nom :

Adresse :

CP : Ville :

Tel :

E-mail :

Responsable formation de l'entreprise :

Adresse de facturation ou Organisme à facturer

Organisme :

Adresse :

CP : Ville :

Tel :

Conditions Générales

- **Modalités d'Inscription** : Les inscriptions sont enregistrées dans la mesure des places disponibles et dans l'ordre de réception des demandes. Elles sont considérées comme effectives à réception du règlement. En cas de dépassement de l'effectif maximum, une liste d'attente est établie. Avec l'accord de l'intéressé, un report d'inscription est proposé. Une inscription est suivie d'une confirmation, d'une convocation, d'une attestation de présence et d'une convention de formation le cas échéant.
- **Conditions de Règlement** : Le règlement du coût du séminaire doit être effectué à réception de la facture. Cette facture est émise avant la formation.
- **Annulations – Substitutions** : Pour être effective, toute annulation de participation à une formation doit être confirmée par courrier ou email. Pour tout désistement intervenant moins de 10 jours avant le début du séminaire, le prix de la formation sera intégralement dû. Les substitutions seront acceptées à tout moment. Scor Excellence se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une formation jusqu'à 8 jours avant le début du stage, pour des raisons générales d'organisation, notamment si l'effectif minimal n'est pas atteint. Dans ce cas, les sommes versées seront remboursées immédiatement.
- **Conventions de formation** : Nos factures tiennent lieu de conventions de formation professionnelle simplifiée. Sur demande, il vous sera adressé une convention de formation séparée.
- **N° d'agrément de Scor Excellence : 11 75 44039 75**

Signature et cachet de l'entreprise

Fait à :

Le :