



CRUCIAL CONVERSATIONS FAIT
PARTIE DES OUTILS LES PLUS
PUISSANTS ET UTILES QUE JE
CONNAISSE.

Mike Miller,
Directeur de la facturation, AT&T

OUTILS CONVERSATIONNELS EN CAS D'ENJEUX CRUCIAUX

Chaque fois que vous n'obtenez pas les résultats escomptés, il y a de fortes chances qu'une conversation cruciale vous empêche de progresser. Qu'il s'agisse d'un problème de qualité, d'insatisfaction client, ou encore de relations tendues, si vous n'arrivez pas à communiquer de manière franche et directe — indépendamment de la nature du sujet ou de l'interlocuteur auquel vous avez affaire —, attendez-vous à obtenir de mauvais résultats.

Qu'est ce qu'une formation **Crucial Conversations**® ?

Crucial Conversations est un cours de deux jours visant à enseigner les techniques qui suscitent l'entente et l'adhésion en favorisant un dialogue ouvert autour de sujets cruciaux, émotionnels ou à risque, à tous les niveaux de votre organisation. En apprenant à communiquer et à être entendu (et en encourageant les autres à faire de même), vous extérioriserez vos meilleures idées, prendrez les bonnes décisions pour ensuite agir en conséquence, unis et engagés.

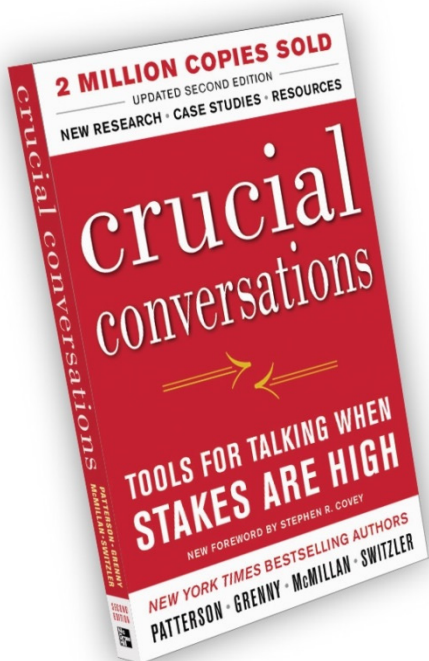
Qu'est-ce qu'une conversation cruciale ?

Une conversation cruciale est une discussion entre deux personnes ou plus sur de grands enjeux, qui fait naître des opinions variées et suscite des émotions fortes. Ces conversations, lorsqu'elles sont ignorées ou mal gérées, aboutissent à des relations tendues et génèrent de mauvais résultats.

Que nous enseigne **Crucial Conversations** ?

Crucial Conversations enseigne aux participants à :

- **Parler de manière convaincante**, sans agressivité
- **Encourager le travail d'équipe** et une meilleure prise de décision
- **Favoriser l'adhésion** plutôt que la résistance
- **Résoudre les différends** individuels et collectifs



À propos du livre

Avec plus de 2 millions d'exemplaires vendus, Crucial Conversations est le bestseller business du New York Times, qui a transformé les organisations et changé la manière dont des millions de personnes communiquent.

Inclus pour tout participant

Crucial Conversations Participant Toolkit

- Le kit d'outils Crucial Conversations
- Des cartes-mémo pour chaque leçon
- Le modèle Crucial Conversations
- Une copie du livre bestseller du New York Times, *Crucial Conversations*, en français
- Un certificat de fin de formation
- Accès au site internet post-formation comprenant : vidéos, exercices, devoirs, lectures complémentaires, et bien plus (ChangeAnything.com)

Options de Formation

- **Sur site**—L'un de nos formateurs experts vous apporte la formation sur le lieu de votre choix.
- **Atelier public**—Vos employés assistent à un atelier de formation public, à une date prédéfinie.
- **Formation certifiante**—Des formateurs ou employés de votre organisation obtiennent une certification pour dispenser la formation en interne.

À qui s'adresse la formation Crucial Conversations ?

Existe-t-il dans votre organisation des sujets tabous, des désaccords, des problèmes de paralysie, de rétention d'information, de politique interne? Votre organisation doit-elle surmonter des problèmes de productivité, un moral bas, une diminution de la qualité ou d'autres enjeux cruciaux ? Si vous avez répondu par l'affirmative à une ou plusieurs de ces questions, alors vous, votre équipe ou votre organisation avez besoin de la formation Crucial Conversations.

Bénéfices organisationnels de Crucial Conversations

Un nombre croissant d'entreprises du Fortune 500 se sont tournées vers la formation Crucial Conversations afin d'engager des changements de fond sur des problèmes d'efficacité. Parmi ces résultats :

- **Productivité & Qualité.** Sprint Nextel a connu une hausse de productivité de 93%, ainsi qu'une amélioration de la qualité et des coûts de 10 à 15%.
- **Travail d'équipe.** Les employés de MaineGeneral Health ont vu la probabilité qu'ils prennent la parole et résolvent un problème avec leurs collègues s'accroître de 167%, après la formation Crucial Conversations.
- **Relations.** L'Université Franklin Pierce a réduit les comportements passif-agressifs de 14% et augmenté les niveaux de confiance mutuelle de 15%.
- **Performance.** La centrale nucléaire STP était à l'arrêt, avant de devenir la centrale à deux unités la plus productive des Etats-Unis.
- **Efficacité.** AT&T a réduit ses coûts de facturation de 30% et Sprint Nextel économise 20 millions de dollars chaque année en frais de service client.



Elu "Produit de Formation de l'Année"

Human Resource Executive

Ne nous croyez pas que sur parole

Plus d'un million de personnes et 300 sociétés du Fortune 500 ont eu recours à nos services pour améliorer leurs pratiques organisationnelles et engager des changements durables.

Quelle est la prochaine étape ?

Si vous pensez que votre organisation peut bénéficier des enseignements dispensés dans la formation Crucial Conversations Training, contactez-nous au 021 320 60 63 ou visitez www.vitalSMARTSsuisse.ch.

A propos de VitalSmarts. Innovateur en matière de formations entreprises et de performances organisationnelles, VitalSmarts propose de multiples solutions de formation, parmi lesquelles Crucial Conversations, Crucial Accountability, Influencer Training et Change Anything. Chaque formation vise à améliorer un aspect organisationnel déterminant en mettant l'accent sur des stratégies et compétences de haut niveau. Aux Etats-Unis, VitalSmarts a été classé sept années consécutives par le magazine Inc. parmi les sociétés à plus rapide croissance, et a formé plus de 1'000'000 personnes à travers le monde. En Suisse, nous avons travaillé et déjà formé des milliers de personnes dans les secteurs pharma, bio, assurance et des technologies.

VitalSmarts Suisse
Inspiring Culture Sàrl
Av. de l'Eglise Anglaise 4
Case postale 887
1006 Lausanne
+41 21 320 60 63
www.vitalSMARTSsuisse.ch
info@vitalSMARTSsuisse.ch

