

conversations cruciales

*La référence en matière de
communication efficace*



Le dialogue fait toute la différence



À chaque fois que vous êtes face à un problème, il y a une conversation qui a été mal gérée ou qui n'a pas eu lieu. Le succès, qu'il soit individuel ou organisationnel est en grande partie déterminé par la rapidité et l'efficacité avec laquelle nous prenons la parole lorsque le sujet est important. La capacité des collaborateurs à tenir des conversations cruciales est le secret des entreprises performantes.

QU'EST-CE QU'UNE CONVERSATION CRUCIALE ?

Une conversation cruciale est une discussion entre une ou plusieurs personnes où les enjeux sont élevés, les opinions divergent et les émotions fortes. Lorsqu'une conversation devient cruciale, nous avons tendance à nous orienter vers deux voies qui sont inefficaces : dire ce que l'on pense de manière directe pour espérer obtenir le résultat désiré ou ne rien dire du tout afin de préserver la relation, parfois même au risque de ne pas obtenir le résultat désiré.

IL Y A POURTANT UN AUTRE MOYEN

La méthode Conversations Cruciales donne à chacun les compétences pour faire face aux situations difficiles – sans tourner autour du pot – et de résoudre celle-ci au moyen du dialogue pour construire des relations de confiance et générer des résultats.

“La qualité d'une relation s'évalue en fonction du temps passé entre le moment où un problème est identifié et le moment où il est discuté de manière ouverte et constructive”

—Joseph Grenny, co-auteur du livre *Crucial Conversations*

Des compétences cruciales

La méthode Conversations Cruciales permet d'acquérir 8 compétences à la fois puissantes et éprouvées, issues de plusieurs décennies de recherches en sciences sociales. Qu'elle soit en présentiel, en virtuel ou digitale, la formation permet aux apprenants de développer leurs compétences au moyen d'explications, d'illustrations, d'exercices de mises en pratique et de coaching, au-delà de la théorie, pour des résultats durables.

01 RÉSOUDRE UN PROBLÈME

- Identifier les problèmes qui entachent les résultats et nuisent aux relations
- Identifier les conversations à tenir pour résoudre ces problèmes

02 ÉCOUTER SON CŒUR

- Tenir compte des points de vue des autres et éviter de se méprendre sur leurs intentions avant de prendre la parole.

03 MAÎTRISER SES HISTOIRES

- Apprendre à gérer ses émotions et à ne pas perdre son sang-froid lorsque l'on se sent en colère, sur la défensive ou encore intimidé.
- Identifier les histoires (victime, méchant, impuissant) que l'on se raconte à soi-même pour justifier le comportement des autres.

04 EXPRIMER SES PENSÉES

- Maîtriser les techniques pour exposer ses idées dans le respect mutuel et le dialogue, en considérant le point de vue de l'autre

05 APPRENDRE À OBSERVER

- Savoir repérer les signes qui indiquent que la sécurité et le dialogue sont mis à mal.

06 CRÉER LA SÉCURITÉ

- Reconnaître lorsque la conversation est bloquée et restaurer la sécurité pour reprendre le dialogue.
- Trouver un terrain d'entente lorsque les opinions divergent

07 EXPLORER LES PENSÉES DE L'AUTRES

- Réengager l'autre dans le dialogue lorsqu'il se ferme ou qu'il explose

08 PASSER À L'ACTION

- Passer à l'action en ayant les conversations cruciales qui emmèneront aux résultats.



“Conversations Cruciales est l'outil le plus puissant et utile que j'ai connu.”

—Mike Miller, Directeur du Business Facturation, AT&T



Le dialogue peut rapporter gros

La méthode Conversations Cruciales conduit à des résultats comme :



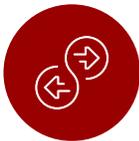
Egalité et inclusion

Le bénéfice premier d'un dialogue efficace est la sécurité psychologique. Quand les personnes se sentent en sécurité pour prendre la parole, elles sont plus enclines à apporter leur contribution et à se sentir responsable de la culture de leur entreprise.



Prise de décision

Quand les collaborateurs sont à même de rapidement mettre en lumière les informations critiques, le processus de décision est non seulement plus efficace mais il est aussi plus probable qu'il soit nourri de faits concrets et non d'ego ou encore de décisions « politiques ».



Agilité et adaptabilité

Les organisations qui survivent aux situations de chaos et de crise le font grâce à une communication efficace. Rester agile quand les circonstances changent nécessite des collaborateurs qui savent dialoguer efficacement même en situation de stress ou d'incertitude.



Engagement et collaboration

Quand les collaborateurs ont le sentiment que leur voix compte, qu'ils peuvent parler de tout et être entendu, leur rôle devient vital et leur contribution importante. Une culture du dialogue stimule l'engagement des collaborateurs. L'un ne va pas sans l'autre.



Génération d'idée et innovation

Avec des compétences leur permettant de dialoguer efficacement sur des sujets difficiles, les collaborateurs sont plus à même de partager de nouvelles idées et challenger le statu-quo. Le dialogue sincère et respectueux booste l'innovation.



Qualité et sécurité

Les erreurs n'arrivent pas dans l'ombre, elles arrivent en silence. Les collaborateurs observent trop souvent un risque de qualité ou de sécurité mais font le choix de ne rien dire. Imaginez l'impact de collaborateurs qui prennent la parole dès qu'ils observent le moindre dysfonctionnement ! Les erreurs sont identifiées et traitées, la qualité et la sécurité sont préservées.



Efficacité

Il n'y a presque rien de plus coûteux en termes et d'argent pour une entreprise que le silence. Nos recherches montrent que chaque conversation cruciale non tenue soute en moyenne 7500 \$ et plus de 7 jours de travail.

Modalités et matériel participant

La formation Conversations Cruciales est disponible dans plusieurs modalités afin de répondre aux besoins de votre population et de votre entreprise.

Chacune de nos modalités a été pensée pour offrir une expérience d'apprentissage unique et un transfert de compétences optimal.



VIRTUEL

Session virtuelle avec l'un de nos formateurs, allant de 4 à 12h.

MATÉRIEL

- Passeport Conversations Cruciales
- Manuel virtuel Conversations Cruciales
- Modèle virtuel Conversations Cruciales
- Cartes mémo virtuelles Conversations Cruciales
- Livre Bestseller Conversations Cruciales (papier)
- Template d'une conversation cruciale à venir
- 3 mois d'accès au Serious Game Conversations Cruciales
- Fiches de synthèses (une par mois pendant 9 mois)
- Ressources gratuites en ligne



PRÉSENTIEL

Session présentielle avec l'un de nos formateurs allant de 4 à 14h.

MATÉRIEL

- Passeport Conversations Cruciales
- Manuel Conversations Cruciales
- Modèle Conversations Cruciales
- Cartes mémo Conversations Cruciales
- Livre Bestseller Conversations Cruciales (papier)
- Template d'une conversation cruciale à venir
- 3 mois d'accès au Serious Game Conversations Cruciales
- Fiches de synthèses (une par mois pendant 9 mois)
- Ressources gratuites en ligne



IMMERSIVE LEARNING

Formation complète en ligne, 100% digitale tout le long du processus.

MATÉRIEL

- Passeport d'apprentissage Conversations Cruciales
- Application smartphone ou PC dédiée
- 10 modules d'immersive learning de 10 à 20 minutes chacun
- Modèle virtuel Conversations Cruciales
- Cartes mémo virtuelles Conversations Cruciales
- Livre Bestseller Conversations Cruciales (papier)
- Template virtuel d'une conversation cruciale à venir
- Fiches de synthèses (une par mois pendant 9 mois)
- Ressources gratuites en ligne



MICRO-DOING

MATÉRIEL

- Passeport Conversations Cruciales
- Manuel Conversations Cruciales
- Modèle Conversations Cruciales
- Cartes mémo Conversations Cruciales

Trois options d'implémentation

Nous offrons également la possibilité de choisir parmi 3 expériences de formation différentes : une formation en inter-entreprises, une formation en intra-entreprise ou encore la certification d'un collaborateur en interne qui pourra par la suite former ses collègues.



INTER-ENTREPRISES

Vos collaborateurs s'inscrivent à l'une de nos sessions en présentiel ou en virtuel ou sélectionnent l'immersive learning pour leur formation individuelle. Rendez-vous sur <https://www.vital-smarts.fr/formation-inter-entreprises/> pour voir nos prochaines dates.



INTRA-ENTREPRISE

Faites intervenir l'un de nos formateurs directement chez vous, en présentiel ou en virtuel ! Nous coordonnons également le déploiement de l'immersive learning au sein de vos équipes.

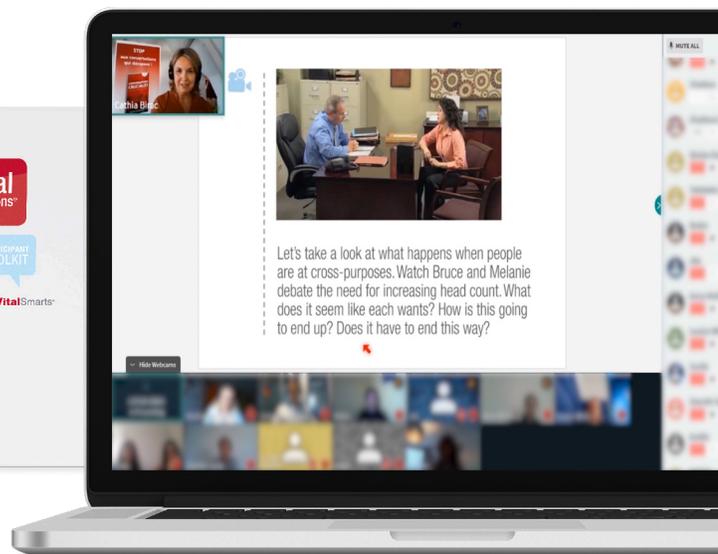


CERTIFICATION

Certifiez un collaborateur en interne pour qu'il anime lui-même des sessions de formation en présentiel ou en virtuel. Notre certification peut être faite en face à face ou à distance.

“Maîtriser l'animation de classes virtuelles pour une expérience engageante qui allie appropriation des concepts, participation active et mise en pratique requiert de beaux outils, une pédagogie adaptée et une préparation minutieuse, c'est aujourd'hui mon quotidien.”

—Cathia Birac



La preuve réside dans les pourcentages

De nombreuses entreprises à travers le monde, petite et grande, de la startup à la multinationale, publique ou privée, ont utilisé la méthode Conversations Cruciales pour améliorer la qualité, l'efficacité ou encore la sécurité.

PRODUCTIVITÉ

La société **Sprint Nextel** a rapporté une amélioration de 93% dans ses taux de productivité.

COÛTS

AT&T a fait baisser de 30% ses coûts de facturation et **Sprint Nextel** a réduit de 20 M de dollars par an ses coûts de service client.

SÉCURITÉ

Pride International a réduit de 55% ses incidents de sécurité en l'espace d'un an.

ENGAGEMENT

La société **Rocky Mountain Equipment** a réduit son turnover de 30 à 16 %.

TRAVAIL D'ÉQUIPE

Les employés de **MaineGeneral Health** étaient 167% plus enclins à prendre la parole et à résoudre les problèmes avec leurs collègues après avoir été formés aux conversations cruciales.

SATISFACTION

La **San Antonio School District** a vu une réduction de 50% des réclamations qui autrefois engorgeaient le système administratif.



Ils nous font confiance

Martell Mumm Perrier-Jouët
Pernod Ricard

Baxter

CORTEVA
agriscience

HARTMANN

INSEAD
The Business School
for the World

MARS

MERCK

Schneider
Electric

MUREX™

BIOMÉRIEUX

ARTELIA

NATURE
DECOUVERTES

Vous n'avez pas à nous croire sur parole

Nous recevons régulièrement des histoires inspirantes de personnes qui s'en sont sorties personnellement, de relations préservées (ou sauvées), de réussites de carrière ou encore de clients qui nous apportent des preuves ou témoignent de la transformation culturelle et de ses résultats. La méthode Conversations Cruciales a fait ses preuves et a gagné ses titres de reconnaissance :

- Plus de 2 millions de personnes formées dans le monde
- Plus de 4 millions d'exemplaires du Best-seller vendus au monde
- Reconnue « Formation de l'année » par le Human Resource Executive
- Nommée dans le Top 20 des formations en leadership par Training Industry



La touche VitalSmarts

Nous vous offrons des expériences de formation premium, un suivi client de grande qualité et des résultats concrets. Découvrez ce qui nous différencie :



Un design et une pédagogie récompensés

De notre plateforme de formation innovante en passant par nos vidéos récompensées, nos formations figurent parmi les meilleures de leur industrie.



Des compétences basées sur la recherche

Les compétences et principe que nous transférons sont issus des sciences sociales et ont été démontrés et répliqués dans des revus académiques spécialisées.



Satisfaction client

Plus de 93% de nos clients disent qu'ils sont susceptibles voir très susceptibles de recommander VitalSmarts.



Résultats

Nous avons aidé plus de 300 entreprises du Fortune 500 à obtenir de résultats significatifs en utilisant nos méthodes éprouvées. En France, des dizaines de grands groupes mais aussi des petites structures nous ont fait confiance. Plus d'informations : <https://www.vital-smarts.fr/references/>

L'offre VitalSmarts France

Si la solution en elle-même est puissante, Conversations Cruciales fait partie d'une suite de méthodes qui, ensemble, aident les entreprises à construire une culture d'entreprise saine, hautement performante qui stimule une exécution sans faille et une innovation constante.

COMMUNICATION



Dialogue

Responsabilisation

EFFICACITÉ



Performance

LEADERSHIP



Changement

conversations cruciales

*Passez à
l'étape suivante*

Faites le choix de Conversations Cruciales et découvrez
en quoi le **dialogue fait la différence.**

Appellez-nous au +33 3 88 66 66 70 ou rendez-vous sur vitalsmarts.fr

A propos de VitalSmarts

Named a Top 20 Leadership Training Company, VitalSmarts is home to the award-winning Crucial Conversations®, Crucial Accountability®, Getting Things Done®, The Power of Habit™, and Influencer Training® and *New York Times* best-selling books of the same titles. VitalSmarts has consulted with more than 300 of the Fortune 500 companies and trained more than 2 million people worldwide.

©2021 VitalSmarts, L.C. All Rights Reserved. VitalSmarts, Crucial Conversations, Crucial Accountability, Influencer Training are registered trademarks of VitalSmarts, L.C.