

11e édition
LES JOURNÉES
DE FORMATION
DU GROUPEMENT FLE
À Tours



PRÉSENTATION DES ATELIERS

PENSER L'AVENIR DE L'ENSEIGNEMENT ET DE L'ACCUEIL

Conférence animée par **Michel Boiron**

Description :

L'objectif de cette intervention est de proposer une réflexion et des pistes d'action concrètes pour répondre aux enjeux et aux défis que posent les évolutions actuelles des comportements des publics fréquentant les centres de langue : nouvelles habitudes de mobilité, attractivité des offres d'apprentissage en ligne, usages de l'intelligence artificielle, attentes pédagogiques, exigences individuelles, addiction aux téléphones, difficultés de concentration...

Dans ce contexte, comment (re)définir la stratégie d'établissement et adapter à la fois l'enseignement et l'accueil des apprenants ?

Biographie / Michel Boiron

Expert, formateur et consultant pour le français langue étrangère, Michel BOIRON a été directeur général du CAVILAM - Alliance française de 1997 à 2022. Il a participé à la conception de nombreux projets pédagogiques pour TV5MONDE, RFI, l'Institut français ou l'Organisation internationale de la Francophonie.

Ses pôles d'intérêt privilégiés sont la réflexion sur la motivation à l'apprentissage, les innovations pédagogiques et l'utilisation de documents culturels en classe de français (littérature, art, cinéma, bande dessinée, chanson, etc.). Il assure des missions de formation et d'expertise dans le monde entier.

Chevalier de la Légion d'honneur / Chevalier des Arts et des lettres.



PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

Animé par **Patrick de Bouter**

Description :

Une communication à faire devant ses collègues ou des personnes inconnues ? Un message à adresser « en direct » aux étudiants ? Même si elles ne sont pas fréquentes, les occasions d'intervenir pour parler en public font partie des tâches qui peuvent vous concerner à un moment ou à un autre.

Si vous voulez vous améliorer dans cet exercice, cette session de formation vous indiquera quelques techniques de base, tant pour la communication non verbale que verbale : choisir une bonne posture, utiliser sa voix et son regard, structurer son discours, trouver les mots et chasser les parasites, garder l'attention de l'auditoire.

Cette présentation sera immédiatement suivie de mises en pratique par quelques participants désignés de façon aléatoire pour de courtes interventions. Ne le craignez pas, cet atelier est fait justement pour vous aider à dépasser votre appréhension.

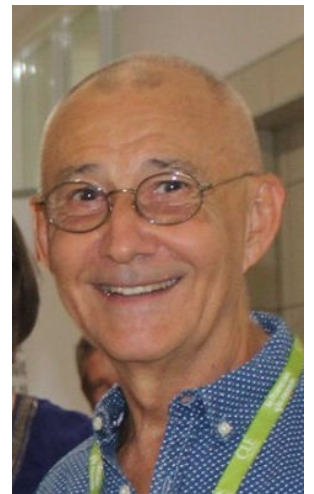
Biographie / Patrick de Bouter

Patrick de Bouter a été Directeur du Collège International de Cannes, professeur de FLE dans le cadre du cours d'expression théâtrale qu'il a créé à l'intention des étudiants étrangers, ainsi que professeur d'expression orale pour les étudiants français de l'I.U.T. Journalisme Nice Côte d'Azur : entraînement à la prise de parole dans les médias audiovisuels.

Il intervient désormais en France et à l'étranger comme formateur de formateurs pour les techniques de production et de communication orales.

Il est l'auteur de pièces éditées aux éditions Art et Comédie ainsi que d'un recueil de sketches avec fiches pédagogiques aux PUG.

Il a reçu la distinction de chevalier des arts et lettres pour sa contribution pédagogique à la promotion de la langue française.



LA RELATION CLIENT

Animé par **Eric Lestanguet**

Description :

1ère partie :

Présentation des participants - leurs fonctions

- Qu'est-ce que l'écoute client ?
- Quels sont les retours de vos clients ?

- Quels sont les besoins des clients ?
- Que faire avec les promoteurs / les détracteurs / les neutres ?
- Notions sur l'expérience client - les nouveautés / tendances (outils pratiques à mettre en place et utiliser au quotidien)
- Quelles sont les difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions en lien avec les clients ?
- Renforce la proximité avec les clients : physique / téléphone...

2ème partie pratique :

Répartition en 3 ou 4 groupes

- Travail d'intelligence collective sur des études de cas personnalisées

Biographie / Eric Lestanguet

- ▶ Directeur Conseil Relation Amicio
- ▶ Conseiller Éditorial ANews Expérience Client
- ▶ Conférencier en Expérience Client & Collaborateur
- ▶ Expert du Groupe Les Temps Nouveaux



LA MÉDIATION

Animé par **Amandine Bernascon – AB Conseil**

Objectifs :

L'importance de pouvoir poser ses limites dans un groupe. Inspiration de la posture du médiateur pour poser un cadre, et savoir dire non

Description :

- Identification des bénéfices et des inconvénients à dire non
 - Pour l'institution
 - Pour moi
 - Pour le client
 - Nos freins à dire non
 - Travail en sous-groupe et synthèse en plénière
- Expérimenter le Non
 - Travail en sous-groupe ou réalisation d'une mise en situation par groupe
 - Mise en situation et découverte de l'outil en médiation. 1- Poser le non, 2- ensuite écouter l'autre et reformuler les besoins 3- rechercher ensemble des solutions

Biographie / Amandine Bernascon

Amandine Bernascon est formatrice, coach et médiatrice. Fondatrice du cabinet AB Conseil.

Elle accompagne en coaching et médiation depuis 13 ans. Elle a été elle-même cadre et manager d'équipe.

Formée à la médiation et au coaching professionnel, elle est diplômée d'un Master en « Communication et management des crises et des conflits en entreprise » de la FASSE (Institut Catholique de Paris). Elle a d'abord travaillé pour un grand groupe suisse sur les notions de conduite du changement et gestion de crise. Elle s'est également formée en sociologie des organisations, Communication-Non-Violente et intelligence relationnelle.

