

Dynamisez vos compétences !

Catalogue 2026 - COMMUNICATION

ISTEA CONSEIL



Quelques mots

de nos 2 fondatrices



"ISTEA CONSEIL, un organisme de formation créé au travers des valeurs que je partage avec mon associée Stéphanie : collaboration, bienveillance et professionnalisme. J'ai la volonté de répondre aux attentes de nos clients, stagiaires et partenaires, en mettant en œuvre mon savoir-faire et mon expérience en tant que Responsable Qualité et Financement. La formation est une activité de partage qui nous fait grandir chaque jour davantage. Alors, ensemble, dynamisons nos compétences pour l'épanouissement professionnel des collaborateurs et la performance des entreprises."

Isabelle Baratier



"Passionnée de pédagogie et de mon métier de formateur, je me challenge au quotidien à trouver la meilleure formule pour nos apprenants et nos clients : formation/accompagnement, e-learning/AFEST, Présentiel/distanciel, mais aussi des pédagogies innovantes : adaptive, gamification, réalitée virtuelle... En tant que responsable pédagogique, handicap et inclusion d'ISTEA CONSEIL, j'adapte l'ensemble des méthodes et supports à la plupart des situations pour que chacun puisse accéder à la formation dont il a besoin sur son chemin."

Stéphanie Michelot

La team Istéa



Isabelle BARATIER

Co-fondatrice, Référente Financière & Administrative



Stéphanie MICHELOT

Co-fondatrice, Référente Handicap & Inclusion, Référente pédagogique



Isabelle OUVRARD

Responsable Pédagogique Ekistéa



Matéa BARBIN

Assistante de gestion



Clément BOUILLOT

Assistant Marketing & Communication



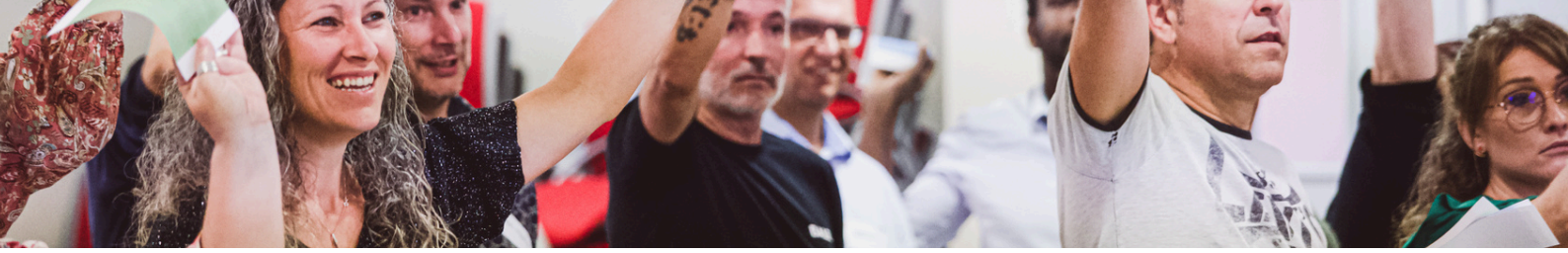
Margot AVIET

Assistant Commercial



Romy PICARD

Assistante Marketing & Communication



L'histoire d'Istéa

Création d'Istéa Conseil — **2019**

Recrutement d'un collectif de formateurs indépendants — **JUIN 2020**

Certification **Qualiopi** pour les actions de formation & les actions de formations par apprentissage — **DÉCEMBRE 2020**

Istéa Conseil compte plus de 70 formateurs dans son collectif — **2021**

Création d'Ekistéa et du CFA — **2022**

Certification **Qualiopi** pour les actions de validation des acquis de l'expérience (VAE) — **DÉCEMBRE 2024**

Création d'Istea Commerce Académie — **2025**

Promesses & Engagements

Vous accompagner dans la montée en compétences de vos collaborateurs.

Allier les meilleurs compétences afin de vous proposer des formations riches & innovantes grâce à notre collectif de "talents".

En quelques chiffres...

Stagiaires

96 % Taux de satisfaction

97 % Taux de recommandation

Commanditaires & financeurs

100 % Taux de satisfaction

100 % Taux de recommandation

100 % Taux de reconduction

Indicateurs de l'année 2025

Notre engagement qualité

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes:

ACTIONS DE FORMATION
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE
ACTIONS DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

Vous permet:

- D'attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences ;
- De bénéficier d'un accompagnement à l'étude de votre financement de formation.

Communication



Les experts
Communication



Gwennaëlle ROUL



Sabrina GUIBOUD



Sébastien JACOB

Titre et qualité des formateurs

Nos formateurs intervenants possèdent une expérience professionnelle et/ou un titre de formateur professionnel d'adultes.

Sommaire

DOMAINE - COMMUNICATION

- 1 - Mobiliser les fondamentaux de la communication
- 2 - Mieux communiquer pour travailler en équipe
- 3 - Prendre la parole en public
- 4 - Animer une réunion constructive
- 5 - Animer un brief efficace
- 6 - Communiquer sereinement
- 7 - Ecouter pour mieux communiquer

Organisation : sur site client ou à distance
Nous contacter pour une proposition de date.

Pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, merci de nous contacter un mois avant la date souhaitée afin d'étudier la meilleure adaptation des méthodes, dans la mesure du possible.

1 Mobiliser les fondamentaux de la communication

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre pourquoi et comment bien communiquer
- Adopter les comportements et postures adaptés à l'ambition de l'entreprise en termes de relation clients

+ Pédagogie active et ludique
+ Mise en situation pour ancrer les messages
+ Boîte à outils mobilisables immédiatement
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs de maîtriser les techniques de communication essentielles

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
1 jour (7 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...).

Mise en confiance des participants
Présentation sous forme de vidéo par les participants

1. Le sens de la communication
- L'importance de la communication
- Impacts de la communication sur son bien-être relationnel

2. Les composantes de la communication
- Le verbal, le non-verbal et le para-verbal

3. Reconnaître et adopter les bonnes attitudes
- Identifier les principaux pièges de la communication
- L'écoute active, la reformulation, le questionnement, les attitudes de Porter

4. La relation client «made in...»
- Application de ces méthodes sur les fiches rituels

2

Mieux communiquer pour travailler en équipe

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Mettre en œuvre les principes de base de la communication
- Se positionner dans le groupe et agir en synergie

+ Pédagogie active et ludique
+ Mise en situation pour ancrer les messages
+ Boite à outils mobilisables immédiatement
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs de maitriser les principes fondamentaux de la communication et d'optimiser le travail en équipe. Particulièrement recommandée lors d'une création d'équipe, elle est également appropriée pour re-booster une équipe en place et poser les bases d'un travail collaboratif efficient

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur œuvrant en équipe

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
1 jour (7 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz…)

1. Identifier les fondamentaux de la communication :

- Décrire le schéma de la communication
- Les différents intervenants dans la communication
- Les moyens et outils de communication
- Le cadre de référence

2. Identifier les fondamentaux de la cohésion d'équipe :

- Les objectifs du travail en équipe
- Les clés de la cohésion d'équipe
- Création et mise en œuvre d'une charte d'équipe
- Fédérer

3

Prendre la parole en public

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Affirmer sa présence lors de ses interventions orales
- S'exprimer avec énergie et plaisir
- Gagner en authenticité
- Intéresser l'auditoire

+ Pédagogie active et ludique
+ Outils mobilisables immédiatement
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement
+ Mémo téléchargeable

Formation en

Présentiel

Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs de captiver leur auditoire en gérant leur énergie dans la prise de parole tout en sachant l'attitude à adopter si l'interlocuteur «décroche» ou s'ennuie.

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur en relation avec le public

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
2 jours (14 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...)

1. En amont du présentiel : Autodiagnostic pour faire un point sur ses pratiques,

2. Prendre conscience de soi, par sa parole : ce que je fais quand je parle,
Les fonctions essentielles de la parole :
- Sensorielle,
- Motrice,
- Emotionnelle,
- Intellectuelle.

Les mécanismes du langage parlé.
Les principes de la "parole juste".

3. Développer sa présence, son énergie :
- devenir acteur dans sa relation à l'autre

4. Inciter à l'action :
- donner envie d'intéresser l'auditoire

5. Plan d'action :
- Mise en œuvre de 7 conseils ou astuces chaque semaine pendant 7 semaines.

4

Animer une réunion constructive

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Préparer efficacement une réunion
- Piloter la réunion avec méthode pour atteindre l'objectif
- Obtenir l'implication des participants pour exploiter la richesse du groupe et garantir des résultats concrets
- Gérer les comportements difficiles et les situations délicates en réunion

+ Pédagogie active
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs d'acquérir les fondamentaux pour préparer et animer avec efficacité.

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur qui anime ou participe à des réunions ou groupes de travail

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
2 jours (14 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.
Travail d'équipe.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...)

Autodiagnostic de mes pratiques

1 – Préparer une réunion :

- Définir concrètement l'objectif à atteindre à la fin de la réunion,
- Impliquer les participants en amont, utiliser les outils (digitaux ou classiques) simples pour les mobiliser,
- Choisir sa posture d'animateur en fonction de l'objectif des participants,
- Utiliser un outil structurant pour préparer la réunion et parvenir à l'objectif,
- Choisir pour chaque étape les techniques d'animation appropriées.

2 – Piloter la réunion pour atteindre l'objectif :

- Soigner l'introduction pour affirmer son leadership d'animateur,
- Mettre en mouvement le groupe,
- Utiliser les techniques de communication qui favorisent l'implication pour exploiter la richesse du groupe,
- Cadrer la réunion pour respecter le timing et focaliser l'énergie du groupe sur l'objectif,
- Obtenir l'engagement de chaque participant en fin de réunion,
- S'organiser pour diffuser le compte rendu dès la fin de la réunion

3 – Gérer les situations difficiles en réunion :

- Traiter avec souplesse les objections et les freins des participants,
- Renforcer son aisance face aux comportements difficiles,
- Repérer les bonnes pratiques à renforcer pour réussir ses réunions à distance.

5 Animer un brief efficace

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Savoir préparer et conduire une prise de parole courte et efficace
- Améliorer son aisance à l'oral
- Réussir ses interventions spontanées

+ Pédagogie active
+ Formation personnalisable
+ Boite à outils mobilisables à l'issue
+ Possibilité d'accompagnement
+ Mémo téléchargeable

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs d'acquérir les fondamentaux pour préparer et animer un brief avec efficacité.

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur qui anime des brief ou des interventions ponctuelles

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
2 jours (14 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.
Travailler en équipe.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...)

Autodiagnostic de mes pratiques

1 – Préparer une prise de parole :
. Acquérir une méthode simple et structurée du contenu,
. TOP : Thème Objectif et Population cible,
. Outil : à chaque auditoire ses auxiliaires visuels.

2 – Utiliser son corps pour parler avec aisance :
. Les mécanismes du trac, les leviers pour le gérer,
. Identifier son fonctionnement en situation de prise de parole en public,
. Une respiration complète et détendue, une voix vivante et captivante, des gestes et attitudes pour être plus à l'aise et plus efficace.

3 – Installer et entretenir la relation à l'auditoire :
. Capter l'attention et la garder,
. Intéresser et motiver son auditoire.

4 – Booster l'efficacité de ma prise de parole :
. Une prise de parole structurée,
. Introduction attractive et conclusion réussie,
. Expression choisie des émotions : outil de conviction,
. Savoir convaincre pour susciter l'engagement.

5 – Faire face aux situations difficiles :
. Savoir répondre aux objections et aux questions délicates,
. Les objections comme des points d'appui et le reflet du besoin de mes interlocuteurs,
. Les «comportements perturbants» et comment les gérer

6 Communiquer sereinement

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Utiliser vos points forts en compétences relationnelles pour entretenir des relations commerciales et de travail efficaces
- Eviter les écueils de la communication sous stress dans vos relations professionnelles et dans vos face à face client.

+ Pédagogie active et ludique
+ Mise en situation pour ancrer les messages
+ Boite à outils mobilisables immédiatement
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs d'aborder les changements professionnels de façon positive par la maîtrise de leurs compétences relationnelles vis-à-vis des clients et de leurs collaborateurs.

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur équipier, assistant, conseiller, animateur de vente et de service.

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
1 jour (7 heures)

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.
Etre en relation avec les clients dans son poste.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...)

1. L'adaptation face au changement dans son poste :
- La stratégie d'adaptation

2. Les compétences relationnelles comme outils de communication :
- Identifier ses points forts,
- Ses axes de travail en termes de compétences professionnelles dans la relation avec ses clients et ses collaborateurs.

3. Les outils et techniques pour améliorer ses compétences à :
- La relation avec la clientèle,
- Prendre contact,
- Ecouter et être écouté,
- L'Ecoute active,
- Faire preuve d'empathie

4. Des arguments pour :
- Convaincre et amener des solutions,
- Être entendu et compris sans rien imposer,
- Prendre en compte différents points de vue.

7

Ecouter pour mieux communiquer

Contenu pédagogique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Améliorer la qualité de son écoute en maîtrisant les principales approches et outils de communication
- Gagner en assertivité et en assurance dans des situations de communication variées, complexes, y compris avec des interlocuteurs difficiles
- S'entraîner dans un climat bienveillant et constructif.

+ Pédagogie active
+ Formation personnalisable
+ Possibilité d'accompagnement
+ Mémo téléchargeable

Formation en



Présentiel



Distanciel

Cette formation construite à partir d'une pédagogie ludique et participative permettra à vos collaborateurs de mieux communiquer, de renforcer leur impact et leurs compétences relationnelles.

Modalités
de formation

Public
Tout collaborateur, toute entreprise.

Tarif
Devis chiffrés disponibles sur demande, veuillez nous contacter

Durée
en présentiel : 2 jours + 1/2 journée,
en distanciel : 5 modules 1/2 journée : 4 modules initiaux + 1 module d'ancrage.

Pré-requis
Maîtriser le socle des connaissances : lire, écrire, parler français et compter.

Programme

Accueil, prise de contact, mesure de niveau et recueil des attentes des participants (icebreaker, quiz...)

Les fondamentaux d'une bonne communication
- Faire un état des lieux de son profil de communiquant.e
- Pourquoi communiquer ? Identifier les différents niveaux de communication
- Elargir sa vision de la communication d'après trois approches :
  Paul Watzlawick, Jacques Salomé, la PNL.

Sortir des travers les plus communs
- Identifier les « parasites » qui entravent le plus communément la communication
- Sortir des « jeux de communication toxiques » et des conflits avec l'Analyse Transactionnelle (AT)
- Se décentrer, expérimenter les différents niveaux d'écoute d'après W. Schutz.

Améliorer sa qualité d'écoute
- Maîtriser l'écoute active
- Relier « l'être » au « dire » : comprendre le non-verbal, le synchroniser au verbal
- Se connecter à sa « 3ème écoute » pour entendre ce qui n'est pas dit.

Mieux gérer les relations de communication complexes
- Métacommuniquer pour sortir de l'impasse
- Communiquer de manière apaisante avec des personnes énervées, débordées émotionnellement, éviter la spirale du conflit
- Sortir de « l'emprise » des personnalités difficiles.

Constituer et enrichir sa « boîte à outils »
- Se ressourcer, se reconnecter à son calme intérieur, se préserver
- Construire et enrichir sa « boîte à outils ».



SCAN ME

contact@isteaconseil.fr

ISTÉA CONSEIL