

sommaire

La gamme Les Cercles du Sphinx

- Les Cercles du Sphinx : Communication Orale
- Les Cercles du Sphinx : Relations Commerciales
- Les Cercles du Sphinx : Réussir l'entretien d'embauche

La Hutte du Chef : Le management au quotidien

La 5ème carte du Diplomate : Pratique de l'Assertivité

Les Cercles du Sphinx

La Communication Orale

Abordez en jouant les bases essentielles de la communication orale

« Les Cercles du Sphinx » s'utilise en démarrage et en sensibilisation pour faire découvrir des aspects de la communication, ou en révision pour revenir sur des points déjà abordés.

« Les Cercles du Sphinx » vous offre 2 niveaux de difficultés :

« **Sphinx 1** » est destiné à des débutants pour sensibiliser et faire découvrir les fondamentaux.

« **Sphinx 2** » est dédié à un public averti pour approfondir et pratiquer la communication.

✓ DÉROULEMENT ET THÈMES

Vous disposez dans « Sphinx 1 » et « Sphinx 2 » de 8 séries d'épreuves.

Chaque série aborde, par 4 épreuves différentes, des aspects de la communication.

- **Séries 1 et 2** : sensibilisation aux phénomènes de l'écoute, aux limites de la compréhension et de la mémorisation.

- **Série 3** : les situations typiques de la communication : *éviter le malentendu, prouver son écoute active, gérer une situation tendue, transmettre une information, argumenter, faire une critique...* Cette série met en avant des exemples de gestion efficace des échanges et fait toucher du doigt les pièges à éviter.

- **Série 4** : les principaux outils de la communication : la question (ouverte, fermée, alternative), la reformulation (écho, synthèse), la prise en compte, et les polluants à éviter (interprétation, jugement, question interro-négative...)

- **Séries 5 et 6** : entraînement à la pratique du questionnement.

- **Série 7** : récapitulation des points abordés.

- **Série 8** : entraînement et mise en pratique de l'ensemble des éléments du jeu : l'écoute, la compréhension et les outils de la communication.

✓ GRÂCE AUX CERCLES DU SPHINX :

Vous abordez d'une façon agréable et vivante la communication.

Vous sensibilisez aux aspects fondamentaux de la relation.

Vous suscitez les échanges entre les participants et avec l'animateur.

Vous construisez avec les participants une base de référence pour la suite du stage.

Vous revenez concrètement sur des points connus ou perçus comme tels.

Ce jeu contient :

- 1 plateau pliable
- 2 jeux de 32 épreuves commentées
- 8 pions de couleur
- 1 dé
- 1 fascicule de règles
- 1 annexe pour le formateur

Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière



Types de session :
communication,
conduite d'entretien,
management,
techniques de vente...

Durée : de 1 h à 1 h 30
Nombre de joueurs : de 4 à 16

Les Cercles du Sphinx

La Relation Commerciale

Les spécificités et les bases de la communication dans la relation commerciale

« Les Cercles du Sphinx » s'utilise en brise glace et en sensibilisation pour faire découvrir des aspects de la communication dans la relation Client-Vendeur, ou en révision pour revenir sur des points déjà abordés.

Il s'adresse à tous ceux qui veulent découvrir et connaître les techniques de communication dans le cadre de la relation commerciale: BTS, futurs commerciaux, commerciaux débutants, équipes de vente magasin, S.A.V., accueil...

✓ DÉROULEMENT ET THÈMES

Vous disposez de 8 séries d'épreuves. Chaque série aborde et illustre, par 4 épreuves différentes, les points spécifiques de la communication dans la relation commerciale.

- **Séries 1 et 2:** Sensibilisation à l'importance de l'écoute du client et à la difficulté de retenir l'ensemble des informations.
- **Série 3:** les outils de la découverte du client (écoute et questionnement).
- **Série 4:** les situations typiques de la relation commerciale: *proposer une garantie étendue, répondre sur le délai, justifier son prix, gérer une demande imprécise.* Cette série met en avant des exemples de résolution efficace et illustre les pièges à éviter.
- **Série 5:** les outils de la réponse aux objections et aux remarques (formule de compréhension, question, appui et reformulation).
- **Série 6:** l'illustration de ces outils au travers de situations difficiles: *demande excessive, critique du produit, détourner la vente, attaque sur le prix.*
- **Série 7:** reprise des éléments et des techniques dans des épreuves plus difficiles.
- **Série 8:** mise en pratique de l'écoute, de l'identification des outils de la communication et du repérage des formules malheureuses.

✓ GRÂCE AUX CERCLES DU SPHINX :

Vous abordez d'une façon agréable et vivante la communication dans la relation commerciale.

Vous sensibilisez aux aspects fondamentaux de la relation client - vendeur.

Vous suscitez les échanges entre les participants et avec l'animateur.

Vous construisez avec les participants une base de référence pour la suite du stage.

Vous revenez concrètement sur des points connus ou perçus comme tels.

- Ce jeu contient :
- 1 plateau pliable
 - 1 jeu de 32 épreuves commentées
 - 8 pions de couleur
 - 1 dé
 - 1 fascicule de règles
 - 1 annexe pour le formateur

Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière



Types de session :
techniques de vente,
communication,
conduite d'entretien,
négociation,
accueil...

Durée: de 1 h à 1h 30
Nombre de joueurs: de 4 à 16

Les Cercles du Sphinx

Réussir l'entretien d'embauche

Découvrez et dédramatisez en jouant les techniques de l'entretien d'embauche

« Les Cercles du Sphinx » s'utilise en brise glace et en sensibilisation pour faire découvrir les techniques fondamentales de l'entretien d'embauche, ou en révision pour revenir sur des points déjà abordés.

✓ DÉROULEMENT ET THÈMES

Vous disposez de 8 séries d'épreuves. Chaque série aborde et illustre, par 4 épreuves différentes, les points spécifiques de la réussite de l'entretien et les pièges à éviter.

- **Séries 1 et 2:** la préparation de l'entretien, les différents entretiens, l'entrée en matière efficace et le message non verbal.

- **Séries 3 et 4:** l'importance de la présentation et de l'argumentation préparées à l'avance et adaptées à l'interlocuteur et au poste.

La 3ème série concerne les aspects professionnels (expérience, réussites, bénéfices tirés d'un échec...).

La 4ème série concerne les aspects personnels (qualités, défauts, objectifs, passions...)

- **Série 5:** la réponse aux questions et la gestion du dialogue avec le recruteur.

Il s'agit de retrouver dans un dialogue pré-écrit entre un recruteur et un candidat, les réponses malheureuses du candidat. Ce dialogue est interprété par les stagiaires.

- **Série 6:** la négociation du salaire, la conclusion et le suivi. Cette série reprend et valide des éléments des séries précédentes.

✓ GRÂCE AUX CERCLES DU SPHINX :

Vous abordez d'une façon agréable et vivante ce thème fort et impliquant.

Vous dédramatisez le contexte de l'entretien d'embauche.

Vous sensibilisez aux aspects fondamentaux de la relation candidat - recruteur.

Vous suscitez les échanges entre les participants et avec l'animateur.

Vous construisez avec les participants une base de référence pour la suite du stage.

Vous revenez concrètement sur des points connus ou perçus comme tels.

Ce jeu contient :

- 1 plateau pliable
- 1 jeu de 24 épreuves sur cartes
- 8 pions de couleur
- 1 dé
- 1 fascicule de règles
- 1 annexe formateur de 24 pages

Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière



Types de session :
Recherche d'emploi,
reconversion,
insertion,
entrée dans la vie active

Durée : de 1 h à 1h 30
Nombre de joueurs : de 4 à 16

La Hutte du Chef

Pratiquez en jouant toutes les facettes du management au quotidien

« La Hutte du Chef » s'utilise en brise glace et en sensibilisation pour faire découvrir le management de proximité, ou en révision pour revenir sur des points déjà abordés.

✓ THÈMES ABORDÉS :

ORGANISER LE TRAVAIL Confier un travail, donner des directives Mettre en place une nouvelle organisation	FORMER Former à une procédure Former à un nouveau comportement
SUIVRE Faire le point et évaluer Suivre et contrôler	MOTIVER Entretien de feed-back Remotiver, soutenir et encourager
RESPONSABILISER Confier une mission, déléguer Déléguer et motiver un collaborateur réticent	GÉRER LES SITUATIONS TENDUES Exercer son autorité. Reconnaître ses erreurs. Gérer un conflit
INFORMER Transmettre une information. Accompagner le changement. Vendre une nouvelle fonction.	FAIRE UNE REMARQUE Accompagner le changement. Expliquer et motiver. Conduire un entretien d'alerte.

✓ DÉROULEMENT DU JEU

L'univers du jeu est celui d'un village gaulois. L'animateur dispose de :

8 dialogues pré-écrits à faire interpréter : drôles et très participatifs pour aborder, stigmatiser et faire découvrir, par le biais des personnages de Kartiéchix et Stilobix, les difficultés du management de proximité.

8 Jeux de rôles à résoudre : représentatifs du management pour pratiquer la conduite des entretiens difficiles, s'entraîner à transmettre des informations, traiter une situation conflictuelle et savoir organiser et formuler ses propos pour motiver ou remotiver un collaborateur.

40 questions : pertinentes, elles abordent de façon agréable et vivante les points-clés du management et suscitent les échanges entre les participants et avec l'animateur.

✓ GRÂCE À LA HUTTE DU CHEF :

Vous abordez d'une façon agréable et vivante l'animation d'équipe

Vous sensibilisez aux aspects fondamentaux de la relation responsable - collaborateur

Vous suscitez les échanges entre les participants et avec l'animateur.

Vous construisez avec les participants une base de référence pour la suite du stage

Vous revenez concrètement sur des points connus ou perçus comme tels.

Ce jeu contient :

- 1 plateau pliable
- 1 jeu de 80 cartes de situations
- 8 pions, 2 dés, 12 cartes réponses
- 1 livret animateur
- 1 fascicule de règles
- 1 annexe pour le formateur

Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière



Types de session :
Animation d'équipe,
Coaching,
Management,
Conduite des entretiens difficiles...

Durée : de 2 h 30 à 3 h 30
Nombre de joueurs : de 4 à 16

La 5ème Carte du Diplomate

Maîtriser en jouant les situations difficiles et l'assertivité

« La 5ème Carte du Diplomate » s'utilise comme entraînement intensif à la maîtrise des situations difficiles. Il offre une véritable séance de gymnastique mentale et verbale qui facilite l'appropriation et l'utilisation des points-clés de la communication dans les relations tendues.

✓ THÈMES ABORDÉS

- Refuser, dire non tout en préservant la relation.
- Faire un reproche en étant constructif.
- Annoncer une nouvelle ou une décision désagréable.
- Gérer les critiques.

✓ DÉROULEMENT DU JEU

Le jeu propose 25 situations difficiles. 8 situations se déroulent dans un cadre commercial, 8 situations dans celui du management, 9 situations dans un cadre général. Les participants formulent des réponses ou des répliques diplomatiques, assertives, positives... et aussi qui contiennent le mot, le verbe ou l'expression particulière qui est inscrit sur leur carte réponse.

Pour exemple, les 9 difficultés développées dans le cadre général sont :

- 1) Gérer une critique justifiée et en profiter pour faire évoluer la situation.
- 2) Gérer une critique injustifiée et se faire respecter en préservant la relation.
- 3) Faire un reproche sur un fait précis et mettre en place des actions correctrices.
- 4) Faire un reproche sur un comportement.
- 5) Refuser une demande supplémentaire impossible à satisfaire.
- 6) Refuser un service personnel sans endommager la relation.
- 7) Faire un refus partiel, déjouer une tentative de manipulation.
- 8) Annoncer une nouvelle avec connaissance partielle de l'information.
- 9) Annoncer une décision modifiant une situation existante.

✓ GRÂCE À LA 5ÈME CARTE DU DIPLOMATE :

Vous offrez à vos participants une plate forme pour :

- S'entraîner à formuler des réponses dans des situations tendues,
- Gérer les points-clés de la communication dans des relations difficiles,
- Développer la fluidité et la souplesse verbale,
- Améliorer la clarté, l'objectivité et la structure de leur communication.

Ce jeu contient :

- 1 plateau pliable - 1 chevalet
- 25 situations sur carte et papier:
 - 9 générales, 8 commerciales,
 - 8 management
- 28 cartes réponses et 8 cartes actions
- 1 boîte de 100 jetons
- 1 fascicule de règles
- 1 annexe formateur



Types de session :
Communication,
Gestion des conflits,
Management,
Techniques de vente, négociation,
Conduite des entretiens difficiles...

Durée : de 1 à 2 h
Nombre de joueurs : de 3 à 16

Il est présenté dans une mallette en plastique rigide avec bandoulière