

Fiche Technique:Formation Soft Skills au Maroc

Objectifs de la formation

Synthèse des objectifs pédagogiques et résultats attendus.

- Fluidifier les échanges et structurer la prise de décision.
- Améliorer la priorisation, prévenir les conflits et favoriser la coopération.
- Développer le leadership, l'autonomie et la responsabilisation au quotidien.
- Ancrer les pratiques via plan d'action, feedback 360°, co-développement et coaching terrain.
- Aligner les comportements sur les objectifs business (productivité, NPS, engagement, turnover).

Mesure de l'impact selon Kirkpatrick (niveaux 1 à 4) et indicateurs liés aux objectifs (SLA, NPS, productivité).

Population cible

Publics et métiers concernés.

- Commerciaux et account managers (relation client, argumentation de valeur).
- Chefs de projets et PMO (coordination, priorisation, comités de pilotage).
- Fonctions support RH/Finance/IT (relation client interne, réactivité sur SLA).
- Managers de proximité et cadres dirigeants (rituels d'équipe, alignement stratégique).
- Profils juniors et seniors; équipes en front-office à forte exposition client.

Durée de la formation

Formats types et volumes d'engagement.

Parcours	Durée	Format	Participants
Essentiel Soft Skills	2 jours + 2h coaching	Présentiel ou classe virtuelle	8–12
Parcours Managers	4 jours en 2 sprints	Hybride (ateliers + e-learning)	8–10
Programme sur-mesure	3 à 6 mois	Ateliers, coaching, codéveloppement	Groupes transverses

Formats complémentaires possibles: modules de 90 min, ateliers d'une demi-journée, sprints de 2 jours (présentiel, distanciel ou hybride).

Programme de la formation

Chaque module combine apports, entraînements, mises en situation et plan d'action. Disponible en inter/intra, présentiel/distanciel.

Communication interpersonnelle

- Écoute active, questions de cadrage, SBAR pour clarifier.
- Assertivité avec DESC; cas clients et réunions d'arbitrage.

Intelligence émotionnelle

- Conscience de soi, gestion du stress, empathie, autorégulation.
- Nommer les émotions et choisir une réponse adaptée.

Leadership et management

- Rituels: 1:1 efficaces, cadrage d'objectifs, rôles en réunion.
- Boucles de feedback et célébration des succès.

Gestion du temps et des priorités

- Matrice d'Eisenhower, planification par blocs, défense du focus.
- Gestion des interruptions et réduction des urgences artificielles.

Prise de parole en public

- Techniques de présentation impactantes; entraînements ciblés.

Gestion des conflits et négociation

- Assertivité (DESC), CNV adaptée; négociation collaborative.

Créativité et innovation

- Ateliers produisant des prototypes actionnables et cycles courts.

Travail d'équipe et collaboration

- Charte de collaboration, gestion des engagements, priorisation partagée.

Adaptabilité et résilience professionnelle

- Gestion des imprévus et préservation de la performance en contexte de tension.