



La Méthode Dolfino®

Manuel des formateurs



DOLFINO

ACTIVEZ VOTRE PLEIN POTENTIEL

TABLE DES MATIÈRES

L'aspect stratégique	4
Les valeurs que nous soutenons	4
Attitudes personnelle et professionnelle attendues des formateurs.....	5
La posture	8
Les facteurs de succès des formations.....	9
Les éléments à éviter.....	11
Principes directeurs de l'aspect stratégique	11
L'aspect pédagogique.....	13
Principes directeurs de l'aspect pédagogique.....	15
La gestion de groupe	16
Le recadrage	16
Les situations difficiles dues aux participants.....	17
Les différents types de questions utiles	20
L'art de répondre aux questions - récapitulatif	22
Les 7 profils d'apprentissage.....	23
Le trac	24
La respiration.....	25
Les secrets d'orateurs.....	25
L'aspect logistique	27
La formation et les éléments d'organisation s'y rattachant	27
La structure d'un cours	27
L'organisation de la formation	29
La logistique des formations	34
La ventes des produits thérapeutiques.....	38
La logistique des produits thérapeutiques	40
Les collations.....	41
La logistique des collations	42
Les honoraires et dépenses admissibles	43
Honoraires pour les formations	43
Autres sources de revenus des formateurs	43
Dépenses admissibles.....	44
Annexe - Jeux de la Méthode Dolfino.....	46
Annexe - Liste à cocher	53

Il a fallu plus d'une dizaine d'année pour parfaire les connaissances et les techniques qui ont conduit à l'élaboration de la Méthode Dolfino®.

Nous avons à cœur de perpétuer l'enseignement des techniques d'hypnose de la Méthode et savons que c'est grâce à une équipe de formateurs dévoués et passionnés que nous pourrons poursuivre cette mission.

Tout comme la Méthode, simple, ludique, mais efficace, nous souhaitons accueillir dans l'équipe des formateurs qui prendront plaisir à transmettre ces connaissances avec une sérieuse passion et un engagement certain.

Dolfino, c'est avant tout une équipe!

Nous espérons que, tout comme ses fondateurs, vous serez d'heureux propagateurs de cette Méthode qui est tout autant une philosophie de vie que des connaissances techniques.

Comme pour tout partenariat, certains éléments doivent être connus et acceptés afin que la collaboration soit satisfaisante pour toutes les parties concernées. Ce manuel se veut un guide de tous les aspects à considérer pour l'enseignement des formations de la Méthode Dolfino®. Nous y traitons des aspects stratégique, pédagogique et logistique, tant pour l'avant, le pendant que pour l'après formation.

En ce qui a trait à l'aspect logistique, nous y décortiqueront tout ce qui concerne l'organisation des formations, des collations, de la vente des produits thérapeutiques que des honoraires et dépenses admissibles pour le formateur et l'assistant à la formation.

L'aspect stratégique

Par aspect stratégique, nous entendons tout ce qui concerne les valeurs d'entreprise, l'image de l'entreprise et de ses collaborateurs ainsi que des attentes au niveau personnel et professionnel du représentant de l'entreprise. En tenant le rôle de formateur de la Méthode Dolfino®, vous devenez un des collaborateurs et représentant de l'entreprise.

Dans la Méthode Dolfino® nous développons l'esprit du jeu. Ceci doit toutefois s'effectuer dans un cadre sécuritaire. Certains des principes qui sont énoncés dans ce manuel visent à éviter les dérives qui pourraient nous placer en porte-à-faux face aux ordres professionnels des psychologues et des médecins, tant au Québec qu'en Europe.

Ce guide donne le cadre qui s'inscrit également dans une volonté d'harmonisation de l'enseignement de la Méthode Dolfino® qui doit être dispensée de façon uniforme, quel que soit l'enseignant qui le prodigue.

Les indications données tout au long de ce manuel doivent être parfaitement intégrés et appliqués de manière précise.

Les valeurs que nous soutenons

Nous aimons l'humour, le jeu et encourageons les relations humaines fluides et saines.

Nous sommes passionnés par l'enseignement et les sujets que nous enseignons.

Nous transmettons nos connaissances avec enthousiasme et passion.

Nous sommes convaincus que seule l'action apporte des changements tangibles. Nos formations sont « pratico-pratiques » et nos enseignements transposables immédiatement dans le quotidien. Nous encourageons toujours nos étudiants à les mettre en action.

Nous sommes persuadés que le savoir est inépuisable et doit être partagé sans retenue. Nous partageons ouvertement nos connaissances et nos expériences. Nos formations sont riches d'enseignements et nos manuels de formation sont complets.

Nous sommes convaincus que le respect mutuel et la tolérance sont propices à créer un espace sécuritaire d'apprentissage. Notre approche est merveilleuse autant que celles d'autres écoles qui font un travail formidable.

Nous pensons que la compétence n'a pas besoin d' emphase. Comme les enfants nous faisons les choses sérieusement sans nous prendre au sérieux. La simplicité des techniques enseignées n'enlève rien à la qualité de notre enseignement. Bien au contraire.

La générosité fait partie de l'ADN de notre compagnie. Nous sommes constamment amenés à donner plus à nos étudiants (des métaphores, des techniques bonus, des conseils...). C'est dans le foisonnement d'idées, d'échanges, que s'enrichit la qualité de notre enseignement et la satisfaction de nos étudiants.

L'autonomie est une idée maitresse de la Méthode Dolfino®. L'autonomie de la personne guidée dans l'activation de son plein potentiel pour la réalisation de ses objectifs. L'autonomie de l'étudiant qui doit s'approprier la Méthode Dolfino® en fournissant un travail personnel (une journée de cours + 10 heures de travail personnel = une assimilation des techniques).

Les notions de plaisir et de jeu sont indissociables de la Méthode Dolfino®. Nous jouons sérieusement, comme les enfants, à activer notre plein potentiel.

Attitudes personnelle et professionnelle attendues des formateurs

- Que les étudiants se sentent accueillis, écoutés et appréciés en tout temps et en toutes circonstances.
- Lors des pauses, durant les 30 minutes précédant le début des cours et les 30 minutes suivant la fin des cours, pendant l'heure du dîner, vous devez être en mesure de parler aux étudiants et de répondre à leurs questions.
- À l'accueil et au départ de chaque étudiant, que vous donniez des becs, un « hug » ou une poignée de main en le regardant dans les yeux et en le faisant se sentir important. Notre équipe est chaleureuse, souriante et accueillante. Nous souhaitons également que l'étudiant quitte en pleine possession de ses facultés.
- Une grande ouverture au partage de vos expériences et connaissances. Nous partageons aisément l'information. Le savoir est inépuisable et doit être partagé en abondance.
- Que l'apprentissage soit axé sur la pratique et la mise en application. L'expérientiel doit primer.

- Que le cours soit possédé, maîtrisé et digéré.
- Qu'il soit limpide que nous ne guérissons rien. Revenir encore et encore sur le fait que la Méthode Dolfino® est basée sur le fait que c'est uniquement la personne que l'on guide qui génère les transformations en activant son plein potentiel. Que nous sommes uniquement des guides ou des coachs. **Pensez à répéter notre mission qui est de « Guider les gens afin qu'ils reprennent le contrôle de leur santé, leurs pensées, leurs émotions et leurs aspirations. »**
- Que les étudiants ressentent votre bagage et votre solidité sans que vous soyez distant ou inaccessible.
- Soyez inspirant ! : C'est très important d'inspirer les gens afin qu'ils mettent en pratique ce qu'ils ont appris. Vous êtes autant des enseignants que les vendeurs de vos idées et techniques. Vous devez enseigner avec passion dans le but de transmettre vos connaissances et votre passion.
- Le formateur Dolfino veillera à élever le niveau d'énergie de la classe par sa bonne humeur, sa joie de vivre, son humour omniprésent. Les anecdotes vécues en cabinet doivent être éloquentes sur les transformations vécues par les clients afin d'amener les étudiants à :
 - Mieux se gérer émotionnellement.
 - Réagir de manière appropriée aux situations stressantes.
 - Hausser leur niveau de bonheur.
 - Transformer leurs comportements indésirables.
- Les formateurs de la Méthode Dolfino® sont profondément humains, font preuve d'empathie sans entrer dans la condescendance ni la « calinothérapie ». Cela irait à l'encontre de l'autonomie.
- Le formateur de la Méthode Dolfino® aura à cœur, par ses anecdotes personnelles, de démontrer l'efficacité des outils au quotidien et fera ainsi en sorte que l'étudiant développe sa créativité dans l'utilisation des outils de la Méthode.
- Le formateur de la Méthode Dolfino® évolue sans cesse personnellement et professionnellement (en pratiquant l'hypnose et en enrichissant ses connaissances à tous les niveaux).

- Le formateur de la Méthode Dolfino® fait confiance aux étudiants et émet l'intention que chaque étudiant maîtrise la matière enseignée et réussit parfaitement chaque exercice. Comme le démontre « l'effet Pygmalion », le simple fait de croire en la réussite de quelqu'un améliore ses probabilités de succès.
- Un client satisfait en parle à deux personnes, un client insatisfait en parle à dix personnes et 98 % des clients insatisfaits qui vous quittent ne font jamais part de leur insatisfaction. Aussi, est-il primordial d'aller au-delà des attentes de nos étudiants, de continuellement maintenir leur attention, de les surprendre.
- Conserver une implication mentale, physique et émotionnelle durant toute la formation, y compris pendant les pauses.
- Le nec plus ultra est de retenir le prénom de chaque étudiant et de répondre aux questions en le nommant.
- Le formateur est en mesure de répondre aux questions à propos des autres cours du cursus d'hypnose et de coaching. Il encourage les étudiants à s'inscrire à des formations futures et les incite à s'inscrire sur les feuilles prévues à cet effet.
- Dans le cadre des cours que le formateur enseigne avec Dolfino, vous ne pouvez promouvoir des formations et des produits que vous offrez personnellement (ex : produits « multi-level marketing ») Le non-respect de cette clause entraînera immédiatement la fin de notre partenariat stratégique. En revanche le formateur peut offrir ses services de consultation en cabinet. Dolfino contribuera à l'augmentation de l'achalandage et des références pour votre clinique privée via le service à la clientèle. Vous demeurez totalement autonome à ce niveau. Il est entendu que la vente de vos services personnels de consultation doivent être promus sans pression et de manière assez discrète.
- Il est entendu que si la relation d'affaire se terminait entre le formateur et Dolfino, il lui sera interdit d'utiliser le nom de la société, les supports et notes de cours ainsi que les techniques et méthodes développées par Dolfino (qui sont protégée par droits d'auteurs) aux fins de formations, sous peine de poursuites judiciaires.

Les éléments fondamentaux à retenir sont :

- Le sourire.
- La compétence.
- L'humour.
- La personnalité, la « couleur » du formateur dans ses expériences cliniques.

LA POSTURE

« L'habit ne fait pas le moine », mais nous avons pourtant tous le réflexe de nous faire une opinion, en nous basant sur une première impression visuelle.

« Dès que l'on voit une autre personne, une opinion se forge. » explique une étude de la *Society for Personality and Social Psychology* publiée en 2014, qui démontre qu'en une fraction de seconde, ce que nous voyons peut prendre le pas sur ce que nous savons d'une personne. « Les premières impressions sont si puissantes qu'elles peuvent remplacer ce que l'on nous dit sur une personne, en un instant. »

Voilà pourquoi, dans le cadre d'une formation, il est important de soigner son apparence. Votre tenue lors des cours vous permet de dégager un sentiment, une impression.

Choisissez votre tenue en tenant compte de l'auditoire. Par exemple, vous ne porterez pas une tenue sport pour enseigner la Méthode Dolfino®. Plus votre habillement sera adapté à votre auditoire, plus le public pourra s'identifier à vous, ce qui facilitera son attention.

Quelques conseils utiles pour l'orateur :

- Pour les femmes, si vous avez à marcher longuement pour vous rendre sur scène évitez de porter des talons trop hauts. Vos chaussures doivent être confortables et vous permettre une démarche confiante.
- Évitez aussi les vêtements trop courts ou trop ajustés. La sobriété est à coup sûr le meilleur choix.
- Pour ce qui est des couleurs, évitez de vous vêtir tout de blanc ou tout de noir. Portez au minimum un élément vestimentaire de couleur claire. Portez des couleurs qui feront ressortir votre teint.

- Évitez les vêtements qui produisent de l'électricité statique, ce qui pourrait vous déranger et vous mettre mal à l'aise.
- Prenez garde à ne pas détourner l'attention du public avec des détails dérangeants comme les vêtements à grosses rayures ou à gros motifs. Les bijoux clinquants pourraient également distraire votre auditoire.
- Choisissez des fibres qui ne laisseront pas d'auréoles sous vos bras si vous avez chaud, car les gens ne remarqueront que ça.
- S'il y a une table avec vos documents, laissez un espace suffisant pour pouvoir vous déplacer devant. Un meuble entre vous et les étudiants coupe la communication visuellement et énergétiquement.
- Avant votre intervention, coupez votre téléphone portable pour être complètement disponible pour vos auditeurs.
- Évitez de fumer avant votre intervention pour ne pas vous abîmer la voix et susciter l'assèchement de la bouche.
- Prévoyez une bouteille d'eau pour vous hydrater tout au long de la formation.
- Soyez en mouvement durant vos interventions pour continuer à canaliser l'attention des étudiants. Accompagnez vos anecdotes de gestuelles.
- Variez le ton et les intonations de votre voix, faites de courtes pauses pour éviter le « ronron » synonyme de perte d'attention.
- Il peut être utile de donner quelques erreurs ou imperfections faites par le passé en cabinet. Cela montre aux étudiants les marges de progressions.
- Balayez la salle d'un regard franc, considérez chaque étudiant.

Les facteurs de succès des formations

- **Passion pour l'hypnose** : Vous devez transmettre votre passion de l'hypnose. Comment vous l'utilisez, ce que ça a apporté dans votre vie, les gens que vous avez aidé, etc.

- **Utilisation de l'hypnose :** Bien souvent, les gens savent que l'hypnose peut les aider... mais ils ne pensent pas à s'en servir. Il faut changer les habitudes. C'est donc important d'encourager les gens à pratiquer avec leur famille, leurs amis, etc. Il faut aussi les encourager à organiser des rencontres avec d'autres participants du groupe. Plus ils pratiqueront l'hypnose, plus ils voudront revenir aux formations et plus ils auront un impact important dans leur milieu.
- **Inscription à d'autres cours :** Les autres cours doivent être présentés pendant la formation. Vous devez les décrire de façon intéressante pour que les gens aient envie de s'y inscrire.
- **Promotion des autres professeurs :** Vous devez mettre les autres professeurs en valeur. C'est toujours plus facile de vendre un collègue que de se vendre soi-même. Plus vous mettez les autres enseignants en valeur plus ils seront respectés... et quand ils diront du bien de vous, ça aura encore plus de valeur.
- **Encourager le bouche à oreille :** Encouragez les étudiants à partager leurs connaissances avec leurs parents et amis. Ça aide tout le monde et ça donne l'envie à d'autres de s'inscrire aux formations. Chaque étudiant qui réfère obtient un crédit de 25 \$ ou € 25 et fait bénéficier d'un rabais équivalent au nouvel étudiant. Les praticiens peuvent obtenir un code promotionnel et obtenir 100 \$ ou € 100 pour chaque nouveau client qui utilise son code. Le code promotionnel d'un praticien apporte le même rabais à l'étudiant.
- **Inscription au groupe et page Dolfino FB :** Les gens qui s'inscrivent au réseau social Dolfino ont l'opportunité de s'intégrer dans des groupes et de pratiquer régulièrement. Plus les gens pratiquent... meilleurs ils sont, plus ils ont d'impact dans leur milieu... et plus ils reviennent aux formations.
- **Chaleur et amour :** Vous devez être chaleureux et accueillant avec chacun des participants à la formation. Vous devez parler avec chacun d'eux, vous présenter et initier une conversation. Ça vous permettra d'établir une relation de confiance. En les connaissant bien vous serez en mesure de bien les guider.
- **Aide :** Vous devez faire un effort pour répondre aux demandes de chacun. Ça ne veut pas dire de satisfaire chacune des demandes par vous-même. Ça veut plutôt dire de réfléchir à une façon d'aider et de donner une réponse éclairée. Vous pouvez référer à quelqu'un, à un site Web ou à une autre ressource que vous connaissez...
- **Raconter des histoires :** Vous devez collectionner les histoires de succès, les histoires intéressantes, les métaphores et des histoires drôles. C'est la clé pour maintenir l'attention et enseigner efficacement.

- **Enseigner, divertir, inspirer** : Ce sont, en résumé, les trois intentions que vous devez toujours avoir en tête.
- **L'accessibilité sur les réseaux sociaux** : Le formateur tiendra les étudiants informés de la présence de Dolfino pour les réseaux sociaux (sur FB : le groupe privé hypnose Dolfino, la page Dolfino, les profils de Catherine Dupuis, Eric Chagnon, Lou Ken ainsi que des personnes du service à la clientèle sur Facebook).

LES ÉLÉMENTS À ÉVITER

- Si vous êtes sur les réseaux sociaux, soyez vigilant. Évitez tout dérapage sur les différents forums d'hypnose.
- Évitez les projections et les préjugés.
- Évitez de vous laisser entraîner sur le terrain glissant des guerres de chapelles en hypnose ou courants thérapeutiques.
- Évitez les longs discours.

Principes directeurs de l'aspect stratégique

- L'enseignant utilise exclusivement le matériel pédagogique fourni par Dolfino, validé par la direction de l'édition.
- Les présentations PowerPoint, manuels et autres (mind map, fiche, évaluation) ne peuvent en aucun cas être modifiés par l'enseignant sans accord préalable avec la direction de l'édition.
- Si l'enseignant souhaite distribuer ou faire l'utilisation d'un nouveau matériel, il doit d'abord en faire part à la direction de l'édition.
- L'enseignant avise les étudiants et superviseurs que l'utilisation de toute autre technique que celles enseignées dans la Méthode Dolfino® est prohibée.
- L'évocation de techniques personnelles non approuvées par Dolfino est interdite.

- L'enseignant doit informer les superviseurs des présents principes directeurs qui les concernent et s'assurer qu'ils les respectent.
- L'enseignant s'engage à respecter ces principes directeurs et comprend que tout manquement à l'un de ces principes de base peut être motif à cessation de collaboration entre Dolfino et l'enseignant.

L'aspect pédagogique

Lors de l'enseignement des techniques ou de la période de questions-réponses

- Ne jamais lire le manuel. Vous pouvez vous y référer au besoin, mais vous ne devez pas le lire.
- Bien spécifier que le manuel est simplement un complément que l'étudiant pourra consulter chez lui.
- Savoir par cœur, sans hésitation chaque étape de chaque technique. Minimiser la théorie, autre que les vidéos de la Méthode, et la rendre divertissante. Parsemez d'anecdotes et de métaphores
- Faites preuve d'ouverture d'esprit et de flexibilité et ne prenez jamais une attaque d'un étudiant comme personnelle.
- Restez humble et accessible en développant une connivence avec les étudiants.
- Offrez de la rétroaction. En formation, donner une rétroaction à un étudiant ou à un superviseur, c'est lui donner une information après avoir observé comment il réalise une tâche donnée. Cette information, ce retour d'expérience, doit l'aider à s'améliorer pour de futures tâches. En plus d'informer votre interlocuteur sur sa progression ou de l'amener à trouver lui-même où il en est dans ses apprentissages, la rétroaction permet de confirmer à l'étudiant ou au superviseur ce qu'il peut faire et l'accompagner dans cette démarche. La rétroaction permet d'explorer les pistes d'amélioration. Des fiches d'observation sont disponibles.
- Que vous répondiez aux questions posées et si vous ne connaissez pas la réponse, dites-le. Les informations fournies doivent être justes.
- Insistez sur le fait que personne n'est parfait et que vous faites aussi des erreurs (mentionner des erreurs que vous avez déjà faites peut être positif).
- Pendant les activités de guidance, vous devez constamment circuler parmi les binômes qui pratiquent afin de corriger les erreurs et orienter les étudiants de manière efficace et pertinente.
- Communiquer efficacement, c'est d'abord choisir sa position. Souvent la position basse est plus efficace et plus confortable. Elle évite un grand nombre de conflits et elle est codifiée

socialement dans les règles de politesse. C'est celle-ci que prend le formateur de la Méthode Dolfino® en intervenant comme facilitateur du processus.

Lors des démonstrations des techniques

- Juste avant la démonstration, résumez clairement et simplement les étapes en vous appuyant sur la présentation PowerPoint. Mettre l'accent en répétant une 3e fois les éléments les plus importants de la technique.
- Parlez assez fort durant les démonstrations.
- Positionnez-vous devant les gens.
- Acceptez les enregistrements audios, mais bannissez les vidéos.
- Choisissez le bon cobaye : une personne qui entre assez rapidement en transe (surtout lors des premières démos), qui est en mesure de « voir » les images et dont l'objectif est clair et bien en rapport avec la démonstration.
- La démo doit idéalement être intéressante, voire impressionnante et spectaculaire, tout en donnant confiance aux participants qu'ils peuvent eux aussi maîtriser l'ensemble de la guidance de cette technique.
- Assurez-vous que la problématique de l'étudiant est claire et l'objectif bien en rapport avec la démonstration.
- Gardez à l'esprit que généralement, ce qui se passe dans les démonstrations, se reproduit lorsque les étudiants pratiquent la technique. C'est la raison pour laquelle la qualité de la démonstration est si importante.
- Pensez à répéter les éléments les plus importants de la technique à la fin de la démonstration.
- Bien vous assurer que les cas problématiques soient jumelés à des superviseurs.
- Gardez toujours en tête le niveau d'apprentissage des étudiants avant toute démonstration (ne pas mettre la charrue avant les bœufs).
- Maîtrisez votre temps en démo. Surveillez la pendule du coin de l'œil pour respecter l'horaire. Une fois la démo achevée, vous donnerez de 5 à 15 minutes supplémentaires aux étudiants, en fonction de la complexité de la technique, pour faire la guidance à leur tour.

IMPORTANT : Toujours demander aux gens souffrant de pathologies graves de vous prévenir à l'avance. S'il y a des gens avec des pathologies graves (ex. schizophrénie), vous devez leur demander de quitter la formation puisque la transe hypnotique pourrait leur être néfaste. La sécurité est une valeur de première priorité.

Principes directeurs de l'aspect pédagogique

- L'utilisation de matériels (tambour, cartes d'oracle, pierres, etc.) sans rapport direct avec la technique est systématiquement bannie.
- Les anecdotes personnelles de l'enseignant sans rapport avec des cas cliniques en lien avec la technique enseignée ne doivent pas être utilisées.
- Les cas cliniques utilisés comme anecdotes doivent se faire dans le plus grand respect du client en question et du principe de confidentialité.
- Les étudiants doivent être respectés en toutes circonstances. L'enseignant ne doit pas faire de favoritisme et doit traiter tous les étudiants sur le même pied d'égalité.
- L'enseignant doit veiller à ce que les étudiants pratiquent les techniques dans un échange équilibré qui permet à tous de bénéficier du même temps de pratique.
- L'enseignant doit limiter les éléments de sa démonstration à la technique enseignée dans le cours.
- Le recadrage des étudiants ne respectant pas les principes de base de la Méthode Dolfino® (contact physique précis, non-directivité, utilisation des déterminants le, la, les...) doit être systématique et fait de façon constructive. Ces principes de base sont bien évidemment respectés à la lettre par l'enseignant en démonstration.
- L'horaire doit être scrupuleusement respecté.
- L'enseignant doit parler de manière intelligible lors des démonstrations afin que les étudiants spectateurs comprennent parfaitement la guidance.
- Le rôle de l'enseignant est de veiller à ce que chaque étudiant ait parfaitement compris ce qui est enseigné.

La gestion de groupe

LE RECADRAGE

Il est possible que vous rencontriez des objections de la part de certains étudiants. Dans ce cas, le meilleur des trucs est de transformer l'objection en question qui va entraîner des réponses de la part du groupe et susciter l'adhésion au propos.

Exemple :

Un étudiant : « Je ne vois pas pourquoi on dit que l'inconscient ne comprend pas la négation ».

Le formateur à l'ensemble du groupe : « Pourquoi dit-on que l'inconscient ne comprend pas la négation? »

Cela va entraîner une multitude de réponse et vous allez pouvoir argumenter facilement en attirant l'adhésion complète de votre auditoire : « Effectivement notre cerveau a besoin de formulations positives pour passer ensuite à l'action... Aussi, il vaut mieux dire à un enfant « passe à côté de la flaque d'eau » plutôt que « ne passe pas dans la flaque ». Il est donc logique que l'on ne s'adresse pas à l'inconscient par la négation ».

Il est important de connaître les spécificités d'un groupe afin d'adapter sa communication.

Constatation	Causes	Que faire
Processus de pensée simple	• Âge mental du groupe : 12-14 ans • Retient plus que les images et les mots	• Être simple, clair • Illustrer par des exemples concrets
Attention fugitive	• Attention spontanée toujours limitée de 1 à 3 minutes	• Varier les exercices • Varier le ton • Utiliser le visuel • Recentrer l'attention par une anecdote, une histoire • Pas plus de 20 min de directif
Sensibilité vive et instable	• Réagit à la critique collective • Pudique • Sensible à l'humour • Ne veut pas être sous-estimé	• Attention au langage, ne pas blesser, ne pas attaquer de front • Parler en termes positifs

Constatation	Causes	Que faire
Faible résistance	• Raisons physiques : chaleur position assise, manque d'air, inactivité • Raisons mentales : Attention, tensions dans le groupe	• Veiller à la durée, respecter le plan, les horaires • Être vigilant aux signes de fatigue • Pas de bourrage de crâne, faire participer un maximum et tout le monde
Xénophobie	• Un groupe peut défendre ou refuser un formateur • Se ferme en présence d'un étranger	• Se présenter avec humilité et humour • Préparer les interventions extérieures (intégrations)

LES SITUATIONS DIFFICILES DUES AUX PARTICIPANTS

L'étudiant spécialiste des apartés

Il parle sans cesse à ses voisins, commente les interventions.

- Questions nominatives après ses apartés.
- Valoriser les apports de l'étudiant.
- L'intéresser.
- Questions relais. Elles permettent d'entretenir la conversation en stimulant l'étudiant à parler et à donner plus d'informations. C'est-à-dire? Par rapport à quoi? En quel sens?
- Silence du formateur.

L'étudiant rusé

Il tend des pièges.

- Poser des questions retour systématiques.
- Impliquer le groupe dans les réponses.
- Ne pas s'impliquer personnellement.

L'étudiant « Je sais tout »

Il Intervient sur tout.

- Si l'intervention est opportune : S'appuyer sur lui.
- Si non : Questions difficiles /Questions relais /Questions nominatives après son intervention.

L'étudiant opposant

Conteste le formateur, la méthode...

- L'interroger sur lui-même.
- L'interroger sur l'expérience.
- Questions relais.
- Questions miroir (Consiste à répéter interrogativement ce que l'interlocuteur vient de dire).
- Le prendre à part à la pause.

L'étudiant querelleur

Agressif à tort ou à raison.

- Éviter les questions d'opinion.
- Questions fermées sur lui.
- Questions relais de lui au groupe.
- Recentrer par rapport aux objectifs de la formation.

L'étudiant bavard

Intervient sans cesse.

- Questions nominatives après ses interventions.
- Questions fermées.
- L'interrompre : son nom + Reformulation de ce que vous venez de dire au groupe.

L'étudiant leader positif

Il connaît beaucoup de choses en coaching et hypnose et partage volontiers au groupe. Il est bienveillant.

- Le valoriser.
- À la pause, le briefer.
- Destinataire de questions relais.

L'étudiant têtu

Idées préconçues, entêté.

- Questions nominatives.
- Prendre du recul.
- L'impliquer.
- Questions relais.

L'étudiant timide (ça peut être également l'étudiant rêveur)

Faible ou pas de participation.

- Valoriser les apports.
- Questions faciles ouvertes.
- Laisser le temps de réflexion.
- Questions d'opinion.

L'étudiant observateur qui ne veut pas participer

Prend des notes et ne veut pas faire les exercices.

- S'assurer et valider avec lui ses attentes de formation.
- Valoriser le moindre apport.
- L'impliquer.
- Lui proposer de travailler avec vous (s'assurer du nombre suffisant de superviseurs).

LES DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTIONS UTILES

Questions	Exemples	Quand	Pourquoi
Ouverte	<i>Quels types de questions connaissez-vous?</i>	• Au début d'un débat • Faible participation • Pendant un débat • Timide	• Pour lancer le débat • Pour le relancer • Pour l'enrichir • Faciliter sa participation
Fermée	<i>Est-ce que vous utilisez des questions?</i>	• À la fin de la journée • Débat trop long ou trop riche • Étudiant bavard • À tout moment (sauf début)	• Conclure • Raccourcir • Diminuer la production • Le freiner • Le limiter • Pour un accord
Fait	<i>Quels sont les outils dont vous disposez?</i>	• Au début du thème • Conflit • Vague • À tout moment	• Pour collecter des faits • Pour lancer un débat • Pour rencontrer, revenir au concret
Opinion	<i>Que pensez-vous de ces outils?</i>	• Groupe apathique, faible participation • Si un participant ne donne pas son avis • À tout moment (sauf début ou fin)	• Pour animer un débat • Pour relancer un débat • Pour impliquer un participant • Pour enrichir le débat
Large	<i>Quelles sont les méthodes de vente que vous connaissez?</i>	• Groupe qui a trop le souci du détail • Participants peu bavards • Au début d'un thème	• Revenir sur le fond • Stimuler la participation • Lancer le débat
Précise	<i>Comment utiliser le téléphone pour prendre rendez-vous?</i>	• Fin d'une séquence • Si le groupe s'écarte du sujet • Si un point important est à souligner • Quand un étudiant est bavard • En cas de réponse trop évasive à la question large	• Pour conclure • Pour recentrer • Pour aborder un étudiant à recadrer • Pour limiter les débordements

Questions	Exemples	Quand	Pourquoi
À la cantonade	<i>Quelles sont les techniques d'animation que vous connaissez?</i>	• Au début d'un débat • À tout moment • À la fin	• Lancer la discussion • Entretenir le débat • Obtenir un accord global
Nominative avant	<i>Monsieur Durant, quels sont...?</i>	• À tout moment, sauf début et fin	• Si la question à la cantonade reste sans réponse • Pour solliciter, encourager, relancer
Nominative après	<i>Quelles sont... Monsieur Durant?</i>	• Si un étudiant décroche • Étudiant bavard • Étudiant spécialiste des apartés	• Pour « coincer » un étudiant
Retour	<i>C'est-à-dire? Mais vous-même, qu'en pensez-vous?</i>	• À tout moment • Si le formateur est provoqué • Si un étudiant cherche à piéger • Si la réponse est difficile • Si la réponse peut être interprétée	• Ne pas s'impliquer • Faire préciser • Éviter une question piège • Faire dire (plus pédagogique)
Relais	<i>Monsieur Dupont nous dit que... Monsieur Durant..., qu'en pensez-vous?</i>	• À tout moment • Pendant un débat	• Pour enrichir • Faire échanger, créer un vrai débat • Ne pas s'impliquer • Faire dire (plus pédagogique)
Mettre au frigo	<i>On y arrive On y vient À la pause</i>	• Question hors sujet • Question anticipante • Question détail	• Rester dans le sujet • Éluder • Ne pas s'impliquer

L'ART DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS - RÉCAPITULATIF

- Écoutez bien la question et reformulez rapidement. Assurez-vous que le participant va directement au but. Autrement, recadrez-le en lui demandant quelle est sa question « Je ne suis pas certain de comprendre la question ».
- Assurez-vous après avoir répondu à la question que le participant a compris la réponse et que vous avez fait le tour. Vous pouvez dire « Ai-je répondu à ta question? »
- Répondez aux questions dont vous êtes certain de connaître la réponse.
- Si vous n'êtes pas tout à fait certain de la réponse, vous pouvez commencer par « Je crois que... ».
- En cas d'ignorance, dites-le. C'est excellent pour la crédibilité. Retourner la question à votre auditoire.
- Sachez recadrer les questions inutiles ou en série.
- Maîtrisez votre temps de réponse aux questions.
- Si un étudiant prétexte une question pour parler de choses hors sujets, recadrez-le aimablement pour recentrer son attention sur le cours.

RAPPELEZ-VOUS QUE...

Vous communiquez avec :

- Le verbal : notre discours, nos mots.
- Le paraverbal : notre intonation, notre débit, notre rythme de voix.
- Le non verbal : notre posture, nos gestes, nos mimiques, nos micromouvements.

Pour schématiser, il y a les paroles (le verbal), la musique (le paraverbal) et la danse (le non-verbal).

Vous êtes généralement conscients de votre communication verbale, mais le non-verbal et le paraverbal sont généralement inconscients.

Vous envoyez et captez plus d'informations que vous ne le croyez.

LES 7 PROFILS D'APPRENTISSAGE

Il existe 7 profils d'apprentissage qui sont construits sur 3 niveaux.

Le niveau 1 – Le profil d'identité

C'est le comportement de la personne en situation d'apprendre. Il est commun d'établir 7 profils d'identités différents :

- Le perfectionniste.
- L'intellectuel.
- Le rebelle.
- Le dynamique.
- L'aimable.
- L'émotionnel.
- L'enthousiaste.

Le niveau 2 – Le profil de motivation

C'est la motivation de la personne à apprendre. Quels sont les éléments extérieurs qui motivent à apprendre? Il y a 4 profils de motivations :

- « Vais-je apprendre? ».
- « Avec qui? ».
- « Quelle utilité? ».
- « Où ça se situe? ».

Le niveau 3 – Le profil de compréhension

C'est le mode d'intégration de l'information. Il y a 3 profils de compréhension :

- Les profils visuels.
- Les profils auditifs.
- Les profils kinesthésiques.

Pour le formateur, quels types de profils prendre en considération?

Dans la construction et l'adaptation d'un cours, les profils d'identité ne sont pas utiles. Il convient de prendre en compte les 3 profils de compréhensions des étudiants et les profils de motivation « où ça se situe » et « vais-je apprendre ».

LE TRAC

Sarah Bernhardt, à qui une jeune comédienne a déclaré qu'elle avait déjà joué plusieurs fois et qu'elle n'avait même plus de trac, aurait alors répondu : « Ne vous en faites pas, le trac, cela viendra avec le talent. »

Le trac, comme le stress, est généré par la construction mentale que vous mettez en place en imaginant ce qui pourrait se passer de pire dans votre prise de parole. Bien évidemment ce que vous avez imaginé ne se produira jamais.

Les raisons sont principalement :

- La peur de ne pas être à la hauteur.
- La peur du nombre de personnes présentes le jour J.
- La peur de ne pas être clair(e).
- La peur du jugement.

Sachez reconnaître votre trac. Comment se manifeste-t-il? Comment se traduit votre désordre émotionnel qui peut se manifester bien avant le jour J?

- Gorge sèche, serrée?
- Rythme cardiaque soutenu?
- Sensation de chaleur ou frissons?
- Boule au ventre?
- Énervement?
- Irascibilité?

Le trac peut certainement être votre allié, car il vous invite à être attentif, à mieux vous préparer. Vos incertitudes vont vous conduire à dépasser vos limites. Vous allez vérifier votre contenu, fouiller un peu plus vos informations. Vous allez vous dépasser pour atteindre la perfection.

Même si le trac peut vous aider, il vaut mieux l'appivoiser en :

- Préparant votre intervention avec soin et attention.
- Répétant votre intervention devant un miroir ou une caméra.
- Pratiquant des exercices de respiration.
- Revivant des expériences passées réussies.
- Visualisant votre intervention.

LA RESPIRATION

Maîtriser la respiration permet de maîtriser le trac, de maîtriser le stress.

L'inspiration par le nez permet de réguler le rythme de la respiration, donc de réguler les fonctions du corps et de l'esprit.

L'expiration par la bouche permet d'évacuer toutes les tensions. La respiration abdominale permet de ramener la respiration à un rythme normal et aide à diminuer les sensations désagréables.

LES SECRETS D'ORATEURS

Voici 7 secrets d'orateurs pour une bonne prise de parole en public.

Vivez la 1^{re} fois

Pour la 1^{re} fois, vous allez faire une présentation devant des étudiants... Fermez les yeux et imaginez avec force que cela est déjà arrivé par le passé. Construisez un souvenir puissant en associant tous les sens : images, sons, sensations physiques, goûts... Vous connaissez le VAKOG. Votre cerveau ne fait pas la différence entre la réalité et ce qui a été puissamment imaginé. Le moment venu vous vous sentirez en pleine possession de vos capacités.

Utilisez la technique du pire

Paradoxalement, cette question alarmiste va vous rassurer. Trop souvent, on prête trop d'importance aux éventuels problèmes qui pourraient survenir, de quoi consumer une bonne part de notre énergie. Alors, réservez la vôtre pour l'action et non pas pour vous faire du mouron. Agissez sur ce que vous pouvez contrôler et minimisez tout ce qui échappe à votre contrôle. Ça va déjà beaucoup mieux, non?

Trouvez-vous un modèle

Vous connaissez quelqu'un qui réussit très bien ce que vous redoutez de faire? Entrez en relation avec lui, observez-le, imitez-le. C'est fou comme reproduire des attitudes, des comportements confiants développe la confiance.

Faites comme si

Voici un cadrage amusant et vraiment efficace. Si vous aviez confiance en vous, comment vous comporteriez-vous dans cette situation? Quel serait votre jeu d'acteur? Comment bougeriez-vous? Qu'est-ce que vous penseriez? Que vous diriez-vous? Pour répondre à ces questions, vous

serez forcé de vous mettre dans un état de confiance maximum. Agissez « comme si », puis, oubliez le « comme si ». À la longue, cela deviendra une nouvelle habitude.

Faites un pont vers le futur

Cette technique consiste à vous projeter dans le futur et à examiner rétrospectivement ce qui vous arrive et de relativiser en vous apercevant que ce n'était pas une si grosse affaire. La vision est un peu morbide, mais imaginez-vous très vieux, en train de vivre vos derniers moments en compagnie de votre famille. En visionnant le film de votre passé, verrez-vous émerger l'épisode qui vous préoccupe tant en ce moment?

100 % des gagnants ont tenté leur chance

De même, vous avez raté 100 % des opportunités dans lesquelles vous ne vous êtes pas investi. Pour obtenir ce que vous voulez, demandez-le! Si vous en parlez à suffisamment de personnes, les portes s'ouvriront. Peut-être n'est-ce pas forcément vrai, mais c'est une croyance salutaire. Si elle vous renforce, adoptez-la.

Stoppez votre petite voix interne

Vous la connaissez, cette petite voix qui de temps en temps vous fait voir votre vie tout en noir? Celle qui critique tout ce que vous faites ou ne faites pas, qui veut vous faire croire que ça ne marchera jamais, que vous n'en êtes pas capable... Alors, quand elle se manifeste, coupez-lui le sifflet. Imaginez par exemple que vous utilisez une console de mixage pour baisser le son ou pousser les aiguës jusqu'à ce qu'elle ressemble à la voix de Donald ou Mickey. Est-ce que vous prendriez au sérieux les critiques de Donald? Si vous entendez une voix vous critiquer, cela vous perturbe, si c'est celle d'un clown, ça vous fait rire.

L'aspect logistique

Dolfino met tout en œuvre pour offrir à ses clients des formations de qualité dans un environnement propice aux apprentissages. Dans ce contexte, vous en êtes la courroie de transmission.

Les sections suivantes vous présentent, dans leurs grandes lignes, la Méthode Dolfino® en vue de la préparation, du déroulement et de la compilation administrative de toutes nos formations.

Pour ce qui est de la logistique des formations, de la vente des produits thérapeutiques et des collations, vous aurez des actions à poser avant, pendant et après l'événement. Un tableau récapitulatif vous est offert en annexe en guise d'aide-mémoire.

La formation et les éléments d'organisation s'y rattachant

LA STRUCTURE D'UN COURS

L'entrée en matière

Le cours commence par le jeu des rencontres chaleureuses. Cela consiste à faire mettre les étudiants debout, à les faire se déplacer dans l'espace puis au signal, à s'arrêter. À se tourner face à la personne la plus proche puis à regarder son partenaire dans les yeux pendant deux minutes. Pendant ce temps, le formateur souligne que les bras se tiennent le long du corps et que les mains pendent au bout de ces derniers. À l'issue des deux minutes, les étudiants sont invités à se saluer mutuellement en se regardant (2 min).

Les présentations

Dès que les étudiants ont pris place, présentez-vous, présentez la compagnie et donnez le plan de cours afin de formater le cerveau de vos étudiants.

La théorie du cours

La théorie est donnée par vidéo. Le formateur aura soin de repérer l'éventuel étudiant distrait pour ensuite valider que les notions abordées ont été comprises.

Le formateur, après chaque intervention vidéo, s'arrêtera sur la diapositive qui récapitule la notion abordée et répondra à quelques questions (4 tout au plus).

La démonstration

Le formateur passe ensuite à la démonstration qui doit être éloquente, pertinente et impressionnante tout en demeurant accessible et surtout, pédagogique.

Le temps des activités de guidance (échanges en binôme)

Alors que les étudiants effectuent les exercices, le formateur aura soin de noter ce qu'il a entendu et qui diverge des consignes données afin de reprendre ces éléments dans une rétroaction collective. Des fiches d'observation sur demi-page sont disponibles pour faciliter une rétroaction individuelle.

Les jeux, activités et autres outils pédagogiques

Les cours de la Méthode Dolfino® sont ponctués de jeux qui sont destinés à faire bouger les étudiants dans le but d'une meilleure assimilation. Ces jeux sont souvent des métaphores illustrant la technique visitée. Voir la liste des jeux et leur descriptions en annexe.

La période de questions

La réponse aux questions se veut précise, pertinente et, si possible, appuyée sur une expérience clinique. Attention à conserver la maîtrise du temps.

La pratique en binôme

Le travail en binôme est confortable. Veillez à développer une complicité et à jongler entre les forces et faiblesses de chacun. Il est souhaitable de faire un feedback en commun à l'issue du cours pour envisager toute amélioration possible pour le lendemain. Le temps alloué pour la pratique des techniques par les étudiants doit être légèrement supérieur à celui de la démonstration, soit de 5 à 15 minutes supplémentaires en fonction de la technique à guider.

La gestion des superviseurs

Les superviseurs sont des alliés précieux pour les formateurs. Considérez-les avec respect et donnez-leur des responsabilités. Veillez à ce que leurs rétroactions avec les étudiants soient pertinentes et non gênantes pour les étudiants en pratique. Présentez-les aux étudiants dès le début de la formation afin qu'ils soient clairement identifiés et respectés. Ils sont là pour faciliter le travail des étudiants et non pour juger ou diriger. Les superviseurs peuvent également se présenter à une formation pour pratiquer afin de mieux maîtriser les techniques enseignées dans le cours. Assurez-vous qu'ils sont disponibles à « superviser » ou à « déboguer » s'il y a lieu.

Le cadre légal

Veillez à rester dans le cadre légal de l'exercice de l'hypnose. Spécifier toujours que la Méthode Dolfino® ne se substitue pas à un traitement médical.

L'ORGANISATION DE LA FORMATION

L'étape pré-inscription et les inscriptions

Dolfino assure la promotion des formations via les réseaux sociaux, son site Internet ainsi que les Infolettres qui comporte près de 60 000 abonnés. Plusieurs clients ont affirmés s'être inscrits aux formations après avoir suivi l'équipe Dolfino depuis plus de deux ans, c'est dire à quel point le processus décisionnel peut prendre le temps et qu'il importe de poursuivre la présence sur les divers réseaux.

En offrant une ristourne de 25 \$ (ou € 25) à tout étudiant qui réfère un client qui lui obtient un rabais de 25 \$ (ou € 25) pour le cours de base, Dolfino s'assure de promouvoir également le bouche à oreille.

Le Service à la clientèle répond aux diverses questions des clients, avant et après la formation, en plus de faciliter le processus d'inscription et le prélèvement des paiements, tant par téléphone que par courriel.

Tableau des coûts des formations (en vigueur au 1^{er} janvier 2018)

	Au Canada	En Europe
Formation de 2 jours	245 \$ (+ taxes applicables)	€ 295 (toutes taxes incluses)
Formation de 4 jours	395 \$ (+ taxes applicables)	€ 495 (toutes taxes incluses)
Reprise de formation	50 \$ (+ taxes applicables)	€ 50 (toutes taxes incluses)
Frais administratifs par inscription	50 \$ (inclus dans le prix)	€ 50 (inclus dans le prix)

Le participant pourra annuler sa réservation en tout temps. S'il en fait la demande au service à la clientèle, un remboursement pourra être effectué selon la politique suivante:

- ✓ Plus de 10 jours ouvrables avant la tenue de la formation : remboursement complet, à l'exception d'un montant de 50 \$ à titre de frais d'administration*;

- ✓ De 5 à 10 jours ouvrables avant la tenue de la formation : remboursement de 50 % des frais d'inscription, moins des frais d'administration de 50 \$*;
 - ✓ Moins de 5 jours ouvrables avant la tenue de la formation : aucun remboursement.
- * Aucuns frais d'administration exigés si le participant désire être remplacé par une autre personne de son choix ou s'il reporte sa formation à une date ultérieure déjà offerte au calendrier des activités.

Dans les rares cas où la formation ne pourrait être présentée, le dépôt pourra être appliqué à une formation ultérieure ou être remboursé au choix du participant.

Le nombre minimal de 10 inscriptions de nouveaux étudiants est requis pour que l'offre de formation soit maintenue. Le maximum d'inscriptions accepté par groupe est de 50. En cas d'insuffisance d'inscriptions, les étudiants seront avisés au plus tard 5 jours avant la tenue de l'événement, soit le lundi pour le samedi.

L'aide à la formation : assistant ou superviseur rémunéré

Le choix de l'aide à la formation, que ce soit un assistant désigné ou un superviseur d'expérience qui jouerait le rôle d'aide à la formation et qui serait alors rémunérés, doit d'abord être approuvé par la direction. La fonction première de l'aide à la formation est d'offrir tout le soutien logistique possible au formateur afin que ce dernier soit plus disponible et accessible pour les étudiants. Le formateur obtient assistance dès qu'un groupe atteint 20 inscriptions.

Mise en place de la salle, matériel audio-visuel et informations importantes

Nous entretenons de bonnes relations avec nos fournisseurs. Les salles louées sont dotées de service d'éclairage, de chaises et tables amovibles, d'accès à Internet, ainsi que d'un service d'ordures et de sécurité selon nos besoins. Ces salles seront également déjà aménagées en « salle de classe » par le fournisseur avant votre arrivée.

Vous pouvez moduler la salle selon vos besoins mais vous devrez replacer le tout à la fin de la formation pour remettre la salle dans le même état que lors de votre arrivée. La salle doit être montée au moins 30 minutes avant le début des cours et c'est l'équipe administrative qui assure la location et le paiement de la salle. Nous reviendrons ultérieurement sur l'aspect de vente des produits thérapeutiques et des collations qui font partie intégrante de nos formations.

Le paiement du solde et la décharge de responsabilité

Au plus tard la veille de la formation, le formateur recevra par courriel la feuille faisant état des inscriptions à la formation et des paiements faits et à faire. À noter que quelques jours avant la

formation, un rappel est envoyé aux étudiants via courriel afin de s'assurer que la liste qui sera envoyée aux enseignants soit le plus conforme possible aux présences à la formation.

Le 1^{er} jour de formation, le formateur se chargera de récolter les paiements et de prendre bonne note des présences ou absences des étudiants. L'état des présences sera envoyé par voie électronique au service à la clientèle au plus tard le jour suivant la formation et les paiements (les chèques et l'argent) sont envoyés par la poste au bureau administratif qui vous est assigné.

Le premier jour du cours, le formateur accueillera tous les participants dès qu'ils arrivent à la salle.

Après validation de l'information contenue sur la feuille de contrôle de présence (nom et prénom, solde dû, indicateur de signature de la décharge), le formateur ou son assistant procédera à prendre le paiement. Dans l'espace pertinent, inscrivez le montant reçu et le mode de paiement utilisé.

Les paiements par carte de crédit se feront avec le lecteur Square, sauf si empêchements techniques. S'il est impossible de prélever le paiement à l'aide du lecteur Square, les renseignements complets de la carte crédit seront indiqués, sans exception, sur la feuille de présence (les 16 chiffres de la carte crédit, le nom et le prénom du titulaire - si différent de ceux du participant - la date d'expiration et les 3 chiffres au verso de la carte) pour le traitement ultérieur.

Profitez du moment! Remettez une feuille de décharge à chaque participant ne l'ayant jamais remplie auparavant. Assurez-vous de la ramasser (dûment remplie et signée) avant la première pause-café du premier jour. Signalez sa conformité sur la feuille de paiement (liste de décharge) afin que l'information soit indiquée dans son dossier étudiant.

Si une demande de facture est faite, inscrivez-le sur la feuille de paiement. Elle sera envoyée, dès que possible par l'équipe administrative de Dolfino, à l'adresse courriel inscrite au dossier du participant.

Au moment où tous les paiements sont complétés, ce qui doit être fait avant la fin de la première journée, prenez une image de la feuille avant de la mettre dans une enveloppe avec l'argent et les chèques.

Gardez en sécurité, en tout le temps, la feuille des paiements (liste de décharge), l'argent, les chèques ainsi que le lecteur square et son appareil.

La distribution des manuels de formation et des annexes

Tous les nouveaux participants doivent recevoir un manuel du contenu de cours ainsi que les annexes (s'il y a lieu) lors de la prise de présences et de la réception du paiement. Il y a toujours entre 5 et 10 manuels produits en surplus pour pallier aux inscriptions tardives. Les manuels sont produits par les soins de Dolfino, mais doivent être récupérés par le formateur ou son assistant avec le reste du matériel au plus tard la veille de la formation. Le surplus est retourné à l'entrepôt pour utilisation ultérieure.

Les études de cas, questionnaires et fiches d'observation du candidat

Trois outils supplémentaires, les études de cas, les questionnaires et les fiches d'observation du candidat ont été mis en place pour structurer la pensée des étudiants sur les techniques, les stratégies à mettre en place pour le service au client et l'auto-analyse de sa pratique. Les études de cas sont envoyées par courriel et devraient faire l'objet d'une réflexion avant la formation.

Les questionnaires sont distribués lors de la formation et visent, par une série de questions à choix multiples, à mettre l'accent sur les éléments importants des techniques des formations du cursus. Puisque les étudiants suivent les formations du programme dans un ordre différent, certaines notions pourraient encore être à acquérir. Ce pourrait donc être l'occasion d'introduire cette autre formation. Ils sont aussi préparatoires à questionnaire à choix multiples de fin de parcours devant être réussi pour obtenir la certification.

Quant aux fiches d'observation des candidats, elles ont la double fonction d'informer les étudiants des différents aspects qui permettent d'obtenir une bonne guidance et d'obtenir de la rétroaction. Vous inviterez les étudiants qui souhaitent une rétroaction sur leur guidance à laisser une fiche avec leur nom ainsi qu'un crayon près d'eux lorsqu'ils guident une technique.

La promotion des cours et programmes de formations

La promotion des cours et la vente du programme de formation de la Méthode Dolfino® est une tâche partagée entre la direction du marketing et toute personne concernée, notamment les formateurs.

Les outils promotionnels conçus par l'entreprise sont à votre disposition pour en faire la promotion. Les articles disponibles seront inclus avec le reste du matériel fourni.

En cas de doute ou de besoin d'information, vous pourrez consulter, ou proposer à l'étudiant de consulter, notre site web au www.dolfino.tv ou de contacter le service à la clientèle aux coordonnées suivantes :

Canada : 1.866.296.6861

France : 09 70 40 72 81

reussite@dolfino.tv

Tout matériel promotionnel doit être approuvé par la direction du marketing pour nous assurer que la nature éditoriale et le contenu soient en lien direct avec le domaine d'activité, les besoins d'information des clients et l'image corporative.

Les feuilles d'inscription rapide

La formation en cours est l'occasion idéale pour le formateur de vendre des formations ultérieures. Pour s'inscrire à ces autres formations, l'étudiant aura simplement à écrire son nom et ses choix de cours sur la feuille des inscriptions rapides, distribuée le 2^e jour (et le 4^e jour si c'est le cours de base) de la formation. Aucun paiement d'avance n'est alors exigé. Au plus tard la veille de la formation, le formateur recevra la liste d'inscription rapide par courriel. Le lendemain de la formation, elle doit être envoyée par courriel en fichier .pdf ou .jpg à l'équipe administrative de Dolfino (reussite@dolfino.tv).

Voici quelques conseils à suivre pour motiver les étudiants présents à s'inscrire aux prochaines formations :

- ✓ Parler des expériences personnelles à propos d'une technique abordée dans un autre cours de la Méthode Dolfino®, à différents moments au cours de la formation;
- ✓ Nommer une technique non abordée dans le cours, pour mieux répondre aux questions des participants;
- ✓ Dans l'après-midi du dernier jour, parler des connaissances à acquérir pour chacun des cours compris sur la feuille d'inscription rapide (pour les 2 jours continus ou 4 jours consécutifs). S'assurer que la feuille circule parmi les participants sans que le déroulement du contenu ne soit affecté.

L'accès à Internet et l'utilisation des ressources électroniques et multimédias du fournisseur

Vous serez informé par courriel, avant le début de la formation, du nom d'utilisateur et du code d'accès. On vous fournira tout ce dont vous aurez besoin pour le bon déroulement du cours, soit dans les valises données à l'entrepôt, soit dans le contrat avec le fournisseur.

Toute demande de ressources qui peut générer des frais supplémentaires devra être approuvée préalablement par la direction générale. Assurez-vous donc d'avoir tout ce dont vous avez besoin avant votre arrivée à la salle. Étant donné que la plupart des cours ont lieu la fin de semaine et que la quasi-totalité du personnel travaille en semaine, vous risquez de ne trouver personne pour vous aider.

Le service de sécurité et la responsabilité sur les biens

Bien que le fournisseur offre une garantie, vous êtes responsable de tout l'équipement multimédia, de la marchandise, du matériel de vente, des collations et de tout mode de paiement utilisé (comptant, chèque et renseignements des cartes de crédit inscrits sur les feuilles de vente ou de présence).

Nous ne sommes pas responsables de la perte d'objets de valeur des participants. Prenez cependant les mesures nécessaires pour vous assurer qu'aucun objet de valeur ne reste sans votre surveillance.

LA LOGISTIQUE DES FORMATIONS

Avant l'événement

- S'assurer que tout le matériel soit disponible en quantité suffisante et organiser la récupération et le retour avec l'équipe administrative :
 - ✓ Avis de décharge de responsabilité (en fonction du nombre indiqué sur feuille de décharge)
 - ✓ Manuels de formation (un exemplaire pour chacun des nouveaux participants)
 - ✓ Photocopies des annexes au besoin (normalement intégré au manuel)
 - ✓ Questionnaires à choix multiples (un par étudiant)
 - ✓ Études de cas (quelques copies seulement, car c'est envoyé aux étudiants par courriel)
 - ✓ Fiche d'observation du candidat (double du nombre d'inscriptions)
 - ✓ Feuilles d'évaluation de la formation (un par participant)
 - ✓ Objets manipulables (la moitié du nombre de participant en fonction des techniques enseignées);
 - ✓ Catalogues de cours et autres articles promotionnels de la Méthode Dolfino®;
- Vérifier la disponibilité et la fonctionnalité du matériel utilisé pour la projection vidéo et la diffusion du son. Valider le point de récupération et de retour. **Vérifier que tous les câbles de connexion sont présents et compatibles pour tout le matériel :**
 - ✓ Ordinateur et tous les fils de branchement pour alimentation et autres;

- ✓ Disque dur externe contenant les vidéos configuré pour l'ordinateur en service (Mac ou PC) ainsi que le fil et adaptateur compatibles pour l'ordinateur en service;
 - ✓ Projecteurs et fils d'alimentation et de branchement compatible à l'ordinateur de service;
 - ✓ Rallonge électrique multiprise avec mise à la terre (extension de fils de branchement multi-prises avec régulateur de survoltage).
- S'organiser avec le collaborateur officiel pour assurer une bonne dynamique lors de la formation.
 - Vérifier les messages reçus pour avoir des informations de dernières minutes (matériel à apporter par les étudiants, changements de salle, mise à jour des paiements, des annulations ou des inscriptions de dernière minute, renseignements pour la connexion Internet, etc.)
 - Imprimer deux exemplaires de la liste de décharges;
 - Imprimer un exemplaire des listes de présences (pour signature AM & PM à tous les jours)
 - Imprimer une ou plusieurs feuilles d'inscription rapide, selon le nombre de participants et le maximum d'inscriptions prévues pour la formation.
 - Connaître le lieu et le local réservé afin de prévoir le temps de déplacement, l'heure d'arrivée, l'accueil et la mise en place de la salle.
 - Prendre en note les coordonnées du responsable de la salle afin de pouvoir le joindre au besoin.
 - Obtenir les informations et matériels requis pour les dépôts s'il y a lieu (bordereaux de dépôt et carte ainsi que la carte de dépôt pour le guichet automatique RBC).

Pendant l'événement

- Être à l'heure! La gestion du temps est d'une grande importance et comporte plusieurs aspects, la ponctualité est requise pour tous, à tous les jours :
 - ✓ Arriver à l'avance, au moins 45 minutes avant le début du cours, pour préparer votre salle et accueillir les participants. C'est une belle occasion d'établir des relations.
 - ✓ Inviter les étudiants à la ponctualité dans un soucis d'harmonisation de l'énergie du groupe et du respect d'autrui.
 - ✓ Respecter les temps de pause et de repas.
 - ✓ Respecter l'horaire qui vous est fourni.
 - ✓ Gérer le temps des démos et des pratiques.

- Procéder aux inscriptions et aux paiements. Garder le tout en sécurité en tout temps!
- Obtenir les feuilles de décharge de responsabilité signée au besoin.
- Gérer le groupe! Nous offrons une garantie « satisfait ou remboursé ». Il est préférable de l'utiliser dans le cas d'un litige avec un étudiant plutôt que de voir l'ambiance se détériorer au sein du groupe d'étudiants.
- Recueillir les signatures qui confirment la présence en AM et PM chaque jour.
- Promouvoir les autres formations et le programme de formation de la Méthode Dolfino®.
- Distribuer les feuilles d'inscription rapide au retour du dîner du 2^e jour (et le 4^e jour s'il y a lieu). Les cours à venir doivent être décrits verbalement avec enthousiasme.

Après l'événement

- Remplacer la salle dans l'état où elle se trouvait et récupérer tout objet oublié par les participants. Les « perdus-retrouvés » sont à acheminer à l'entrepôt.
- Ranger et rendre le matériel audiovisuel en s'assurant que les fils suivent le bon appareil.
- Ranger et rendre tout matériel excédentaire : manuels, diverses feuilles et formulaires.
- Prendre une image des inscriptions rapides et des feuilles de signatures et les envoyer par courriel à reussite@dolfino.tv. Acheminer ces autres documents à l'administration de Dolfino avec les autres documents à transmettre.
- Traiter les informations de paiements et de décharge :
 1. Compiler le nombre de présences et l'inscrire sur la feuille de contrôle des inscriptions (la feuille sur laquelle les informations de paiements et de décharge de responsabilités ont été notées).
 2. Compiler les sommes reçues en argent, par chèque et par carte de crédit et les inscrire sur la feuille de contrôle des inscriptions.
 3. Prendre une image de la feuille sur laquelle les informations de paiements et de décharge de responsabilités ont été notées et l'envoyer par courriel à reussite@dolfino.tv.
 4. Rassembler, sceller dans une enveloppe et expédier tous les documents suivant à l'administration de Dolfino au 2351, boul. du Curé-Labelle, Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5E9 :

- ✓ Feuilles de décharge de responsabilité signées par les étudiants;
 - ✓ Feuilles de compilation des paiement (liste des noms avec informations des paiements)
 - ✓ Chèques pour l'inscription (sauf si vous êtes chargé d'en effectuer le dépôt)
 - ✓ Argent reçus pour l'inscription (sauf si vous êtes chargé d'en effectuer le dépôt)
- Fournir à l'administration un compte-rendu de tout événement particulier : situation difficile avec un étudiant, insatisfaction d'un client, problème de salle ou d'utilisation du matériel, expulsion d'un participant, insuffisance de matériel, perte de matériel multimédia, dépenses imprévues ou toutes autres informations jugées utiles.
 - Déposer, s'il y a lieu, l'argent et les chèques. Au guichet automatique de la Banque Royal du Canada (RBC), encaisser l'argent et les chèques perçus lors de la formation. Assurez-vous que tous les paiements reçus sont conformes au total des frais d'inscription plus les ventes de marchandises indiquées sur les feuilles de présences et de ventes. Puisque les pièces de monnaie ne sont pas acceptées par les guichets automatiques la différence entre le montant perçu et le montant du dépôt devra être notifiée à l'administration de Dolfino. Le bordereau de dépôt doit lui aussi être envoyé dans un premier temps en format image ou .pdf et ensuite expédié avec les autres pièces justificatives à l'administration de Dolfino.
 - Réclamer vos honoraires. Selon l'entente préalable, transmettre votre facture détaillée, ou l'information des dates et fonctions occupées, à l'administration de Dolfino. Si vous agissez par l'entremise d'une personne morale ou d'une entreprise et que vous avez le droit de charger des taxes de vente, la facture devra indiquer clairement les numéros de TPS et TVQ. Voir la section des honoraires et dépenses admissibles pour plus de détails.
 - Transmettre, s'il y a lieu, votre compte de dépenses. Voir la section des honoraires et dépenses admissibles pour plus de détails.
 - Adresse où acheminer toutes les pièces justificatives (décharges, feuilles de compilation des inscriptions, bordereau, factures, etc.) :

Service comptable – Tenue de livres
Dolfino média inc.
2351, boulevard du Curé-Labelle
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5E9

La ventes des produits thérapeutiques

Les vendables

Bien que le programme pratique de la Méthode Dolfino® soit le produit vedette de notre entreprise, des items thérapeutiques sont aussi offerts aux participants lors des formations. Tous nos produits sont garantis. Si un des produits est endommagé, le client pourra le changer sans frais additionnels.

La vente est une responsabilité partagée des formateurs, donc familiarisez-vous avec les directives en vigueur. Des vidéos descriptives sont disponibles via le groupe Facebook des formateurs de la Méthode.

Le responsable d'entrepôt fournira un kit de base de produits thérapeutiques, les vendables, à chaque formateur qui aura la responsabilité d'en assurer l'inventaire. Le formateur assurera la promotion des produits pendant la formation et renseignera les étudiants sur les applications des produits. Le formateur fournira également un rapport des ventes auprès de l'administration à l'issue de la formation. En retour, le formateur obtient une commission de 30 % sur tous les produits thérapeutiques vendus.

L'installation, l'entretien et la désinstallation de la table de vente d'items thérapeutiques

Le formateur ou l'assistant procède à l'installation de la table des vendables le plus tôt possible. Cela s'effectue le premier jour des weekend de formation ou le tout premier jour des formations offertes sur 4 jours consécutifs.

Arrivez toujours d'avance pour avoir le temps de tout installer calmement et de choisir une place visible, tranquille et sécuritaire dans la salle de formation.

Assurez-vous qu'au moins un exemplaire de chaque item se trouve sur la table, que le prix de vente soit à la vue, ce pourrait également être la liste de prix qui demeure en permanence près des produits, ainsi que la feuille descriptive correspondante. Assurez-vous également que les catalogues et tout autre matériel promotionnel soient en libre accès pour les participants et que les présentoirs contiennent des produits en bon état.

Placez les valises contenant le stock supplémentaire et la pochette contenant les feuilles descriptives des produits, à portée de main sous la table afin de ne pas nuire à la circulation des clients.

Avant la pause d'après-midi du dernier jour, le formateur invitera les étudiants à finaliser leurs achats et à retourner tout item emprunté.

Le formateur s'assurera de bien remplir la feuille de ventes. Celle-ci devra ensuite être pliée et introduite dans une enveloppe avec l'argent comptant, les chèques et le lecteur square.

Par la suite, toute marchandise et matériel non vendus devront être rangé dans les valises. Vous veillerez à placer la marchandise avec précautions et à replacer les tables comme à l'arrivée.

La promotion des items thérapeutiques

Pour attirer l'attention des participantes à la table, commencez par l'emplacement et la façon dont les items et les présentoirs sont distribués. C'est une règle d'or à ne jamais oublier si vous voulez vendre.

Le formateur devra informer les participants de la possibilité de se procurer des produits lors de chacune des pauses et il répondra à toutes les questions sur leur utilisation. Certains produits peuvent être essayés en salle, mais assurez-vous qu'ils soient remis avant que les participants ne quittent la salle.

Certains produits peuvent également être mis de l'avant pendant les démonstrations des techniques, dont le pendule, le diapason nerf (50 Hz) et les lunettes vertes lors de la mise en transe. Si vous portez un collier ou des lunettes de chromothérapie lorsque vous donnez la formation, vous serez vous-même un promoteur actif et crédible des produits en vente.

Afin de booster vos ventes, vous avez également la possibilité d'animer de petits ateliers ou démonstrations lors des trois pauses (matin, midi et après-midi). Assurez-vous d'informer d'avance les participants de l'heure des ateliers s'il y a lieu.

La vente des items thérapeutiques

Chaque transaction est inscrite sur la feuille de ventes fournie, notamment les items vendus, le moyen de paiement, ainsi que le nom du participant si nous devons lui fournir une facture d'achat.

Trois modes de paiement sont acceptés : carte crédit, chèque ou argent comptant. Les paiements par carte crédit se feront avec le lecteur square, sauf si empêchements techniques. Dans le cas d'incapacité à utiliser le lecteur pour prélever immédiatement le paiement des items il suffira de prendre bonne note des renseignements complets de la carte crédit. Seront indiqués, sans exception, sur la feuille de vente, les 16 chiffres de la carte crédit, le nom et le prénom du

titulaire, la date d'expiration et les 3 chiffres au verso de la carte, afin que la transaction soit effectuée ultérieurement.

Assurez-vous que chaque produit se trouve en bon état et qu'une feuille descriptive soit remise à l'acheteur.

L'inventaire des valises de produits thérapeutiques

Le responsable de l'entrepôt remettra à l'enseignant une ou plusieurs valises ou boîtes contenant :

- ✓ Une quantité spécifique pour chacun des items thérapeutiques (ampoules, colliers, crayons, bracelets, plaques, livres, pendules, encens, diapasons, coquillages, lunettes, patch, tambours, etc.);
- ✓ Une affiche descriptive en couleur plastifiée pour les lunettes de chromothérapie;
- ✓ Un présentoir pour les pendules;
- ✓ Une boîte en plastique pour les colliers et pendules;
- ✓ Une pochette accordéon/classeur expansible contenant les feuilles descriptives de tous les produits;
- ✓ Des catalogues de cours et autre matériel promotionnel disponibles;
- ✓ Une liste de prix en vigueur;
- ✓ Une ou des feuilles de compilation des ventes;
- ✓ Le lecteur square.

LA LOGISTIQUE DES PRODUITS THÉRAPEUTIQUES

Avant l'événement

- S'informer sur les produits afin de pouvoir répondre aux questions des participants.
- S'assurer qu'un stock de vendables soit préparé et convenir d'un moment de cueillette ou de livraison en fonction de l'entente établie.
- Vérifier le contenu et se procurer tout article essentiel manquant.

Pendant l'événement

- Installer la table des produits thérapeutiques.
- Promouvoir et expliquer les diverses fonctions et utilisations des items.
- Consigner les ventes, le mode de paiement et toutes demandes de reçus.

- Collecter les sommes dues.

Après l'événement

- Ranger avec précaution tous les articles de la table des produits thérapeutiques.
- Compiler le total des ventes et balancer avec les sommes reçues.
- Acheminer tout résiduel à l'entrepôt de Dolfino au 2351, boulevard du Curé-Labelle à Saint-Jérôme ou au responsable qui vous aura été désigné.

Les collations

La table des collations

Une table de collations à volonté est disponibles pour les participants tout au long de nos formations, que ce soit par l'entremise d'un service externe ou fournies par le responsable de l'entrepôt de Dolfino. Le responsable de l'entrepôt ou le service externe est informé du nombre de participants par formation afin de fournir un stock nécessaire.

Les formateurs s'assureront que la table soit installée, au matin du premier jour de formation, dans un espace accessible par les participants, le plus proche possible des prises de courant et des poubelles.

Après l'installation de la table, les formateurs doivent tout mettre en place pour :

- ✓ Garantir la disponibilité, en permanence, des collations, du café et de l'eau chaude pour faire du thé;
- ✓ Éviter de brancher de nombreuses cafetières sur une même prise électrique pour prévenir les sauts de panneaux électriques;
- ✓ S'assurer que les cafetières sont débranchées avant de quitter la salle;
- ✓ S'assurer que toutes les collations sont à l'abri de toute contamination;
- ✓ S'assurer que les valises de collations, s'il y a lieu, n'empêchent pas le libre déplacement des participants;

Au dernier jour de la location, après la dernière pause-café, les formateurs veilleront à la désinstallation de la table, faisant attention que les cafetières déjà lavées soient remises dans les valises avec leurs fils électriques. Ils s'assureront aussi de ne placer dans les valises prévues à cet effet, que les collations non étamées ou contenues dans leur emballage, garantissant ainsi leur fraîcheur et la consommation ultérieure.

Il est de la responsabilité des formateurs de rapporter les valises à l'entrepôt et de demander la copie signées des notes de livraison des services rendus s'il y a lieu.

LA LOGISTIQUE DES COLLATIONS

Avant l'événement

- S'assurer qu'un stock de collations soit préparé et convenir d'un moment de cueillette ou de livraison en fonction de l'entente établie.
- Vérifier le contenu et se procurer tout article essentiel manquant.

Pendant l'événement

- Préparer la table des collations. Les biscuits, le café, les tisanes, etc. doivent être disponibles à profusion et bien disposés sur des tables.

Après l'événement

- Laver les cafetières et les ranger avec les fils de branchement.
- Ranger tout résiduel non entamé du stock de collations et les rendre à l'entrepôt de Dolfino au 2351, boulevard du Curé-Labelle à Saint-Jérôme.

Les honoraires et dépenses admissibles

Dolfino met tout en œuvre pour maintenir une équipe talentueuse et en développer tout le potentiel. Dans ce contexte, les bases de la rémunération de nos enseignants sont importantes pour nous.

Les honoraires et autres frais versés pour une formation sont basés sur une valeur fixe par durée d'enseignement auquel nous ajoutons une indemnité fixe pour les frais de repas. Les indemnités pour les frais d'hébergement et de déplacements lorsque requises sont préalablement accordées par la direction générale selon les critères énumérés plus bas.

HONORAIRES POUR LES FORMATIONS

Les valeurs sont calculées sur une base forfaitaire et incluent les honoraires à titre d'enseignant ainsi qu'un perdiem pour le repas du midi.

	Au Québec			En Europe		
	Honoraires	Perdiem repas du midi	Total	Honoraires	Perdiem repas du midi	Total
Formation de 2 jours	800 \$	30 \$	830 \$	€ 800	€ 24	€ 824
Formation de 4 jours	1600 \$	60 \$	1660 \$	€ 1600	€ 48	€ 1648

AUTRES SOURCES DE REVENUS DES FORMATEURS

Référencement de participants

À titre d'ambassadeur, vous aurez l'occasion de faire valoir l'organisation et les formations qui y sont dispensées. À ce titre, vous recevrez une prime de référencement de 100 \$ (€ 100) pour chaque nouveau participant que vous nous réfèrerez. Les étudiants ont simplement à s'inscrire, en ligne ou auprès du Service à la clientèle, avec votre code promo pour que vous en bénéficiiez. L'étudiant profite alors de 25 \$ (€ 25) de rabais sur son inscription au cours de base.

Commission sur les vendables

Tel que mentionné précédemment, vous aurez droit à une rétribution de 30 % sur la valeur totale des ventes faites au cours de la formation. Dolfino fournit l'inventaire des produits thérapeutiques en vente.

DÉPENSES ADMISSIBLES

Frais de déplacement

Le barème de base pour ces frais prend en compte la distance à parcourir par l'enseignant entre son domicile et le lieu d'enseignement.

Les valeurs sont calculées sur une base quotidienne lorsque le déplacement est possible chaque jour ou sur la base d'un seul aller-retour lorsque la distance est trop importante pour se faire tous les jours. Dolfino remboursera la valeur indiquée dans ce tableau à titre de remboursement de frais de déplacement, et ce, peu importe la valeur réelle déboursée.

Tableau des frais de déplacement
(en vigueur le 1^{er} janvier 2018)

Distance du domicile	Remboursement fixe aller-retour	
	Au Québec	En Europe
Moins de 40 km	n/a	n/a
40 @ 100 km	n/a	€ 15
101 @ 250 km	0,50 \$ / km	€ 25
251 @ 400 km	0,50 \$ / km	€ 40
Plus de 400 km	0,50 \$ / km	Voir le DG

Frais d'hébergement

Les frais d'hébergement doivent avoir été préalablement autorisés par la direction générale.

L'enseignant en déplacement a droit au remboursement des frais d'hébergement effectivement supportés dans un établissement hôtelier ou tout autre établissement, et ce, jusqu'à concurrence des montants maximaux indiqués dans le tableau qui suit. Ces montants maximaux n'incluent pas les taxes applicables qui, lorsqu'elles sont appliquées, doivent être remboursées en sus :

Tableau des frais d'hébergement
(en vigueur le 1^{er} janvier 2018)

	Au Québec		En Europe	
	Basse saison (du 1 ^{er} novembre au 31 mai)	Haute saison (du 1 ^{er} juin au 31 octobre)	France et Belgique	Suisse
Dans les établissements hôteliers ou autres	100 \$	140 \$	€ 70	€ 125

Advenant que l'enseignant utilise les services privés d'une connaissance pour son hébergement, il aura droit à une allocation forfaitaire de 40 \$ (€ 40) par jour pour son hébergement afin de dédommager ses hôtes.

Frais de stationnement

Les frais de stationnement seront remboursés pour un montant maximum de 20 \$ par jour au Québec et jusqu'à concurrence de € 15 par jour en Europe.

Autres frais

Il est possible que dans des circonstances particulières, il vous soit demandé de prendre en charge l'organisation des collations offertes lors des formations. Il vous sera alors demandé de privilégier des aliments sains ainsi que du café biologique et opter majoritairement pour des aliments non périssables.

Le ratio pour les collations est de 4 \$ par jour par participant au Québec et de € 3 par jour en Europe. Ce barème vous est fourni à titre de référence.

Les jeux de la Méthode Dolfino®

Les rencontres chaleureuses

Le but du jeu : Créer une bonne dynamique de groupe, de la cohésion.

Les consignes :

Vous invitez les participants à marcher dans la salle, à occuper tout l'espace disponible à se mélanger au reste du groupe tout en marchant « seuls » et en silence... [20-30 sec.]

Vous leur demandez de s'immobiliser, de se tourner vers la personne la plus proche et de se placer face-à-face avec cette personne.

Vous poursuivez en leur disant :

- Regardez maintenant votre partenaire dans les yeux... Pendant 2 minutes...
- Pensez à respirer... ;)
- Regardez votre partenaire dans les yeux sans parler...
- Soyez à l'écoute de votre corps...
- Les mains sont peut-être dans le dos, dans les poches, les bras croisés devant, etc.
- Laissez pendre les bras le long du corps et laissez les mains détendues au bout des bras.
- Soyez juste dans la rencontre de l'autre par le regard en respirant calmement.

[Au bout d'une minute vous pouvez passer à la suite.]

- Stop! Relâchez.
- Vous avez remarqué qu'il n'est pas évident de regarder l'autre dans les yeux. C'est pourtant un moyen essentiel de communication qui nous permet de savoir comment va notre interlocuteur. D'où l'importance de regarder dans les yeux la personne à qui l'on dit bonjour.
- Notez également que si vous aviez prolongé l'expérience vous auriez été inévitablement en état modifié de conscience.
- Maintenant allez saluer, avec une poignée de main, un hug, une bise toutes les personnes du groupe en les regardant droit dans les yeux en leur disant bonjour.

Durée du jeu : 5 minutes

Les sculptures éphémères

Le but du jeu : Amener de la créativité et favoriser les échanges dans le groupe.

Les consignes :

Invitez les étudiants à se placer par deux et à définir une personne A et une personne B.

Enjoignez A et B à se serrer la main puis à s'immobiliser.

Donnez le reste des consignes du jeu et laissez les groupes effectuer la succession de mouvements librement :

- A bouge pour proposer une posture corporelle en rapport avec B qui est en statue.
- Quand A est en place, il dit « TOP » et s'immobilise dans sa posture.
- B bouge alors pour proposer à son tour une posture en rapport avec B qui est en statue.
- Quand B est en place il dit TOP et s'immobilise dans sa posture.
- Ces enchevêtrements s'enchainent de 5 à 6 fois.

Proposez un changement de partenaire.

Durée du jeu : 10 min

Les guides en aveugle

Le but du jeu : Développer la capacité à se laisser guider et comprendre la dynamique de confiance entre guide et guidé..

Les consignes :

Invitez les étudiants à se placer par deux et à définir une personne A et une personne B.

Donnez les consignes :

- A est le guide et se place derrière B.
- B est aveugle.
- Quand A appuie l'index dans le dos de B, B avance.
- Lorsque A enlève le doigt B s'arrête.
- A peut faire tourner B à gauche en posant sa main sur l'épaule gauche de B.
- A peut faire tourner B à droite en posant sa main sur l'épaule droite de B.
- A peut faire reculer B en posant sa main sur la nuque de B.
- L'index doit toujours être appuyé dans le dos pour guider le partenaire.

Démontrez brièvement le jeu avec un partenaire.

Laissez-les jouer 2 minutes puis demandez-leur d'inverser les rôles.

Indiquez aux étudiants qu'en tant que guide, ils sont responsables du comment est leur accompagnement, tant dans un jeu comme celui-ci que dans une séance d'hypnose. Éviter les murs est souhaitable... ;-) Par ailleurs, faire le parallèle entre ce jeu où le guidé avance à l'aveugle et une séance d'hypnose où on doit aussi parfois se laisser aller à être guidé. Faites réfléchir sur comment obtenir et garder la confiance dans la relation guide-guidé.

Durée du jeu : 10 min

Le jeu du miroir confus

Le but du jeu : Développer la créativité et la confiance. Permet d'observer et de vivre la confusion.

Les consignes :

Inviter les étudiants à se regrouper par 4 et à définir les personnes A ,B, C et D.

Donnez les consignes :

- A et B sont face à face.
- A fait des gestes lents et B l'imité comme s'il était le reflet de A dans un miroir.
- C et D se placent de part et d'autre de B et lui posent des questions.
- B doit, pendant une minute entière, répondre aux questions en même temps qu'il exécute les gestes.

Inverser ensuite les rôles afin que chacun passe dans le rôle de B, le « reflet ». L'animateur insistera sur ce qui se passe dans le cerveau lorsqu'il y a plusieurs stimulus et que cela entraîne de la confusion. Prendre le temps d'écouter le feedback que quelques étudiants durant 3 minutes.

Durée du jeu : 15 minutes

Le clap prénom

Le but du jeu :

Créer une bonne dynamique de groupe, développer un sentiment d'appartenance et de la cohésion.

Les consignes :

Invitez tout le groupe à former un cercle incluant tous les participants. Dans un premier temps, chaque personne du cercle se nomme à tour de rôle.

Ensuite, une première personne regarde un des membres du groupe et, en se tapant dans les mains, dit le nom de cette personne à voix haute.

La personne ainsi désignée enchaîne, elle regarde une autre personne du groupe, se tape dans les mains et cite à voix haute le nom de cette autre personne et ainsi de suite à tour de rôle. Quand une personne a été nommée ET qu'elle a joué son tour en désignant une autre personne, elle recule d'un pas pour faciliter le repérage des gens qui attendent d'être désigné par leur prénom.

Durée du jeu : Durée approximative de 10 min en fonction du groupe. Veillez à ce que tous les prénoms aient été prononcés.

Les feuilles d'attache

Le but du jeu : Cohésion de groupe et prise de conscience de l'aspect limitant d'avoir des liens d'attachement (paix relationnelle).

Les consignes :

Par deux ou, pour augmenter le défi, par équipe de trois.

Indiquez aux participants qu'ils doivent se coller à leur partenaire par l'une des parties de leur corps, à l'exception des mains.

Entre eux, intercalé entre leur corps respectif, ils ont à placer une feuille ou une carte, ou encore un petit objet assez mince, et à se déplacer sans faire tomber l'objet.

Durée du jeu : 5min

La respiration 5-7-15

Le but du jeu : Apprendre à respirer et à mieux gérer le débit de la parole.

Les consignes :

En groupe, en cercle.

Les participants placent une main sur leur ventre.

L'animateur compte 5 temps en leur demandant d'inspirer, 7 temps en leur demandant de bloquer la respiration et 15 temps en leur demandant d'expirer.

Faire constater le gonflement et le dégonflement du ventre en demandant aux participants de ne pas bouger les épaules.

Faire 3 tours puis demander aux participants de vocaliser sur l'expiration, soit d'émettre le son « o » ou « a ».

Durée du jeu : 10 min

Les sagas soufflées

Le but du jeu :

Développer la créativité, augmenter la confiance en soi et mieux gérer la respiration.

Les consignes :

Invitez les étudiants à se placer par deux et à définir une personne A et une personne B.

Donnez les consignes suivantes :

- Le joueur A inspire 5 temps puis retient sa respiration 7 temps et commence ensuite à raconter une histoire inventée jusqu'au bout de son expiration.

- Le Joueur B inspire 5 temps, retient sa respiration 7 temps et poursuit l'histoire inventée jusqu'au bout de son expiration...

- Le Joueur A termine l'histoire.

Demandez-leur ensuite d'inverser les rôles.

Durée du jeu : 10 min

La langue de chat

Le but du jeu : Vivre la synchro dans l'intonation et la posture.

Les consignes :

En binôme A et B.

- A commence avec l'émotion de la colère, il dit à B : « Il y a un chat couché sur mon lit. »
- B répond à A avec la même émotion : « Il y un chat couché sur ton lit » (Avec une parfaite synchro)
- Puis B lance à son tour à A, la phrase : « Il y a un chat couché sur mon lit » avec l'émotion de la tristesse
- A répond à B avec cette même émotion de tristesse : « Il y un chat couché sur ton lit » (Avec une parfaite synchro)
- Puis A lance à B la phrase : « Il y a un chat couché sur mon lit » avec l'émotion de la joie. B répond à A avec la même émotion de joie : « Il y un chat couché sur ton lit » (Avec une parfaite synchro).

Durée du jeu : 5 min

La synchro au bout des doigts (crayons)

Le but du jeu : Vivre la synchro corporelle et expérimenter quand la synchro est perdue

Les consignes :

En binôme A et B.

Les deux partenaires tiennent un stylo en équilibre entre leurs index respectifs de chaque main. Ils sont donc face, à face, les yeux fermés, index tendus avec deux stylos comme point de contact.

- A guide B dans une sorte de danse lente et douce et B suit A en miroir. Les deux partenaires doivent être en parfait accord pour maintenir les stylos en équilibre. Si la synchro est bonne, les stylos sont maintenus en équilibre. Dans le cas contraire, les stylos tombent et il faut recommencer.

Au bout de deux minutes inverser le guide. Puis faire le même jeu avec un autre partenaire.

Durée du jeu : 10 min

Exercice de présence

Le but du jeu : Calmer l'activité mentale et se préparer au jeu des sagas soufflées.

Les consignes :

Informez les étudiants que de maîtriser la respiration permet de maîtriser le trac, de maîtriser le stress. Que l'inspiration par le nez permet de réguler le rythme de la respiration, donc de réguler les fonctions du corps et de l'esprit. Que l'expiration par la bouche permet d'évacuer toutes les tensions. Que la respiration abdominale permet de ramener la respiration à un rythme normal et aide à diminuer les sensations désagréables.

Invitez-les ensuite à porter attention à leur respiration pendant une minute et à ensuite inspirer par le nez et expirer par la bouche en effectuant des respirations abdominales.

Durée du jeu : 5 min

Les ballons imaginaires

Le but du jeu : Maintenir la cohésion d'équipe et renforcer l'écoute et l'attention.

Les consignes :

Tous les participants sont en cercle. L'animateur lance un ballon imaginaire en regardant un autre participant dans les yeux et en énonçant clairement la couleur. Ex. : rouge. L'animateur prononcera plusieurs fois la couleur en regardant le destinataire du ballon imaginaire dans les yeux. Quand il juge que le contact visuel est significatif, il lance le ballon que le destinataire va attraper. De la même manière le nouveau possesseur du ballon va le lancer exactement de la même manière à un autre participant. Le ballon imaginaire « Rouge » va ainsi tourner parmi les participants. Au bout de trois ou quatre passes, l'animateur va lancer un nouveau ballon imaginaire d'une autre couleur, puis 2 ou 3 autres. Il va donc y avoir 3, 4 ou 5 ballons qui vont tourner. A la fin du jeu, tous les ballons doivent se retrouver entre les mains d'un participant sans qu'un n'ait été perdu.

Durée du jeu : 6 min

Le géant endormi

Le but du jeu :

Meilleure acquisition des connaissances et principe de l'hypnose Méthode Dolfino®.

Les consignes :

- Répartir les étudiants en petit groupes de 5 personnes.
- Une personne du groupe se met au milieu assise sur une chaise, c'est le géant.
- Les autres membres de l'équipe pigent des phrases en rapport avec les principes de base de l'hypnose Méthode Dolfino®.

- Lorsque la phrase est correcte (en adéquation avec les principes), le géant s'endort et le démontre corporellement.
- Lorsque la phrase est incorrecte, le géant reprend du tonus et s'éveille.

Variante de classe :

Le même jeu se fait avec la classe entière. Tous les étudiants sont sur leur chaise assis devant leur table.

L'animateur énonce les phrases et les étudiants, ensemble, réagissent selon les modalités énoncées ci-dessus.

Durée du jeu : de 5 à 8 minutes

Voici les phrases à découper et à donner aux équipes :

LES YEUX FIXENT LE POUCE	TES YEUX FIXENT MON POUCE
LA MAIN RETOMBE LENTEMENT	TA MAIN EST TELLEMENT LOURDE
AH! LES PAUPIÈRES CLIGNENT	TES PAUPIÈRES CLIGNENT, TU ENTRES EN TRANSE
QUE POURRAIS-TU FAIRE POUR ENLEVER CE SYMBOLE?	MAINTENANT, ENLÈVE CE SYMBOLE!
SI CETTE PEINE SE TROUVAIT QUELQUE PART DANS LE CORPS, CE SERAIT OÙ?	AS-TU DE LA PEINE? POURQUOI ES-TU TRISTE?
QU'AIMERAIS-TU METTRE À LA PLACE DE CE SYMBOLE? DE LA LUMIÈRE, DES FLEURS, UNE COULEUR?	EST-CE QUE TU VEUX REMPLACER CE SYMBOLE PAR DE LA LUMIÈRE OU PAR UNE COULEUR?
LA DOULEUR VA PARTIR SEULEMENT SI C'EST BON POUR TOI	À PARTIR DE MAINTENANT LA DOULEUR EST PARTIE.
PERMETS-TOI D'ENTRER À L'INTÉRIEUR DE TOI JUSTE AU BON ENDROIT POUR FAIRE CE QU'IL Y À FAIRE	DESCEND EN TRANSE, TU SAIS COMMENT FAIRE
JE VAIS TE GUIDER POUR QUE TU PUISSES ATTEINDRE TON OBJECTIF PLUS FACILEMENT EN UTILISANT LES RESSOURCES QUE TU AS DÉJÀ EN TOI	JE VAIS TE GUÉRIR EN TE FAISANT UNE TECHNIQUE D'ALIGNEMENT HARMONIQUE
	ON VA GÉRER CE SYMBOLE, ON VA ÊTRE EFFICACES

	AVANT	PENDANT	APRÈS
FORMATION	☐ Vérifier disponibilité et récupérer matériel : : ☒ Manuels de formation ☒ Décharge de responsabilité ☒ Photocopies ou annexes ☒ Questionnaires ☒ Études de cas ☒ Fiche d'observation ☒ Feuilles d'évaluation ☒ Articles promotionnels ☐ Vérifier la disponibilité et la fonctionnalité de l'audiovisuel. Vérifier les câbles!!! ☒ Ordinateur ☒ Vidéos du cours ☒ Projecteurs ☒ Rallonge électrique ☐ Se coordonner avec son aide à la formation ☐ Vérifier les messages reçus de Dolfino (FB-courriel-téléphone) ☐ Imprimer deux exemplaires de la liste des inscriptions ☐ Imprimer un exemplaire des listes pour signatures ☐ Imprimer les feuilles d'inscription rapide ☐ Connaître le lieu précis ☐ Avoir les coordonnées du responsable de la salle ☐ Obtenir les informations et matériels pour le dépôt	☐ Arrivée au moins 45 minutes avant le début du cours ☐ Installer et vérifier l'audiovisuel ☐ Rendre disponible les articles promotionnels ☐ Accueillir les participants ☐ Recueillir les paiements ☐ Faire signer les décharges ☐ Inviter à la ponctualité ☐ Respecter les temps de pause et de repas ☐ Respecter l'horaire fourni ☐ Gérer le temps des démos et des pratiques ☐ Gérer le groupe! Conserver une ambiance agréable ☐ Recueillir les signatures des présences en AM et PM tous les jours ☐ Promouvoir les autres cours ☐ Distribuer les feuilles d'inscription rapide ☐ Informer les étudiants du groupe privé sur FB ☐ Distribuer diplômes et attestations de présences s'il y a lieu ☐ S'assurer que les étudiants quittent avec toutes leur facultés	☐ Replacer la salle ☐ Récupérer tout objet oublié ☐ Ranger et rendre l'audiovisuel avec les fils et adaptateurs ☐ Ranger et rendre tout surplus de matériel imprimé ☐ Envoyer image de la feuille de compilation des paiements ☐ Envoyer l'image des feuilles de signatures ☐ Compiler les présences ☐ Compiler les sommes reçues ☐ Balancer les totaux ☐ Effectuer le dépôt ☐ Signifier la différence entre le montant recueilli et le montant du dépôt ☐ Signaler tout événement particulier, imprévus et informations utiles ☐ Rassembler, sceller dans une enveloppe et expédier à l'administration : ☒ Feuilles de décharge de responsabilité signées ☒ Feuilles de compilation des paiements ☒ Feuilles des signatures ☒ Chèques (sauf si déposés) ☒ Argent (sauf si déposés) ☐ Réclamer vos honoraires ☐ Produire compte de dépenses
VENDABLES	☐ Connaître les produits ☐ S'assurer que le stock soit prêt et le récupérer ☐ Vérifier le contenu : ☒ Liste de prix à jour ☒ Feuille de vente ☐ Se procurer tout article requis	☐ Installer la table des vendables ☐ Promouvoir et expliquer les items ☐ Consigner les ventes, le mode de paiement et les demandes de reçu. ☐ Collecter les sommes dues	☐ Ranger avec précaution tous les articles dans un bon ordre ☐ Compiler le total des ventes ☐ Balancer le solde avec les sommes reçues ☐ Rendre la feuille de compilation des ventes, l'argent et le stock
COLLATIONS	☐ S'assurer que le stock de collations soit prêt. ☐ Récupérer les collations ☐ Vérifier le contenu ☐ Se procurer tout article manquant	☐ Préparer la table des collations ☐ S'assurer qu'il y ait du café et de l'eau chaude en quantité suffisante jusqu'à la pause pm. ☐ Dégager table des boîtes vides et faire remplissage	☐ Laver les cafetières ☐ Ranger les fils avec cafetières ☐ Rallonge électrique avec les cafetières ☐ Ranger et rendre les collations non-entamées à Dolfino

Administration et entrepôt de Dolfino : 2351, boulevard du Curé-Labelle à Saint-Jérôme (Québec) J7Y 5E9
 Pour joindre le Service à la clientèle : reussite@dolfino.tv ou 1-866-296-6861, poste 0