



PROGRAMMES DE FORMATION

**Communication, Gestion de la relation commerciale,
Management et leadership, Egalité et diversité au travail**

Communication avec le client externe et interne

- ◆ **Assertivité** : Oser être soi-même sans blesser l'autre. Exprimer des critiques de manière constructive et réagir aux critiques des autres de manière positive.
- ◆ **Cohésion d'équipe** : Exprimer sa vision du fonctionnement de l'équipe et définir, en accord avec tous, les règles d'organisation et de communication du groupe.
- ◆ **Gestion des conflits** : Comprendre l'origine du conflit, comprendre et gérer ses propres émotions et celles des autres, négocier les attentes et intérêts de chacun dans une relation gagnant-gagnant.
- ◆ **Communication interpersonnelle** : Analyser et appliquer tous les concepts de la communication tels que : les états du moi et les transactions dans la communication, le langage non-verbal, les accès oculaires, les canaux sensoriels, les tris de communication...
- ◆ **Analyse du langage non-verbal** : Développer et appliquer une structure d'observation des attitudes de l'interlocuteur afin de mieux comprendre son comportement et de s'y adapter.
- ◆ **Mieux gérer ses émotions et tirer parti de son intelligence émotionnelle** : Prendre conscience de l'utilité de gérer les propres émotions et celles des autres et d'utiliser l'intelligence émotionnelle dans la communication, la vente et la gestion des conflits.
- ◆ **Mieux communiquer avec l'autre grâce au MBTI** : Mieux comprendre sa personnalité et celle des autres pour mieux communiquer grâce à l'Indicateur Typologique de Myers&Briggs, indicateur le plus utilisé au monde.
- ◆ **La PNL dans la pratique quotidienne** : Découvrir la Programmation Neurolinguistique et l'utiliser pour gagner en efficacité dans sa pratique professionnelle.

Gestion de la relation commerciale en face à face et au téléphone

- ◆ **Gestion de la relation-conseil** : Développer une méthodologie et des techniques de gestion des contacts commerciaux en face-à-face et au téléphone.
- ◆ **Négociation commerciale** : Appliquer des techniques de négociation commerciale dans le contexte d'une relation gagnant-gagnant.
- ◆ **Account Management** : Développer et appliquer une méthodologie et des outils pour gérer et fidéliser ses clients-clés et optimiser la vente.
- ◆ **Prise de parole en public**: Préparer, mener et conclure une présentation de manière structurée, gérer le trac, utiliser son éloquence pour convaincre, employer les supports de façon efficace, gérer l'interaction avec le groupe, respectivement répondre de manière efficace aux questions et objections de l'audience.
- ◆ **Styles sociaux** : Connaître son style social et découvrir celui de son interlocuteur pour s'y adapter.
- ◆ **Approche stratégique de la DMU (unité de prise de décision)** : Analyser et traiter les influences multiples et complexes sur les décisions d'achat dans un contexte commercial.
- ◆ **Vente en magasin** : Développer des techniques permettant d'optimiser l'accueil et la vente par le personnel sur le point de vente.
- ◆ **Fidélisation du client par les services après-vente** : Sensibiliser les techniciens des services après-vente à l'importance de la qualité de la relation client en face-à-face et au téléphone.
- ◆ **L'accueil professionnel du client au téléphone** : Développer et appliquer des normes quantitatives et qualitatives de l'accueil téléphonique.

- ◆ **Prise de rendez-vous par téléphone** : Sélectionner des prospects et structurer la prise de rendez-vous par téléphone.
- ◆ **Gestion des plaintes au téléphone** : Adopter des comportements et des techniques de communication permettant de répondre de manière positive et constructive aux réclamations des clients au téléphone.
- ◆ **La vente par téléphone** : Développer des techniques de vente directe, vente promotionnelle, suivi d'offres, prise de commandes.

Management et leadership

- ◆ **Gestion d'une équipe** : Développer les compétences des responsables d'équipe tant dans le domaine relationnel avec l'équipe que dans le domaine organisationnel.
- ◆ **Coaching des collaborateurs** : Adopter des outils et attitudes adéquates afin d'assurer le suivi individualisé du développement professionnel de chaque collaborateur.
- ◆ **Gestion de l'entretien d'évaluation/de développement** : Garantir que ce moment-clé devienne, pour les deux parties, un point de départ motivant et participatif pour la collaboration future.
- ◆ **Motivation des collaborateurs grâce à l'entretien de fonctionnement** : Conduire un entretien de fonctionnement efficace et établir un plan d'action avec chaque collaborateur pour développer son potentiel.
- ◆ **Prévention et gestion de l'absentéisme** : Identifier les causes et les conséquences de l'absentéisme, réagir correctement aux annonces de maladie par téléphone, maintenir le contact pendant les périodes d'incapacité de travail, mener un entretien de retour et des entretiens d'absentéisme avec les travailleurs souvent absents.
- ◆ **Gestion du temps et des priorités** : Prendre conscience de la valeur du temps, appliquer des techniques permettant une meilleure organisation personnelle, adopter une attitude assertive à l'égard des voleurs de temps.

- ◆ **Organisation et animation de réunion** : Identifier les facteurs critiques de succès d'une bonne organisation et animation d'une réunion, tant dans le contenu, le fonctionnement que dans l'interaction.
- ◆ **Gestion du stress** : Analyser des phénomènes de stress pour mieux le prévenir et le gérer.
- ◆ **Créativité et résolution de problèmes** : Résoudre le paradoxe de la créativité qui doit s'insérer dans un processus logique de résolution de problèmes, fournir les outils de génération d'idées et de gestion du processus créatif.
- ◆ **Formation de formateurs** : Acquérir les bases méthodologiques et techniques permettant d'assurer une formation de groupe.
- ◆ **Gestion de projet** : Gérer un projet de façon structurée par l'utilisation d'outils de gestion et de communication adéquats.
- ◆ **Gestion du changement** : Acquérir une démarche et des outils pour accompagner les collaborateurs et les équipes dans le changement.
- ◆ **Management des risques et contrôle interne** : Apporter une réelle valeur ajoutée à son organisation en adoptant les bonnes pratiques du contrôle interne.
- ◆ **Gestion Totale de la Qualité** : Maîtriser les principes de base du TQM et ses principaux outils pour améliorer le fonctionnement de son organisation.

Egalité et diversité au travail

- ◆ **Communication interculturelle** : Analyser les différences culturelles, prendre en compte le cadre de référence des publics issus de cultures différentes et se décentrer par rapport à son propre cadre de référence pour mieux communiquer.
- ◆ **Management de l'égalité et de la diversité au lieu de travail** : Détecter les discriminations prohibées par les textes et développer des méthodes et des outils pour faire de la diversité un levier de performance au sein d'une équipe ou d'une organisation.