



Notre catalogue des formations à votre disposition

*Le détail des interventions est construit à partir de votre problématique et objectif cible.
Les contenus ici ne sont donc qu'à titre indicatif.*



Présentation



C'est parce que la réussite d'une entreprise est intimement liée aux femmes et hommes qui y travaillent, que j'ai créé ALR Conseil.

ALR Conseil est à votre disposition pour vous aider à accompagner vos collaborateurs et leur donner les moyens de la réussite de votre entreprise dans une logique gagnant/gagnant.

L'offre d'ALR conseil n'est pas un catalogue de produits figés et standardisés. Il n'est pas exhaustif de l'ensemble des formations mises en place car la solution d'accompagnement par la formation sera personnalisée après un diagnostic précis et la définition d'objectifs professionnels à atteindre.

Une démarche pédagogique



Notre démarche s'inscrit dans une pédagogie de terrain en :

S'appuyant sur le vécu des participants

Sur leur propre mode de fonctionnement

Sur des outils concrets type simulations, travail d'équipe, étude de cas, analyse de pratique

Un dossier pédagogique accompagne toute intervention pour permettre aux participants de se libérer d'une prise de note de façon à garantir une animation toujours participative et constructive pour le groupe présent.

Le choix des intervenants : des professionnels formés aux techniques pédagogiques dans des actions de formations continue

Sommaire



● La gestion des motivations par un management d'équipe adapté :

- Encadrer d'anciens collègues
- Intégrer de nouveaux collaborateurs
- Motiver et mobiliser son équipe
- Accompagner le changement en accordant de l'importance aux impacts psychologiques
- Le management situationnel

● Le bien être au travail :

- Maîtriser la gestion du temps
- Gagner du temps par une organisation adaptée aux priorités
- Prendre conscience et prévenir les risques Psychosociaux
- A la recherche de la « juste distance professionnelle »
- Prévenir l'épuisement professionnel

● La relation Intra et Inter-équipes :

- Savoir gérer les conflits pour en sortir efficacement
- Travailler avec des personnalités difficiles
- Travailler en équipes pluridisciplinaire, facile à dire mais pas à faire !
- Mettre en place une organisation favorisant l'intelligence collective
- Mieux connaître ses comportements au travail et ceux de ses collaborateurs

Sommaire



● La communication en situation difficile

- Structurer sa pensée pour mieux communiquer
- Développer l'assertivité en situation professionnelle difficile
- Savoir dire « NON », tout en préservant la relation dans la communication
- La communication non verbale
- La gestion de l'agressivité

● Domaine tertiaire :

- Réussir son accueil physique et/ou téléphonique
- Optimiser ses compétences d'achat
- Optimiser ses compétences de vente
- Préparer une intervention orale



La gestion des motivations par un management d'équipe adapté





Encadrer d'anciens collègues

Les Objectifs :

- Se sentir légitime et gagner en confiance dans ce changement de statut
- Mieux comprendre ses ex collègues pour les manager avec plus d'efficacité
- Développer ses qualités managériales pour faciliter son intégration dans son nouveau rôle

Public Visé

Tout manager inter-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apport théorique sur les différentes formes de leadership et les motivations – Exercices – Partage de pratiques – Travaux en sous groupe

Durée de la formation

Formation => 14 heures

Soit 2 jours

Le Contenu :

- Prendre confiance en soi :
 - Faire le point sur ses difficultés dans ce changement de fonction
 - Comprendre les différentes phases face à un changement pour prendre du recul
 - Développer la confiance en soi dans ses nouvelles fonctions
- Mieux comprendre ses ex collègues pour maintenir la motivation de l'équipe :
 - Se mettre à la place de ses ex collègues
 - Comprendre les différentes phases et types de résistance de ses ex collègues par rapport au changement de statut
 - S'appuyer sur l'expérience acquise auprès de ses anciens collègues pour motiver et actionner les bons leviers
 - Adopter le bon style de leadership
- Développer ses qualités managériales :
 - Communiquer avec ouverture
 - Savoir fixer et suivre des objectifs
 - Utiliser le temps comme facteur clé de succès
 - Mettre en place un plan d'action



Intégrer de nouveaux collaborateurs

Les Objectifs :

- Faciliter la prise de poste sur les plans relationnel, fonctionnel et technique et garantir ainsi une intégration réussie.

Public Visé

Tout manager inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Préparation de fiches de travail – Mises en situation – Echange de pratique – Cas pratiques

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Le Contenu :

- Pourquoi prendre le temps de bien accueillir un nouveau collaborateur ?
 - Travail sur les représentations de la notion d'accueil et de l'intérêt de le préparer et accompagner
- Les incontournables dans la préparation
 - Définir la notion d'accueil en identifiant les points sensibles de l'accueil
 - Préparer les documents d'accueil (ex : livret d'accueil, présentation de l'entreprise et son organigramme)
 - Pouvoir expliquer de manière factuelle les attentes sur le poste de travail et donc les compétences clés
 - Définir le planning du nouveau collaborateur.
 - Pouvoir présenter les différents postes et l'imbrication avec les autres postes
- Mobiliser et sensibiliser l'équipe
 - Actionner la boussole de la motivation.
 - Communication auprès des équipes pour annoncer l'arrivée
 - Sensibiliser l'équipe à l'accueil afin de faciliter l'intégration.
 - Identifier un parrain ou référent pour le nouvel entrant et préparer celui-ci à sa mission.
- L'accompagnement du nouveau collaborateur et l'évaluer
 - Fixer des objectifs professionnels et de formation.
 - Mesurer les besoins du nouveau salarié et les écarts par rapport au poste de travail de façon à préparer son plan d'intégration.
 - Définir un plan de formation si nécessaire, puis faire des évaluations formatives et auto-évaluation pour suivre l'évolution d'intégration, voir mettre en place des actions d'ajustements et affiner son plan de formation.



Public Visé

Tout manager inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports sur les différents styles de management et de motivations professionnelles – Travail en sous groupe à partir de sa propre équipe – Mises en situation

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Mobiliser et motiver son équipe

Les Objectifs :

- Repérer les facteurs de motivation de chacun au travail
- Identifier le niveau d'autonomie des membres de son équipe
- Adopter un style de management pour mieux développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Cadrer et organiser une délégation
- Repérer les conditions d'efficacité d'une équipe
- Identifier les moments clés de l'animation d'une équipe

Le Contenu :

- Les origines de la motivation professionnelle
- Y a t'il des compétences clés et reconnues par tous d'un manager efficace ?
- La notion d'autonomie professionnelle et son importance dans l'efficacité de son management
- Les styles de management et leur pertinence en fonction de la motivation et des compétences de ses collaborateurs
- Construire un plan d'action adapté à ses collaborateurs
- Définition de l'objet de délégation, du périmètre et des conditions de sa mise en place



Accompagner le changement en accordant de l'importance aux impacts psychologiques

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise ou intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Jeu par équipe –
Débats – Mise en situation de communication

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Les Objectifs :

- Prendre conscience des facteurs clés de réussite et des principes sources d'échec du changement
- S'appropriier les outils standards du management de projet
- Assurer la mise en œuvre opérationnelles des fondamentaux du management de projet au sein de l'entreprise

Le Contenu :

- Un style managérial pour mener à bien le changement : le management par projet :
 - ❑ Définition et identification des facteurs de réussite de cette démarche
 - ❑ Les modes d'organisation, rôles et responsabilités des acteurs, méthode de jalonnement et prise de décision
- Le pilotage du changement, çà consiste en quoi ?
 - ❑ De la règle des 4 S aux 4 principes de pilotage
 - ❑ Les points clés de la démarche
- La mesure des enjeux et leurs attitudes pour chaque personne concernée par le changement (ceux que l'acteur peut gagner ou perdre dans le changement) :
 - ❑ Méthode d'anticipation des comportements à l'aide d'une grille d'analyse
 - ❑ Décision de stratégie d'implication des acteurs dans le changement
- Mise en place d'un plan d'actions et d'indicateurs de mesures et temps d'évaluation



Le management situationnel

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise ou intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Jeu par équipe – Mise
en situation de
communication

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Adopter un leadership adaptatif, condition de performance durable
- Savoir changer e style de management en fonction des exigences de la situation
- Abandonner nos illusions managériales

Le Contenu :

- Tenir compte des différences de personnalité pour mobiliser ses collaborateurs :
 - ❑ Adapter ses arguments
 - ❑ Repérer les sources de motivations spécifiques à chaque collaborateur
- Adapter son style de management à la situation rencontrée
 - ❑ Les exigences de la situation come guide
 - ❑ A chaque style de situation correspond un style de management
 - ❑ Les précautions de chaque style
 - ❑ les 6 leviers d'actions



Le bien être au travail





Maîtriser la gestion du temps et des priorités

Les Objectifs :

- Optimiser l'utilisation de son temps afin d'être plus performant et de réduire le facteur stress.

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Grilles d'analyse et de diagnostic – Exposés – Discussions et apports méthodologiques

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Le Contenu :

- Tenir compte de son contexte pour gérer son temps :
 - ❑ Les contraintes et les marges de manœuvre déterminées par l'entreprise.
 - ❑ S'organiser en tenant compte des caractéristiques de son métier.
- Agir en cohérence avec ses priorités et celles de son entourage professionnel :
 - ❑ Clarifier ses rôles et ses responsabilités.
 - ❑ Définir et hiérarchiser ses différents niveaux de priorité.
 - ❑ Traduire ses priorités en plan d'actions.
 - ❑ Concilier les priorités individuelles et collectives.
- Mieux connaître son emploi du temps pour mieux l'utiliser :
 - ❑ Analyser de manière critique son emploi du temps récent.
 - ❑ Evaluer l'emploi de son temps en fonction de son rôle.
 - ❑ Repérer ses « croque-temps » (téléphone, dérangements, etc.) et savoir s'en protéger.
- Utiliser des méthodes et des outils pour mieux s'organiser :
 - ❑ Connaître les lois du temps.
 - ❑ Planifier utile
 - ❑ Organiser son espace, son environnement de travail.
 - ❑ Mettre les outils au service de son organisation (agenda, planning, outils informatiques...).
 - ❑ Gérer les imprévus.
 - ❑ Déléguer efficacement pour dégager du temps.
- S'affirmer pour bien organiser son activité :
 - ❑ Oser dire non lorsque c'est nécessaire et comment le dire.
 - ❑ Techniques de communication : écoute active et reformulation



Gagner du temps par une organisation adaptée aux priorités

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Test d'auto évaluation – Jeux – Exercices pratiques – Travail en sous groupe – Mise en place d'un plan d'action à développer en situation professionnelle

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Prendre conscience de son rapport au temps pour identifier les points d'amélioration
- Savoir identifier les priorités pour mieux s'organiser
- Optimiser l'utilisation des différents outils et de la délégation pour une gestion du temps efficace

Le Contenu :

- Prendre conscience de son rapport au temps /
 - ❑ Etablir le bilan de son organisation
- Savoir identifier les priorités :
 - ❑ Repérer les chronophages
 - ❑ Comprendre son environnement de travail
- Optimiser l'utilisation des différents outils et de la délégation :
 - ❑ Connaître les trucs et astuces des différents outils de gestion du temps à disposition
 - ❑ Identifier les priorités pour planifier et hiérarchiser ses tâches
 - ❑ Apprendre à anticiper et gérer les interruptions
 - ❑ Savoir déléguer
 - ❑ Définir son plan d'action personnel



Prendre conscience et prévenir les Risques Psychosociaux

Public Visé

Tout manager ou DRH inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Etudes de cas –
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Connaître les facteurs de risques
- Savoir prévenir les risques psycho-sociaux

Le Contenu :

- Définition des risques psycho sociaux et leurs impacts sur la santé des salariés :
 - ❑ Séparer les notions pour éviter les confusions (stress, harcèlement moral, violence et risques psycho-sociaux)
 - ❑ Les impacts sur la santé
- Rappel des obligations et accords au niveau de l'entreprise
- Les 4 grandes familles de tension autour de l'activité de travail
- Les facteurs de régulation
- Les différents niveaux de prévention :
 - ❑ Le niveau primaire, secondaire et tertiaire
- Les actions et solutions pour agir en prévention du stress et risques psycho-sociaux
- La démarche globale et ses étapes
- Les outils et méthodes avec leurs avantages et inconvénients :
 - ❑ Les indicateurs, les questionnaires et les tableaux de bord



A la recherche de la « juste » distance professionnelle

Public Visé

Tout manager ou salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Etudes de cas –
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Connaître les facteurs de risques
- Savoir prévenir les risques psycho-sociaux

Le Contenu :

- Attention, l'abus de distance est dangereux pour la santé :
 - Exercices pratiques
 - Les impacts sur la santé
- Les différentes distances dans la relation et leur rôle
- La dimension symbolique de la distance
- Quand la distance s'accorde avec « professionnelle »
 - Existe-t-il une distance idéale ?
 - Somme-nous tous égaux face à la recherche de la bonne distance ?
- Les points clés de la relation pour créer la distance la plus juste



La prévention de l'épuisement professionnel

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Etudes de cas –
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Reconnaître les symptômes de l'épuisement professionnel
- Prendre conscience des raisons liées à son propre comportement dans l'ascendance de l'épuisement professionnel
- Mettre en place des comportements permettant de s'ajuster pour se préserver

Le Contenu :

- L'épuisement professionnel et ses symptômes :
 - Auto diagnostic
 - Analyse rapport espace / temps
 - Analyse des attentes par rapport au travail investi
- Le stress c'est quoi ? (approche psycho physiologique)
- Méthodes de changements comportementaux
 - La méthode des cercles vicieux
 - les techniques de relaxation
- L'organisation du travail sous l'angle « camembert espace / temps »
- L'ajustement des objectifs de travail à partir d'une grille d'analyse



Améliorer la mémoire

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Etudes de cas –
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Les Objectifs :

- Connaître les principaux concepts de la mémoire
- Découvrir et approfondir ses techniques de mémorisation

Le Contenu :

- Découverte de son propre fonctionnement cognitif
 - Auto diagnostic
 - Analyse rapport espace / temps
 - Découverte de ses stratégies cognitives
 - Les incontournables à la mémorisation
- Mémorisation selon les différents types de mémoire après traitement de l'information
- Optimisation de ses propres stratégies de mémorisation
 - Les différentes techniques



La relation intra et inter équipes





Savoir gérer les conflits pour en sortir efficacement

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Jeu par équipe – Mises en situation de communication

Durée de la formation

Formation => 21 heures
Soit 3 jours

Les Objectifs :

- Savoir prévenir les conflits
- Savoir désamorcer un conflit pour en sortir

Le Contenu :

- Définition des notions à ne pas confondre :
 - ❑ Le conflit et l'agressivité et leurs mécanismes de renforcement
 - ❑ Les comportements générateurs de conflits
- Les aspects positifs et négatifs du conflit:
 - ❑ Le cycle de vie du conflit
- Mieux se connaître dans ses comportements en situation de conflit :
 - ❑ Découvrir ses propres attitudes spontanées face au conflit
 - ❑ Identifier le type de conflit en jeu
- Les différentes étapes pour sortir du conflit



Travailler avec des personnalités difficiles

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques – Etudes de cas – Auto diagnostic – Jeux de rôles

Durée de la formation

Formation => 7 heures

Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Savoir adapter son attitude en fonction du type de comportement en présence et du contexte
- Pouvoir se protéger ou protéger son équipe

Le Contenu :

- Que veut dire « personnalité difficile » ? et en quoi est elle difficile ?
 - Définition de la personnalité et d'une personnalité difficile
- Les principaux modes de manifestation et de fonctionnement
 - Leurs caractéristiques principales et besoins sous jacents
- Comment agir ?
 - Identifier les croyances et besoins sous jacents pour comprendre, anticiper et s'adapter
- L'importance de l'action



Travailler en équipe pluridisciplinaire : facile à dire mais pas à faire !

Public Visé

Tout salarié inter-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques – Etudes de cas – Auto diagnostic – Jeux de rôles

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Pourquoi utiliser le travail en équipe pluri disciplinaire ?
- Pourquoi cet échange subit des blocages ?
- Mettre du sens dans cette méthode de travail que puisse s'approprier chacun

Le Contenu :

- Travail sur les représentations et vécus émotionnels du travail en équipe pluri disciplinaire
- Les 12 C du travail en équipe pluri disciplinaire
- La régulation de cette méthode pour qu'elle soit durable
- Un pour tous ? Tous pour un ?



Mettre en place une organisation favorisant l'intelligence collective

Public Visé

Intra-entreprise

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Etudes de cas – Auto
diagnostic – Jeux de
rôles

Durée de la formation

Formation => 7 heures

Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Quel est l'intérêt ?
- Mesurer les conditions nécessaires pour favoriser l'apparition de l'intelligence collective

Le Contenu :

- Composer une équipe efficace
- Les composantes de l'Intelligence Collective
- Les outils de l'Intelligence Collective
- Les bénéfices et limites de l'Intelligence Collective



Mieux comprendre ses comportements au travail et ceux de ses collaborateurs

Public Visé

Tout salarié/manager inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques – Simulations
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Mieux se connaître pour s'adapter aux autres
- Mieux s'adapter aux attitudes de vos interlocuteurs (collègues, hiérarchie, clients, etc.)

Le Contenu :

- Mes attitudes professionnelles spontanées
 - Auto diagnostic
- Mes attitudes professionnelles spontanées face au changement
 - Comment je vis le changement : auto diagnostic
 - Mes attitudes et besoins
- Qui sont mes interlocuteurs ?
 - Présentation des 4 profils types
 - Quels sont leurs styles
 - Comment je m'y adapte
- Quelles nouvelles attitudes à développer pour s'approprier le changement ?



La communication en situation difficile





Structurer sa pensée pour mieux communiquer

Public Visé

Intra-entreprise / inter entreprises

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques – Etudes de cas – Auto diagnostic – Jeux de rôles

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Les Objectifs :

● Découvrir un mode de pensée différent pour renforcer sa puissance de réflexion, de créativité, de résolution de problème et de prise de décision

Le Contenu :

- Le fonctionnement du cerveau
- Les étapes d'une réflexion rigoureuse et structurée
- l'importance de l'objectif dans la réflexion
- Analyse et synthèse / Mind mapping (ou démarche heuristique)
- Mise en place de cette démarche à différents usages
 - Efficacité personnelle (fluidité et pertinence)
 - Efficacité collaborative (consensus et adhésion)



Développer son attitude assertive en situation professionnelle difficile

Public Visé

Tout salarié/manager inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Simulations
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Les Objectifs :

- Prendre conscience et mieux connaître ce qu'est l'assertivité et ses impacts dans la relation à l'autre
- Mieux se connaître dans sa propre attitude assertive
- Développer ou accentuer cette attitude

Le Contenu :

- Mieux se connaître :
 - ❑ Auto diagnostic sur ses attitudes spontanées
 - ❑ *Présentation des différentes dans la communication difficile*
 - ❑ *Analyse de ses propres raisons de blocages d'une communication authentique*
- Renforcer les intentions
- La Raison et la méthode
- Les facteurs de régulation
- Les principes éthiques sous jacents
- La gestion des émotions
- Les attitudes corporelles pour renforcer
- Des exercices de communication



Savoir dire « NON », tout en préservant la relation dans la communication

Public Visé

Tout salarié/manager inter-entreprise et intra-entreprise.

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques – Simulations
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Apprendre à ne pas toujours dire oui pour ne pas s'oublier complètement
- S'approprier une technique permettant de faire évoluer son propre comportement

Le Contenu :

- Mieux comprendre les raisons qui rendent difficile de dire « non »
 - ❑ Auto diagnostic
- Renforcer la démarche de pensée structurée avec
 - ❑ une visualisation systématique des conséquences
 - ❑ une démarche d'argumentation
 - ❑ un maintien de son engagement
- Savoir dire Non, c'est donner de la valeur au oui
 - ❑ une représentation différente du non et du oui
 - ❑ savoir dire oui à soi même
- Les bienfaits à long terme



La communication non verbale, un vrai langage authentique

Public Visé

Tout salarié

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Simulations
Appropriation d'outils et
méthodes

Durée de la formation

Formation => 14 heures
Soit 2 jours

Les Objectifs :

- Apprendre à détecter et écouter les indices de communication non verbale
- S'approprier une technique permettant de faire évoluer son propre comportement

Le Contenu :

- Mieux comprendre le langage corporel
 - Le para langage
 - La gestuelle
 - Les mimiques
 - La posture
- Le langage non verbal = signe de l'état émotionnel interne de la personne
 - Les émotions, que nous disent-elles ?
 - détecter le mensonge, la falsification
 - un maintien de son engagement
- Les outils d'analyse
 - l'écoute physique
 - la calibration
 - La synchronisation



La gestion de l'agressivité

Public Visé

Tout salarié

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Simulations
Appropriation d'outils et
méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Comprendre les causes de l'agressivité et des conflits
- Donner du sens à des comportements déroutant
- Apprendre à diriger davantage la barque de ses émotions dans ses relations aux autres

Le Contenu :

- Comprendre le mécanisme de l'agressivité pour mieux le déjouer
 - Comprendre les mécanismes de défense
 - Trouver en soi les ressources élémentaires
- Gérer l'agressivité
 - Prendre conscience de ses embrayeurs émotionnels
 - Apprendre à se protéger
 - Une attitude de base : l'affirmation de soi
 - Comment s'y prendre pour faire un reproche ou en réceptionner
- Le stress pouvant générer la montée en conflit
 - Gérer la plainte et l'agressivité pour prévenir le conflit
 - Les étapes de la résolution d'un conflit
 - Comment ne pas donner dans le jeu de la manipulation ?



DOMAINE TERTIAIRE





Réussir son accueil

Public Visé

Tout salarié assumant des tâches accueil

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Jeux de rôle – Analyse de vidéos

Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 14 heures

Soit 2 jours

Les Objectifs :

- Permettre de viser l'excellence de son accueil physique et téléphonique
- Savoir gérer des comportements difficiles
- Savoir traiter des réclamations avec efficacité

Le Contenu :

- Les registres de l'accueil et qu'est ce que l'accueil réussi
 - Comprendre les sources de satisfaction en fonction des attentes
 - Ce qui fait varier les attentes et la réelle dimension de l'accueil
- Les fonctions et exigences de l'accueil (apport vidéos d'accueil)
 - La déperdition du message
 - Les mots et expressions en accueil
 - Le choix des temps
 - La forme des questions
 - La spécificité de l'accueil physique / de l'accueil téléphonique
- L'accueil en situation difficile
 - D'où proviennent les situations difficiles
 - Les attitudes à adopter
 - Jeu de rôle



Développer ses négociations d'achat

Public Visé

Salarié responsable
d'achat

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Mises en situation et
analyse de pratique
Appropriation d'outils et
méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- S'approprier les techniques d'achat et de négociation
- Savoir gérer les fournisseurs prospects et la fidélisation client
- Savoir communiquer efficacement

Le Contenu :

- Préparer sa négociation d'achat
 - Anticiper, cibler, évaluer
 - Organiser les points à négocier et argumentaire
 - Choisir sa stratégie d'achat
- Utiliser les outils du négociateur d'achat
 - L'argumentaire, la matrices des objectifs, la grille de négociation
 - Mise en situation et analyse de pratique
- Maîtriser les techniques de négociation d'achat
 - Les tactiques de négociation
 - Gérer les concessions et contreparties
- Démarrer et mener efficacement l'entretien
 - Climat, écoute active, objections, savoir traiter les impasses
 - Mise en situation et analyse de pratique



Développer sa prospection et entretiens de vente

Public Visé

Salarié responsable de vente

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Mises en situation et analyse de pratique
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Adopter l'état d'esprit et méthode pour prospecter, techniques et outils
- Maîtriser les étapes d'un entretien de vente
- Savoir adapter sa technique de vente au profil client

Le Contenu :

- Préparer son action
 - La matrice des 4 quartiers et la méthode SMART
 - Préparer son script et se préparer mentalement
- Organiser et optimiser sa prospection
 - Faire une bonne première impression
 - Passer les barrages avec élégance
 - Accrocher son interlocuteur et valoriser l'image entreprise et produits
- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente
 - Séduire, sonder les besoins, soumettre la proposition
 - Surmonter les objections et sceller l'accord
- Analyse de vidéos de vente



Développer sa prospection et entretiens de vente

Public Visé

Toute personne en situation de communication en public

Méthodes d'apprentissage

Apports théoriques –
Mises en situation et analyse de pratique
Appropriation d'outils et méthodes

Durée de la formation

Formation => 7 heures
Soit 1 jour

Les Objectifs :

- Permettre de développer ses compétences oratoires
- Apprendre à gérer avec aisance les imprévus
- Acquérir les méthodes et outils pour optimiser sa communication

Le Contenu :

- Connaître les principes de la communication
- Concevoir et préparer sa prestation
 - ❑ La méthode POM
 - ❑ Travailler fond et forme
 - ❑ Soigner son introduction et conclusion
- Préparation mentale
 - ❑ Gestion de son trac et je me conditionne positivement
 - ❑ L'évocation mentale
- Maîtriser les clés d'une prise de parole réussie
 - ❑ Soigner la première impression
 - ❑ Soigner le verbal et non verbal
- Gérer son public
 - ❑ Les attitudes en phase de questionnement
 - ❑ Pratiquer l'écoute active et faire preuve d'assertivité