

speaKwin & leadNwin

TELLMEMORE®

C S P
FORMATION



INTRODUCTION

Le monde de l'entreprise vit à l'heure actuelle un changement d'une profondeur sans précédent et dont les conséquences en matière de capital humain n'ont pas encore été toutes tirées. L'accélération des changements technologiques, l'explosion de l'accès à l'information, la nouvelle concurrence des pays émergents rendent illusoire les avantages compétitifs durables.

Dans ce contexte, le modèle d'organisation hérité du fordisme a vécu. Il s'agit maintenant de se centrer sur le client plutôt que sur ses produits, de donner le pouvoir aux opérationnels plutôt qu'aux hiérarchiques, d'innover en continu plutôt que par ruptures, de travailler en réseau plutôt qu'en silo, de faire en sorte que la vision soit partagée plutôt qu'imposée pour générer la collaboration de tous.

S'adapter à cette nouvelle donne est un gigantesque défi pour les entreprises. S'assurer que les équipes ont les compétences indispensables à l'avenir de l'organisation, fidéliser et développer les talents individuels, développer le goût du changement et de l'apprentissage... Tous ces défis demandent des politiques d'acquisition et de développement des compétences réactives, individualisées, optimisées et internationales.

A ressources égales voire en diminution, une telle révolution n'est possible qu'avec le recours aux nouvelles technologies d'apprentissage. Elles seules permettent d'imaginer une solution de formation adaptée à chacun, inscrite dans son quotidien au moment où elle en a besoin, au cœur de son activité, contribuant au développement de sa compétence sur le long terme.

Mais une formation ne peut être uniquement dispensée en fonction des attentes personnelles des individus, elle doit aussi s'inscrire dans le contexte de leur environnement professionnel. Dans la société mondialisée dans laquelle nous vivons, il est essentiel de pouvoir communiquer avec des individus qui ne parlent pas notre langue ; c'est pourquoi la maîtrise de l'anglais est devenue primordiale aujourd'hui. Aussi, nous avons choisi de dispenser les formations en présentiel, présentées dans ce catalogue, uniquement en anglais afin de préparer nos apprenants aux réalités de la vie professionnelle.





SOMMAIRE

OFFRE Speak’N Win

4

■ COMMUNICATION

Bien communiquer à l’écrit

6

Bien communiquer à l’oral

8

OFFRE Lead’N Win 12

■ COMMUNICATION

Prise de parole efficace	14
Convaincre et persuader	16
Maîtriser la négociation au quotidien	18
Gérer les conflits interpersonnels et les tensions	20

■ EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Affirmation de soi / Assertivité	22
Du stress à l'énergie positive	24
Gérer son temps et ses priorités pour être plus efficace	26
Réunions efficaces	28

■ MANAGEMENT

Débuter sa mission de manager avec succès	30
Agir en leader : les 5 clés du leadership	32
Le manager-coach performant	34
Réussir le management transversal	36
Manager une équipe multiculturelle	38
Manager à distance	40
Entretien d'appréciation	42
Accompagner les équipes dans le changement	44

■ GESTION DE PROJET

L'essentiel pour un chef de projet	46
Manager une équipe projet	48

■ VENTE

Techniques essentielles de la vente	50
Grands comptes : les gagner, les développer	52



speakNwin

BY TELL ME MORE & CSP FORMATION

La nouvelle génération de cours d'anglais pour une meilleure communication en environnement international

CETTE FORMATION S'ADRESSE À :

- Toute personne souhaitant développer ses compétences linguistiques et sa communication écrite ou orale
- Toute personne ayant de bonnes bases linguistiques en anglais (pré-requis demandé : niveau B2 ou supérieur)

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION VOUS SEREZ CAPABLES DE :

- Mieux communiquer en anglais dans des contextes de communication écrits et oraux propres à votre métier : échanges professionnels, lecture de document, compréhension de document, conduite de réunions...
- Mieux appréhender les fondamentaux et les techniques pour une bonne communication orale ou écrite

LE MODULE DE FORMATION D'UNE DURÉE DE 30H SUR 3 MOIS COMPREND :

1/ UN ACCÈS ILLIMITÉ À L'ENSEMBLE DU CATALOGUE DE COURS TELL ME MORE PENDANT 3 MOIS AVEC L'ACCOMPAGNEMENT D'UN TUTEUR

- Test linguistique de positionnement
- Programmes de formation personnalisés de 20h renouvelables
- Réponses à l'ensemble des questions linguistiques
- Conseiller en direct par chat disponible 24h/24, 7j/7
- Test de progression et test de certification afin d'évaluer les acquis

2/ DES COURS PAR TÉLÉPHONE AFIN D'AMÉLIORER LA PRATIQUE DE L'ANGLAIS À L'ORAL

- 8 cours par téléphone d'une durée de 30 minutes par session (dont 5 minutes de travail préparatoire par le stagiaire et 25 minutes de cours par téléphone avec le formateur)

3/ UNE JOURNÉE DE FORMATION EN GROUPE SUR LA COMMUNICATION

- 2 thématiques proposées au choix : communication orale ou communication écrite
- Formation en groupes de 5 personnes minimum
- Formations dispensées en anglais par un formateur bilingue ou natif
- Pédagogie interactive et ludique : nombreuses mises en situation, exercices et training à partir des cas des participants
- Déjeuner en commun avec le formateur
- Hotline pendant 1 mois après la formation pour un suivi post-formation
- Evaluation de la formation en ligne à chaud 48h après et à froid 4 mois après
- Formations animées par CSP Formation

LES BÉNÉFICES DE CETTE FORMATION :

- Un module de formation « 2 en 1 » qui associe des cours d'anglais et une formation aux techniques de communication en entreprise animée en anglais par un formateur expert des techniques de communication
- De nombreux cas pratiques de mise en application pour une assimilation renforcée des compétences en communication

Les descriptifs des deux thématiques de formations de l'offre Speak'N Win (« Bien communiquer à l'écrit » et « Bien communiquer à l'oral ») sont disponibles de la page 6 à la page 9 de ce catalogue.

Bien communiquer à l'écrit

PROGRAMME

DEUX MÉTHODES POUR STRUCTURER SON ÉCRIT ET GAGNER EN EFFICACITÉ

- La méthode ERL : entraînement au raisonnement logique
- La méthode OSTMP : objectif, stratégie, tactiques, moyens, programmation

S'EXPRIMER AVEC CLARTÉ ET CONCISION À L'ÉCRIT

- Les critères de lisibilité : l'ordre des mots, la longueur des phrases
- Choisir des termes précis et clairs et éviter les mots passe-partout
- Les techniques et astuces pour être concis

SAVOIR METTRE EN VALEUR LES IDÉES FORTES ET DÉGAGER LES POINTS CLÉS

- Déterminer le fil conducteur
- Choisir un plan pour communiquer
- Mettre en cohérence les paragraphes
- Rédiger des titres et sous-titres pour souligner les parties
- Valoriser les idées principales

RENFORCER LA QUALITÉ DE SES ÉCRITS

- Les mots de liaison, les enchaînements
- Les techniques d'introduction et de conclusion
- Soigner le rédactionnel

CARACTERISTIQUES

- Travail sur les situations des participants
- Nombreux exercices pratiques pour gagner en clarté et en efficacité à l'écrit

OBJECTIFS

- Structurer ses écrits pour transmettre un message clair
- Faire ressortir clairement les idées principales
- Gagner en qualité dans la rédaction grâce à des techniques simples

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne souhaitant améliorer la qualité et l'efficacité de ses écrits

DUREE

- 1 journée

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Speak'N Win.



Bien communiquer à l'oral

PROGRAMME

ADAPTER SON MESSAGE (FOND ET FORME) À SON PUBLIC

- Adapter son message aux interlocuteurs
- Identifier les informations clés
- Mettre en valeur les sujets importants
- Choisir le support selon les participants, le message, le lieu

CONSTRUIRE UN MESSAGE CLAIR ET STRUCTURÉ

- Structurer et hiérarchiser les informations à transmettre
- Préparer son plan d'intervention

CAPTER L'ATTENTION DE SON AUDITOIRE

- Intéresser et motiver son auditoire
- Maintenir l'intérêt
- Contrôler l'impact du message

BIEN UTILISER LE LANGAGE NON-VERBAL : ADOPTER LES GESTES ET ATTITUDES APPROPRIÉS

- Mettre en œuvre les gestes et attitudes pour optimiser son aisance et son impact
- Maîtriser sa communication non verbale : regard, attitude physique, gestes, expressions du visage, déplacements

SAVOIR SE DÉTENDRE ET GÉRER SON TRAC

- Repérer ses facteurs de stress
- Canaliser son trac : relaxation et respiration

TRAVAILLER SA VOIX, GAGNER EN AISANCE ET CONVICTION

- Utiliser sa respiration
- Faire vivre sa voix : débit, articulation, ton, rythme
- Trouver le bon rythme et gérer les silences

CARACTERISTIQUES

- Travail sur les situations de communication des participants
- Nombreux exercices pratiques pour gagner en aisance et en impact à l'oral

OBJECTIFS

- Structurer ses informations pour transmettre un message clair et structuré
- Bien utiliser le langage non-verbal pour gagner en impact
- Gérer son trac et être à l'aise à l'oral

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne souhaitant améliorer son aisance à l'oral lors de conversations en langue anglaise

DUREE

- 1 journée

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Speak'N Win.



leadNwin

BY CSP FORMATION & TELL ME MORE

La nouvelle génération de formations pour le développement des compétences professionnelles et de la performance à l'international

CETTE FORMATION S'ADRESSE À :

- Toute personne souhaitant développer ses compétences professionnelles en anglais
- Toute personne souhaitant renforcer sa maîtrise de la langue anglaise pour une meilleure efficacité en environnement international
- Toute personne ayant de bonnes bases linguistiques en anglais (pré-requis demandé : niveau B2 ou supérieur)

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION VOUS SEREZ CAPABLES DE :

- Mieux appréhender le management d'équipe, la gestion de projet ou les techniques commerciales (en fonction de la formation choisie)
- Mieux communiquer en anglais dans des contextes internationaux propres à votre métier : échanges professionnels, lecture de document, compréhension de document, conduite de réunions...

LE MODULE DE FORMATION COMPREND :

1/ UNE FORMATION DE 2 JOURS (OU 12H EN VISIO) SUR LE MANAGEMENT, LA GESTION DE PROJET, LA COMMUNICATION OU LA VENTE :

- 20 thématiques proposées au choix : management, gestion de projet, vente, communication
- Formations en groupes de 3 personnes minimum
- Formations dispensées en anglais par un formateur bilingue ou natif
- Pédagogie interactive et ludique : nombreuses mises en situation, exercices et training à partir des cas des participants
- Déjeuner en commun avec le formateur
- Hotline pendant 1 mois après la formation pour un suivi post-formation
- Evaluation de la formation en ligne à chaud 48h après et à froid 4 mois après
- Formations animées par CSP Formation

2/ EN SUPPLÉMENT POUR PARFAIRE VOTRE ANGLAIS, VOUS BÉNÉFICIEZ PENDANT 3 MOIS D'UN SERVICE ILLIMITÉ DE COURS COLLECTIFS DE CONVERSATION EN ANGLAIS À DISTANCE.

- Test linguistique de positionnement
- Prise en main téléphonique de la solution TELL ME MORE
- Programmes de formation personnalisés
- Accès illimité aux classes de conversation online
- Réponses à l'ensemble des questions linguistiques
- Conseiller en direct par chat disponible 24h/24, 7j/7
- Test de progression et test de certification afin d'évaluer les acquis

LES BÉNÉFICES DE CETTE FORMATION :

- Des modules novateurs de formation pour le développement de la performance de vos collaborateurs en contexte international
- Une déployabilité à l'international des modules de formation
- De nombreux cas pratiques de mise en application pour une assimilation renforcée des compétences

Les descriptifs des 20 thématiques de formations de l'offre Lead'N Win sont disponibles de la page 12 à la page 51 de ce catalogue.



Crédit photos : Thinkstock®

Prise de parole efficace

PROGRAMME

SAVOIR ORGANISER SON MESSAGE

- Définir le plan en fonction du but à atteindre : informer, expliquer, proposer, rendre compte
- Respecter le temps
- Adapter le message (fond, forme) aux interlocuteurs
- Savoir transmettre les informations clés et mettre en valeur les arguments importants
- Choisir le bon support selon les participants, le message, le lieu
- Utiliser des auxiliaires visuels adaptés

MAÎTRISER SON CORPS POUR S'EXPRIMER

- Savoir utiliser sa respiration
- Faire vivre sa voix : débit, articulation, ton, rythme
- Utiliser et maîtriser ses gestes et attitudes pour être plus à l'aise et plus percutant

INSTALLER ET ENTRETENIR LA RELATION AVEC L'AUDITOIRE, FAIRE DU PUBLIC UN ALLIÉ

- Capturer l'attention
- Intéresser et motiver son auditoire
- Maintenir l'intérêt
- Contrôler l'impact du message
- Satisfaire aux attentes

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

- Savoir répondre aux questions délicates ou aux questions pièges
- Savoir répondre aux objections
- Faire face à un participant agressif
- Être capable d'improviser

CARACTERISTIQUES

- Diagnostic individuel des points forts et points à améliorer
- Nombreux jeux de rôle filmés et analysés en groupe
- Mise en pratique immédiate des techniques proposées
- Les conseils personnalisés

OBJECTIFS

- Savoir intéresser et convaincre un auditoire
- Gagner en aisance dans les situations de prise de parole
- Transmettre un message clair et structuré à l'oral

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne qui doit communiquer régulièrement ou occasionnellement à l'oral et qui souhaite acquérir plus d'aisance et d'efficacité dans sa prise de parole
- Dirigeants et cadres qui doivent développer leur impact dans leurs discours

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Convaincre et persuader

PROGRAMME

ARGUMENTER, CONVAINCRE, PERSUADER, INFLUENCER

- L'art de bien parler
- « On ne peut pas ne pas argumenter. »
- Les critères d'une argumentation efficace

PRÉPARER SA STRATÉGIE D'ARGUMENTATION

- Analyser la situation et définir son objectif
- Tenir compte de ses interlocuteurs
- Préparer un plan d'argumentation
- Anticiper les objections
- Évaluer sa stratégie

MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'ARGUMENTATION

- Les techniques de raisonnement
- Les techniques de persuasion
- Les techniques de réponse aux objections

DÉVELOPPER SON AISANCE RELATIONNELLE

- Avoir envie de convaincre et de persuader
- Des mots, des gestes, une voix... pour convaincre
- Rencontrer l'autre sur son territoire
- Ce qui se passe compte autant que le contenu

INFLUENCER AVEC INTÉGRITÉ

- Pouvoir, influence et leadership
- Repérer les mécanismes de la manipulation
- L'intégrité : condition d'efficacité de l'influence
- Être une personne d'influence



Credit photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Exercices filmés : étapes par étapes, les outils et techniques pour convaincre, persuader
- Stage conçu par un des coauteurs du best-seller
- Offert : « L'art de convaincre » de M.-C. Nivoix et P. Lebreton (Éd. d'Organisation)

OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'argumentation pour convaincre et persuader un interlocuteur ou un auditoire
- Développer son aisance relationnelle

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne qui souhaite développer sa capacité d'argumentation et de persuasion

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Maîtriser la négociation au quotidien

PROGRAMME

DISTINGUER LES DIFFÉRENTS TYPES DE NÉGOCIATION ET LEUR IMPACT

- Définition d'une négociation
- Les critères d'une négociation réussie

LA NÉGOCIATION STRATÉGIQUE : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

- Répondre aux intérêts légitimes des deux parties
- Créer une relation de partenariat qui permet d'obtenir une satisfaction réciproque

LA NÉGOCIATION SUR LES POSITIONS : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

- La négociation douce ou « laisser-faire » : elle est préjudiciable aux intérêts du négociateur
- La négociation dure ou « camper sur ses positions » : elle aboutit à un accord difficile, précaire et compromet les relations entre négociateurs

CONNAÎTRE ET METTRE EN ŒUVRE LES CLÉS DE LA NÉGOCIATION STRATÉGIQUE

- 1ère clé : les hommes
- 2ème clé : les critères objectifs
- 3ème clé : les intérêts communs
- 4ème clé : les solutions innovantes
- 5ème clé : le repli efficace

PRÉPARER SA NÉGOCIATION

- Définir les enjeux et les objectifs de la négociation
- Élaborer sa stratégie de négociation
- Définir le non négociable
- Préparer les éléments de communication

S'ENTRAÎNER À MENER UNE NÉGOCIATION

- Identifier les différentes étapes de négociation
- Initier une négociation
- Argumenter et répondre aux objections
- Rechercher le bénéfice mutuel et valider les points d'accord en chemin.
- Conclure une négociation, assurer le suivi

PRÉSERVER LA RELATION INTERPERSONNELLE

- La connaissance de soi et de l'autre, la communication, l'affectivité, les conditions psychologiques

CARACTERISTIQUES

- Nombreuses simulations de négociation
- Acquisition d'une approche méthodique et structurée facilement applicable
- Appropriation des outils du dialogue constructif

OBJECTIFS

- S'entraîner à préparer et à conduire toute négociation avec efficacité, se sentir à l'aise, donc performant.
- Acquérir les outils de communication destinés à produire un accord de qualité durable dans une relation «gagnant-gagnant».
- Prendre la mesure des intérêts en présence et adopter des stratégies efficaces avec ses partenaires.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne en situation d'encadrement qui souhaite développer son impact personnel et accroître l'efficacité de ses collaborateurs

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Gérer les conflits interpersonnels et les tensions

PROGRAMME

LES FREINS ET OBSTACLES À LA GESTION DES CONFLITS

- Freins émotionnels
- Freins rationnels

LES CARACTÉRISTIQUES D'UN « VRAI CONFLIT »

LES DIFFÉRENTES ORIGINES DES CONFLITS

- Conflit d'objectifs, conflit de méthodes, conflit d'opinions, conflit de perceptions

L'IMPORTANCE DE L'ÉMOTIONNEL DANS LES CONFLITS

- Les résistances à « sortir » du conflit
- Les aspirations à « sortir » du conflit

LES PHASES DES ENTRETIENS DE RÉOLUTION DE CONFLIT

- Préparer : contacter, conforter, communiquer, convenir
- Explorer : collecter, comprendre, compléter, convenir
- Répondre : construire, conclure, convenir, prendre congé

LES RÔLES DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT

- Le rôle d'arbitre
- Le rôle de l'initiateur

LES COMPOSANTES DE LA PERSONNALITÉ

LES RAPPORTS DE POUVOIR

- Pouvoir de position
- Pouvoir personnel

LES ATTITUDES AU COURS DES ENTRETIENS DE RÉOLUTION DE CONFLIT

LA PRÉPARATION DE L'INTERVENTION : LES POINTS CLÉS

LE SUIVI DE L'INTERVENTION

- Les engagements
- Les « capteurs du bilan »



Credit Photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Nombreuses mises en situation sur les différents types de conflits
- Approche éprouvée, méthodique et structurée de la gestion des conflits

OBJECTIFS

- Comprendre les origines des conflits
- Acquérir un savoir-faire et un savoir-être permettant d'intervenir avec efficacité dans la résolution de conflits interpersonnels

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Tout responsable hiérarchique et toute personne ayant à intervenir dans des conflits interpersonnels
- Toute personne qui vit un conflit avec un collaborateur, un responsable hiérarchique ou un collègue dans le cadre professionnel

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.



Affirmation de soi - Assertivité

PROGRAMME

RÉPONDRE AU NIVEAU D'EXIGENCE ET DE QUALITÉ DE L'ENTREPRISE EN AUGMENTANT SES COMPÉTENCES HUMAINES

L'ASSERTIVITÉ

- Auto diagnostic de l'Assertivité : reconnaître ses qualités et transformer ses points faibles en atouts
- L'assertivité : des attitudes, un état d'esprit
- Le « cocktail de la communication » pour s'affirmer sereinement
- S'autoriser des droits tout en respectant les autres et les enjeux de la vie professionnelle
- Comment faire face aux trois types de comportements : la passivité, l'agressivité, la manipulation

LES DIFFÉRENTS CHAMPS DE L'ASSERTIVITÉ

- Savoir dire « oui », s'engager, faire confiance
- Savoir demander
- Savoir faire face à un reproche
- Savoir dire « non », poser des limites
- Savoir exprimer et recevoir une critique
- Savoir donner et recevoir des signes de reconnaissance

LES TECHNIQUES

- Écouter « vraiment » : l'empathie
- Les mots qui changent tout
- La démarche en 4 étapes pour clarifier les échanges et éviter les tensions

CARACTERISTIQUES

- Des techniques pratiques permettant des résultats visibles
- Entraînements filmés
- Plan d'action personnalisé
- Remise d'un CD-ROM pour entretenir les bonnes pratiques et d'autoévaluations post-stage

OBJECTIFS

- S'approprier l'art d'être « assertif », une méthode simple pour augmenter son impact professionnel
- Mesurer les effets de son propre comportement sur l'entourage professionnel
- Mieux gérer sa relation aux autres
- Gagner en assurance et accroître sa sécurité interne

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toutes personnes désireuses d'ajouter la dimension humaine à l'expertise professionnelle
- Tout collaborateur qui doit s'affirmer dans les relations professionnelles quotidiennes avec ses interlocuteurs : collègues, hiérarchie, clients, fournisseurs, partenaires

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Du stress à l'énergie positive

PROGRAMME

PLUS, MIEUX, PLUS VITE...

Comment faire face à la pression, prendre du recul pour gagner en sérénité, et répondre positivement aux multiples stress de la vie professionnelle ?

COMPRENDRE LES MÉCANISMES DU STRESS

- Le stress, comment ça marche ?
Bon stress et mauvais stress, les étapes
- Auto diagnostic : évaluer son niveau de stress
- Identifier ses stressors au niveau individuel, interpersonnel et organisationnel
- Repérer les conséquences sur les plans corporel, mental et comportemental

SAVOIR ALLIER DÉTENTE ET PERFORMANCE AU TRAVAIL

- Acquérir le réflexe détente : la respiration, la visualisation
- Développer la performance et l'équilibre : énergie de décharge-énergie de recharge

AMÉLIORER LA GESTION DES ÉMOTIONS EN SITUATION DE STRESS

- Repérer ces situations à risques
- Répondre à ses besoins pour retrouver un équilibre
- Exprimer ses émotions de manière constructive

RALLIER SA PENSÉE À SES OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Développer les messages motivants
- Apprendre à lâcher prise lorsque nécessaire

GAGNER EN CONFIANCE

- Renforcer l'image positive de soi et de l'autre
- Utiliser les signes de reconnaissance
- Prendre appui sur ses ressources propres
- Retrouver sa motivation et son enthousiasme après une situation difficile, transformer ses problèmes en objectifs

DÉFINIR SES OBJECTIFS ET METTRE EN ŒUVRE SA STRATÉGIE D'ACTION

- Chaque participant planifie son programme d'entraînement personnel pour faire face aux situations de stress.



Crédit photos : Thinkstock®

CARACTERISTIQUES

- Auto diagnostic
- Entraînement sur des situations propres aux participants
- Intégration progressive des outils
- Offert : « L'efficacité sans stress » de M-C. Nivoix et P. Lebreton (Éditions d'Organisation)

OBJECTIFS

- Gagner en sérénité et efficacité pour mieux répondre aux nombreux stress de la vie professionnelle
- Découvrir son potentiel et ses ressources
- Développer de nouvelles pratiques pour répondre de manière positive aux différentes pressions professionnelles
- Construire sa stratégie personnelle pour gagner en bien-être au travail

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toutes les personnes ayant besoin de gérer leurs situations de stress

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Gérer son temps et ses priorités pour être plus efficace

PROGRAMME

AVANT LE STAGE :

un tableau d'autoanalyse d'une journée de travail est adressé avant le stage. Chaque stagiaire renseigne ce tableau qui sera exploité durant la formation.

AUTOANALYSE DE VOTRE TEMPS DE TRAVAIL SUR UNE JOURNÉE

- Mettre en évidence les ratios indicatifs et les différentes catégories de tâches
- Déterminer vos objectifs.
Qu'est-ce qu'un bon objectif ?
- Prendre les bonnes décisions : les « consommateurs de temps » et leurs solutions ; la répartition des tâches et l'estimation de leur durée
- Jeu : « Optimisez votre temps »

LA PLANIFICATION DE VOS ACTIVITÉS

- La définition des priorités
- La détermination du niveau des tâches

- La connaissance de vos rythmes individuels d'attention et d'activité
- La planification quotidienne, hebdomadaire, mensuelle des tâches
- La gestion des imprévus
- Vidéo : « 30 astuces pour gagner du temps »

LA GESTION QUALITATIVE DE VOTRE ACTIVITÉ

- Rapport individuel au temps : messages contraignants, temps subi, temps maîtrisé
- Sélection d'une « plage de réflexion innovante »
- Démarche d'évolution et d'enrichissement de votre activité
- Validation d'un point de réussite par journée
- Développement d'un esprit « gagnant »

LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DES OBJECTIFS

- Élaboration progressive de votre plan d'action individuel
- Détermination de vos objectifs prioritaires



CARACTERISTIQUES

- Une application personnalisée des repères clés de la gestion du temps
- Une vision précise de ses points d'amélioration au travers de son plan d'action individuel

OBJECTIFS

- Analyser l'utilisation de son temps (autoanalyse)
- Découvrir les outils permettant de transformer positivement ses activités
- Adopter une démarche qualitative, gérer les événements, ne plus les subir

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toutes les personnes qui souhaitent gagner du temps en améliorant leur gestion du temps personnelle et collective
- Un tableau d'autoanalyse d'une journée vous est adressé avant le stage. Il sera exploité durant la formation.

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Réunions efficaces

PROGRAMME

LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS : OBJECTIFS, PLACE, NATURE ET CONTEXTE

- Les types de réunions et leurs fonctions
- Leurs objectifs par rapport aux problèmes à traiter et aux participants

BIEN PRÉPARER SES RÉUNIONS : LA 1^{RE} CLÉ DE LA RÉUSSITE

- Préparer la réunion : thème, participants, ordre du jour, durée, matériel à prévoir...
- Définir l'objectif de la réunion : sujet, objectif, enjeux, décisions à prendre...

ANIMER UNE RÉUNION : LES TECHNIQUES D'ANIMATION DE GROUPE

- Les différents styles d'animation et leurs effets
- Les fonctions nécessaires à la progression d'un groupe
- L'utilisation des supports visuels

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EN GROUPE POUR FACILITER LES ÉCHANGES ET LA PARTICIPATION DE CHACUN

- La transmission d'informations et les principes des communications
- La structure de la communication dans un groupe et ses effets sur les modes d'animation, d'organisation et de participation
- L'analyse des rôles concernant la tâche, le fonctionnement du groupe et les attitudes individuelles

LES TECHNIQUES POUR FACILITER LES DÉCISIONS DE GROUPE

- L'efficacité de la décision de groupe
- Problèmes posés par la prise de décision, son acceptation et son applicabilité

RÉSoudre DES PROBLÈMES EN GROUPE : LES MÉTHODES DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME ET DE PRISE DE DÉCISION

- Les aspects méthodologiques
- Les aspects affectifs et relationnels
- Les différentes techniques de résolution de problèmes

CONCLURE UNE RÉUNION ET VALIDER LES DÉCISIONS

- Formaliser les décisions, le compte rendu
- Valider et exploiter les décisions : le suivi à mettre en place

Crédit photos : Thinkstock®

CARACTERISTIQUES

- Une approche méthodique et structurée fondée sur des outils concrets
- Une multitude d'exercices et de mise en situation pour un entraînement pratique approfondi

OBJECTIFS

- Faciliter la pratique du travail en groupe et de la conduite de réunions dans le double rôle de participant et d'animateur
- Auto-évaluer les effets de son comportement
- Prendre en compte les aspects émotionnels et affectifs des relations de groupe
- Accroître l'efficacité des travaux collectifs
- Mettre en œuvre les techniques et outils appropriés

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toutes les personnes dont la fonction implique de fréquentes réunions de travail à titre de participants ou d'animateurs

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Débuter sa mission de manager avec succès

PROGRAMME

LA FONCTION DU CADRE

- Le rôle de l'encadrement
- Les enjeux de la fonction
- L'autorité hiérarchique et l'autorité personnelle

L'INSERTION DANS L'ÉQUIPE

- La prise de contact (individuelle, collective)
- Les messages à transmettre
- Les éléments à prendre en compte : l'expérience, le savoir-faire des collaborateurs
- Les pièges à éviter
- Ancrage des acquis : jeux de rôle

LA RELATION HIÉRARCHIQUE

- Les différents types de management
- Les effets des différents types de management
- L'adéquation nécessaire à l'équipe et à l'individu
- Auto-diagnostic : chaque participant analyse ses propres comportements à l'aide d'une grille de diagnostic

L'ÉLABORATION D'OBJECTIFS DE TRAVAIL POUR SOI ET SES COLLABORATEURS

- Les critères d'un objectif
- Le suivi des réalisations et des résultats
- Exercices pratiques : entraînement à la formulation des objectifs de différentes natures

BESOINS ET MOTIVATION AU TRAVAIL

- Les facteurs de stimulation
- Les facteurs de motivation
- La relation de l'homme au travail
- L'utilisation des compétences et leur progression
- Ancrage des acquis : exercice de découverte des leviers de motivation, jeu de rôle sur l'entretien de motivation



Cred photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Acquisition des repères clés pour assumer son rôle managérial avec aisance et efficacité
- Un auto-diagnostic de ses comportements managériaux
- Des outils directement opérationnels

OBJECTIFS

- Permettre au jeune manager d'acquérir un savoir-faire pour réussir dans sa première fonction d'encadrement
- Réussir son insertion dans l'équipe

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Tout jeune cadre qui exerce des responsabilités d'encadrement d'équipe depuis peu.

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Agir en leader : les 5 clés du leadership

PROGRAMME

CLÉ 1 : DONNER DU SENS

- Incarner la vision et les valeurs
- Dynamiser son équipe à partir de ces deux éléments
- Exercices pratiques : expression de vision, communication motivante

CLÉ 2 : TRANSMETTRE SON ENTHOUSIASME ET DONNER CONFIANCE

- S'enthousiasmer pour enthousiasmer
- Insuffler la nécessité de s'améliorer en permanence
- Test : que faites-vous avec vos sentiments ?
- Ancrage des acquis : transmettre un message avec une émotion juste, 2 minutes pour convaincre

CLÉ 3 : DÉCIDER ET RÉGULER

- Oser décider, assumer ses décisions
- Gérer les hors-jeu. Exprimer une critique
- Gérer les conflits interpersonnels
- Exercices pratiques : prise de décision individuelle et collective

CLÉ 4 : FAVORISER L'ACTION

- Créer les conditions de la prise d'initiative
- Mettre en mouvement les collaborateurs et les équipes
- Réguler la pression
- Jeu pédagogique : mettre en dynamique une équipe

CLÉ 5 : ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE

- Être à l'écoute de chacun et de l'équipe
- Aider les équipes à faire face aux situations, lever les obstacles
- Accompagner le changement



Credit photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Un travail en profondeur sur 5 éléments clés de la pratique du leadership
- Une approche très pratique de l'exercice du leadership
- Un contenu de formation exclusivement orienté vers l'action

OBJECTIFS

- Prendre conscience des clés essentielles de la conduite de son leadership
- Devenir un leader « donneur de sens »
- Mieux gérer son processus de décision
- Apprendre à transmettre son enthousiasme et en découvrir les bénéfices pour son équipe

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Managers, chefs de projet et responsables opérationnels souhaitant travailler leur pouvoir personnel dans l'exercice de leur management

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Le manager-coach performant

PROGRAMME

Le coach accompagne la réussite des objectifs professionnels de chacun et de tous. Il développe le potentiel de ses collaborateurs et les stimule dans leurs actions au quotidien.

LE RÔLE DU MANAGER COACH

- Distinguer le rôle du coach du rôle du hiérarchique
- Préciser les comportements spécifiques du coach

LES MÉTHODES DU MANAGER COACH

- Analyser la situation : résultats et comportements
- Identifier les progrès à réaliser
- Choisir la méthode d'intervention : entraînement, formation, appui, perfectionnement, délégation
- Négocier le plan de progrès
- Choisir les modalités de suivi : supervision, contrôle, bilan

LES COMPÉTENCES DU MANAGER COACH

- Identifier les besoins de chacun et les blocages pour favoriser la performance
- Être une « personne ressource » pour aider chacun à progresser à son propre rythme
- Repérer les difficultés rencontrées et donner le droit à l'erreur
- Faire un feed-back motivant et donner les signes de reconnaissance adaptés
- Adapter son style d'intervention au stade d'évolution du collaborateur

LA MISE EN ŒUVRE DES ACQUIS

- Plan d'action personnel



credit photos - Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- L'acquisition d'une nouvelle posture pour renforcer son efficacité managériale
- Entraînement intensif au travers de mises en situation
- À l'issue de la formation, chacun a son plan d'action personnalisé

OBJECTIFS

- Perfectionner ses acquis et développer de nouvelles compétences managériales
- Savoir assurer à chacun de ses collaborateurs les moyens de son autonomie et les conditions de sa propre réussite

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Tout membre de l'encadrement ayant une expérience de quelques années et désirant faire progresser ses collaborateurs

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.



Réussir le management transversal

PROGRAMME

ENJEUX ET FINALITÉ DU MANAGEMENT TRANSVERSE

- Identifier les spécificités du management transversal
- Enjeux, défis, difficultés du management transversal

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU MANAGER TRANSVERSE

- Développer sa légitimité
- Responsabilité et valeur ajoutée du manager transverse
- Les rôles clés du manager transverse
- Ancrage pratique : la boussole du manager transverse

PILOTER LA TRANSVERSALITÉ : AGIR EN STRATÈGE ET EN LEADER

- Identifier les acteurs impliqués dans la mission transverse.
- Évaluer les impacts de la mission sur les acteurs concernés en termes de bénéfices/risques
- Exercer son leadership pour mettre en mouvement les acteurs
- Promouvoir sa mission au sein de l'organisation.
- Ancrage pratique : identifier les forces en présence et préparer sa stratégie
- Obtenir et maintenir l'engagement des équipiers hors hiérarchie
- Ancrage pratique : mise en situation individuelle et collective

PROMOUVOIR UNE DYNAMIQUE DE COOPÉRATION

- Les principes de la coopération
- Privilégier la dynamique collective sur les logiques individuelles : repères clés
- Construire la coopération à partir de l'interdépendance
- Ancrage pratique : jeu de coopération

COMMUNIQUER ET NÉGOCIER POUR RÉUSSIR DANS SA MISSION TRANSVERSE

- Les outils du dialogue constructif
- Les fondamentaux d'une négociation réussie
- La gestion des situations sensibles
- Ancrage pratique : vidéo pédagogique et mise en situation

CARACTERISTIQUES

- Alternance d'apports théoriques et mises en situation
- Mises en situation à partir de cas concrets en lien avec les pratiques et l'expérience récente des participants
- Définition d'un plan d'action personnalisé

OBJECTIFS

- Découvrir les fondamentaux du management transversal
- Renforcer sa légitimité et sa crédibilité en tant que manager transverse
- Mettre en œuvre les leviers d'influence en cohérence avec sa mission transverse
- Animer les relations en management transverse

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne en charge d'une mission transverse devant animer un ensemble de personnes dans une relation fonctionnelle

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Manager une équipe multiculturelle

PROGRAMME

LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Reconnaître et gérer le choc culturel
- Comprendre les comportements de ses collègues de cultures différentes, prévenir les malentendus culturels
- Identifier des situations et malentendus éventuellement rencontrés sur le terrain par les participants
- Les facteurs de différenciation culturelle et l'impact de la perception : relation avec l'environnement, avec le pouvoir, avec l'espace ; les différentes notions du temps ; la communication formelle/informelle ; les modes de pensée
- Interactions entre cultures nationales et cultures d'entreprise

MANAGER UNE ÉQUIPE MULTICULTURELLE

- Mieux comprendre la relation hiérarchique, gérer la critique et les conflits
- Comment les cultures perçoivent l'autorité et le management
- Identifier et comprendre les codes et protocoles dans l'organisation d'une réunion

- Faire une présentation efficace en contexte interculturel
- L'impact de la culture sur le management : la motivation, la résolution de problèmes, la circulation de l'information, la prise de décision, le consensus
- Les compétences du manager international

COMMENT CRÉER DES EFFETS DE SYNERGIE EN ÉQUIPE MULTICULTURELLE À DISTANCE

- Surmonter les conflits, les barrières linguistiques
- La communication interculturelle écrite et orale : courriels, téléphone, courriers, organisation de réunion, planning...
- Faire fédérer et partager les valeurs et les croyances de la culture d'entreprise
- Analyser les attitudes clés à adopter et les compétences à renforcer pour mieux travailler ensemble

Crédit photos : Thinkstock®

CARACTERISTIQUES

- Une pédagogie active fondée sur des cas concrets
- Acquisition des attitudes à adopter pour mieux travailler ensemble
- Formateurs certifiés

OBJECTIFS

- Gérer une équipe multiculturelle en tenant compte des spécificités culturelles de chacun
- Mettre en œuvre des outils pour instaurer une ambiance de confiance
- Mobiliser l'équipe autour d'objectifs communs et obtenir l'adhésion de chacun des membres
- Anticiper les malentendus dus aux différences culturelles et trouver des solutions valorisant les cultures en présence

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Managers, chefs de projets internationaux, responsables des ressources humaines, cadres confrontés à une fusion ou intervenant dans un contexte multiculturel, au niveau local et/ou à distance

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Manager à distance

PROGRAMME

Face aux nouveaux enjeux économiques, les entreprises se rapprochent de leurs clients. Ceci les conduit à travailler avec des équipes nomades, dispersées ou éloignées. Comment accompagner de telles équipes et accroître leur performance ?

LES SPÉCIFICITÉS ET LES ENJEUX DU MANAGEMENT À DISTANCE

MANAGER EN LOCAL/MANAGER À DISTANCE

- Les similitudes et les différences
- Ce que le collaborateur attend du manager à distance
- Les compétences du manager à distance
- Les facteurs clés du management à distance

ORGANISER LE MANAGEMENT À DISTANCE

- Définir les règles du jeu de la relation à distance
- Définir les outils et les formats nécessaires pour manager à distance
- Mettre en place le suivi
- S'organiser et optimiser son temps

FAIRE DE LA PROXIMITÉ À DISTANCE

- Gérer la relation à deux : les outils du coaching à distance

DYNAMISER, DONNER DU SENS : POURQUOI, QUOI, COMMENT ET OÙ

- Se retrouver pour construire l'équipe
- Réaliser l'accompagnement sur le terrain
- Animer les réunions périodiques
- Organiser les séminaires et célébrations

ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION PAR CHAQUE PARTICIPANT



Credit photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Une application personnalisée des repères clés du management à distance
- Une vision précise de ses points d'amélioration au travers de son plan d'action individuel

OBJECTIFS

- Adapter son style de management aux modalités du management à distance
- Acquérir les méthodes et les outils nécessaires pour ce type de management
- Faire partager les objectifs, valeurs et règles du jeu de l'entreprise pour renforcer le sentiment d'appartenance et garantir la cohésion des équipes

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Managers, chefs de projet et responsables ayant à manager des équipes dispersées, nomades ou éloignées.

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.



Entretien d'appréciation

PROGRAMME

LE RÔLE DES ENTRETIENS D'APPRÉCIATION DANS LA GESTION DU PERSONNEL

- Finalité des entretiens d'appréciation pour l'encadrement, le collaborateur, l'entreprise
- Les liens avec les relations professionnelles et le style d'encadrement

APPRÉCIATION ET MOTIVATION

- Les craintes et les attentes des collaborateurs
- Les liens entre l'entretien et la motivation
- L'expression des signes de reconnaissance positifs et négatifs

PRÉPARER LES ENTRETIENS D'APPRÉCIATION

- L'incitation à la préparation par le subordonné
- L'analyse des faits marquants de l'année écoulée, des objectifs et des moyens mis en œuvre
- L'évaluation des réalisations à partir des objectifs ou des grilles de critères
- Cas pratique : travail sur guide pratique d'entretien et support d'entretien

DÉROULER L'ENTRETIEN : ÉTAPES CLÉS ET MÉTHODES PRATIQUES

- Les 4 grandes phases de l'entretien
- La prise de notes et l'utilisation des documents de synthèse
- L'évaluation de l'activité (réalisations/écarts)
- La définition des objectifs, des normes de réussite et des moyens associés
- L'échange sur les aspects prévisionnels : formation, déroulement de carrière

CONDUIRE L'ENTRETIEN : LES BONNES PRATIQUES À SUIVRE

- L'écoute active de l'interlocuteur
- La détection des besoins et motivations de l'interlocuteur
- Les différents types de questions et leur incidence sur l'expression de l'interlocuteur
- L'argumentation et la persuasion
- Le traitement des objections
- Les attitudes facilitantes face à un blocage

CARACTERISTIQUES

- Nombreux exercices pratiques de préparation et d'entraînement aux entretiens

OBJECTIFS

- Proposer aux responsables hiérarchiques une méthodologie pour apprécier et évaluer les capacités et compétences du personnel
- Entraîner les participants à la relation de face-à-face par des jeux de rôle proches de leur réalité
- Leur donner les moyens d'écouter et d'évaluer leurs collaborateurs en toute objectivité

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toutes les personnes en position d'encadrement qui ont à apprécier ou à évaluer régulièrement leur personnel

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Accompagner les équipes dans le changement

PROGRAMME

« CE N'EST PAS LE CHANGEMENT QUI FAIT PEUR AUX GENS, MAIS L'IDÉE QU'ILS S'EN FONT. » (SÉNÈQUE)

LE CHANGEMENT, UNE NÉCESSITÉ

- Définir le changement
- Les différents types de changement
- L'analyse des forces en action

CARTOGRAPHIER LES ACTEURS EN PRÉSENCE

- Qui sont les acteurs du changement ?
Quelles sont leurs sources de pouvoir ?
Quels sont leurs enjeux ?
- Comment prendre en compte ces différentes données pour concevoir des scénarios afin de réussir la conduite du changement ?

LE CYCLE DU CHANGEMENT

- De la résistance à l'acceptation
Quelles sont les différentes étapes du cycle du changement ?
Quelles sont leurs caractéristiques ?

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

- Identifier les actions à privilégier à chaque étape du cycle du changement
- Les 8 conseils clés pour la réussite du changement
- Ancrage pratique : mises en situation

JOUER EFFICACEMENT SON RÔLE DE FACILITATEUR DU CHANGEMENT

- Favoriser l'expression du ressenti par l'écoute, la reformulation et le questionnement
- Transformer les résistances et les objectifs en objectifs de progrès
- Utiliser le recadrage pour donner plus de choix dans l'interprétation des événements
- Ancrage pratique : mises en situation

PILOTER LE CHANGEMENT COMME UN PROJET

- Stratégie de déploiement ;
mesurer les progrès

CARACTERISTIQUES

- Appropriation des repères clés pour accompagner l'élément humain dans le changement
- Entraînement intensif à partir de mises en situation

OBJECTIFS

- Fournir aux participants les outils et les méthodes pour organiser une conduite efficace du changement
- Comprendre les résistances au changement
- Savoir amener ses équipes à mettre en place les changements

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Responsables ayant à conduire un changement

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.



L'essentiel pour un chef de projet

PROGRAMME

GÉNÉRALITÉS SUR LA CONDUITE DE PROJET

- Définitions et concepts
- KIFEKOI dans un projet

LA DÉFINITION DU PROJET

- La lettre de mission
- Étude de faisabilité

LA PLANIFICATION DU PROJET

- La constitution de l'équipe et la distribution des rôles
- Le planning de GANTT et son analyse de risques détaillée

LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU PROJET

- La communication et le suivi du projet
- Le tableau de bord du projet : qualité, délai, risques...
- Les réunions d'avancement du projet
- Faire adhérer les contributeurs en management transverse

CARACTERISTIQUES

- Alternance de présentation d'outils et de mise en pratique lors de travaux en sous-groupes sur des cas réels des stagiaires
- Debriefings détaillés des exercices et des mises en situation
- Présentation d'exemples d'entreprises

OBJECTIFS

- Savoir définir un projet dans son contexte
- Utiliser les outils essentiels de la planification
- Préparer des outils de suivi simples

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Toute personne susceptible de gérer des projets dans son entreprise ou dans sa vie personnelle

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Manager une équipe projet

PROGRAMME

RÔLES ET FONCTIONS

- Identifier les différents types de projets et les différents types d'organisations
- Définir les missions respectives du chef de projet ; des membres de l'équipe projet ; du parrain ; du comité de pilotage
- Les critères d'efficacité d'une équipe projet

L'ANIMATION DE L'ÉQUIPE PROJET

- Constituer l'équipe projet en fonction des compétences recherchées
- Animer et conduire les revues de projet et d'avancement
- Adapter son style de management en fonction des compétences
- Élaborer la charte de fonctionnement de l'équipe
- Les freins et atouts à la réussite de l'animation

LA COORDINATION ET L'INFORMATION

- Assurer le suivi des engagements des différents membres
- Réaliser les arbitrages entre priorités
- Mettre en place un système de communication
- Établir le bilan et le retour d'expérience

LA NÉGOCIATION

- Gérer positivement les tensions et conflits : au sein de l'équipe projet, avec les hiérarchiques métiers, avec les autres interlocuteurs (fournisseurs, sous-traitants...)



Credit photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Exercices de prise de conscience, tests
- Mises en situation ciblées projet

OBJECTIFS

- Acquérir les méthodes et outils pour animer avec aisance une équipe autour d'un projet (participants ponctuels ou dédiés au projet à temps plein)
- Mobiliser l'équipe et créer une synergie collective au sein de l'équipe.
Gérer les interfaces avec les éléments externes du projet

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Chef de projets, directeur de projet

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Techniques essentielles de la vente

PROGRAMME

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

- Une réponse aux besoins du client
- Un processus avec des étapes incontournables
- Une relation interpersonnelle à construire

LES INCONTOURNABLES DE LA VENTE

- Comprendre les différentes étapes du processus de vente
- Comprendre son interlocuteur, ses besoins professionnels et ses motivations personnelles
- Faire le lien entre les besoins spécifiques de l'acheteur et l'offre du vendeur

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- Définir son objectif unique de vente : les 4 questions à se poser
- Collecter les informations avant de rencontrer son interlocuteur
- Se préparer techniquement et pratiquement

LES 4 ÉTAPES ET LES 6 « CO » DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- 1ère étape : la création de la relation
 - Quand et comment débiter l'entretien
 - Comment créer la relation de confiance
- 2ème étape : la découverte des besoins du client
 - Que découvrir : les 3 niveaux d'information à collecter et à utiliser, les besoins et motivations, le processus et les acteurs de la décision
 - Comment découvrir : les techniques de questionnement, reformulation, validation
- 3ème étape : faire avantageusement le lien entre son offre et le besoin client
 - Comment bâtir un argumentaire efficace à partir de sa découverte
 - Techniques de réponse aux objections
- 4ème étape : conclure l'entretien, conclure la vente ou engager le client dans l'étape suivante
 - Choisir le moment
 - Techniques de conclusion



Crédit photos : Thinkstock

CARACTERISTIQUES

- Nombreux cas concrets appuyés sur les situations et expériences des participants
- Jeux de rôles filmés et débriefés

OBJECTIFS

- Acquérir une juste vision des objectifs et du processus de la vente
- Une méthodologie structurée de l'entretien de vente
- Les techniques essentielles à appliquer dans chacune des étapes
- Des outils pour mesurer leur efficacité

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Commerciaux débutants ou ayant une première expérience de la vente
- Cette formation est spécialement destinée à la vente BtoB (vente aux professionnels)

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.

Grands comptes : les gagner, les développer

PROGRAMME

LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'ACTION STRATÉGIQUE

- Paysage, objectifs et leviers de l'action stratégique
- Les caractéristiques communes à tous les grands comptes

LES OUTILS DE LA VISION GLOBALE

- Avoir une vision systémique des différents acteurs et du cycle de vie d'un projet
- Utiliser les outils d'analyse du marketing stratégique pour : comprendre son client, son environnement, ses enjeux et objectifs ; comprendre sa position et celle de ses concurrents ; analyser sa propre organisation
- Les acteurs internes, les règles du jeu, les moyens disponibles
- Comprendre son métier de commercial grand comptes

LES OUTILS POUR GAGNER UN GRAND COMPTE ET POUR DÉVELOPPER LES COMPTES EXISTANTS

- Identifier et comprendre les acteurs
- Leurs rôles et influences dans les processus d'achat
- Leurs objectifs et motivations personnels
- Les outils d'évaluation financière d'un projet (niveau 1)
- Élaborer sa stratégie relationnelle et savoir prendre «l'ascenseur stratégique®»
- Choisir sa stratégie concurrentielle
- Détecter des opportunités et faire émerger des projets d'achat dans ses comptes

LES OUTILS POUR LA MISE EN ŒUVRE ET LE CONTRÔLE DE L'ACTION STRATÉGIQUE

- Plan de compte, plan d'actions et portefeuille d'affaires
- Contrôler et piloter son action en appliquant une méthode qualité (PDCA)

CARACTERISTIQUES

- Nombreux cas pratiques issus des expériences des participants
- Les participants reçoivent les outils utilisés sous forme de documents papier et électroniques

OBJECTIFS

- Signer de nouveaux comptes
- Développer le business chez les grands clients
- Monter dans la hiérarchie et dialoguer de manière pertinente avec la direction générale et la direction financière
- Avoir une vision globale de son action
- Mettre en œuvre les principes fondamentaux de l'action stratégique dans ses comptes-clés

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

- Commerciaux Grands comptes, comptes clés ou comptes stratégiques ; ingénieurs d'affaires ; directeurs de projet ; directeurs de clientèle

PREREQUIS

- Connaissance de la vente en face à face, B to C ou B to B

DUREE

- 2 jours

N.B : Cette formation est uniquement disponible avec l'offre Lead'N Win.



TELL ME MORE
14, rue du Fort de St-Cyr
78180 Montigny-le-Bretonneux, France
Tel: +33 (0)1 30 07 12 12
Fax: +33 (0)1 30 07 12 01
fr.tellmemore.com
francepro@auralog.com
R.C.S 340 333 533

CSP FORMATION
66, rue La Fayette
75009 Paris, France
Tel: 01 53 24 90 00
Fax: +33 (0)1 53 24 90 09
info@csp.fr
www.csp.fr