

# CATALOGUE FORMATIONS

## COMMERCE & RH-COMMUNICATION

Conseil  
Qualité  
Formation  
Développement Personnel

---



*ENTREZ..... DANS LE MONDE DE LA FORMATION*  
*Outil indispensable pour la progression de l'entreprise*

EDITION 01/2022

# SOMMAIRE

---

- EDITO
- CONSEIL ET FORMATION
- MES FAMILLES DE FORMATIONS
- FICHES PRODUITS
- NOTES
- ANNEXES

## EDITO

---

J'accompagne les dirigeants d'entreprises de PME-PMI depuis 1991 dans leurs démarches globales d'évolution. Je suis convaincue que le marketing et la communication sont des leviers de compétitivité et de réussite, que le projet d'entreprise est générateur d'enthousiasme et de visibilité pour tous les acteurs de celle-ci.

En être convaincue est primordial mais, ma réussite est d'en convaincre les dirigeants et qu'ensemble nous puissions mettre en action le "projet d'entreprise".

Ma devise :

- **ETRE A L'ECOUTE**
- **DEVELOPPER LES COMPETENCES**
- **TROUVER DES SOLUTIONS**

Mon métier la Ressource Humaine :

- **FORMATION**
- **CONSEIL**

Ainsi, je propose des interventions : adaptées, réalisables et pragmatiques et sur mesure.

*Entrons ensemble dans l'univers de la formation ....*

## FORMATIONS & CONSEIL

---

Non catalogue formations propose des formations dans plusieurs domaines afin de répondre à une demande spécifique et diversifiée.

Mais l'univers de la formation évolue en même temps que l'univers professionnel, c'est à dire très vite, et ce sur des critères de plus en plus qualitatifs « Data Dock enregistré depuis mai 2017 » afin de continuer dans cette démarche, à ce jour CQFD CONSULTANT s'inscrit aussi dans une démarche de labélisation.

Aussi pour mieux répondre aux attentes de la législation et de nos financeurs mon Organisme de formation a pris pour choix de se spécialiser dans 2 familles de formations.

Les 2 Familles :

- FORMATION COMMERCIALE
- FORMATION RESSOURCES HUMAINES et COMMUNICATION

Le choix de ces familles correspond :

Aux domaines de compétences de CQFD CONSULTANT Eve MARTINI

## CONSEIL :

---

Accompagnement sur le mode de management et la gestion des ressources humaines.

Conduite du changement, nouveaux projets, plans de développement des compétences, entretiens professionnels...

Ma mission a pour objectif l'accompagnement de mes clients dans leurs modes de Management et de Gestion des Ressources Humaines :

- Élaboration de votre plan de développement des compétences et de vos entretiens individuels
- Développement de l'efficacité de vos équipes
- Motivation et mobilisation
- Création d'un collectif fort
- Donner du sens et du lien social

Je vous aide à réaliser vos objectifs tout en optimisant les ressources humaines, économiques et logistiques disponibles.

Je me positionne comme un interlocuteur privilégié pour le responsable de l'entreprise, avec des points de rencontre réguliers afin d'évaluer nos progressions.

# PROCESS DE GESTION DES FORMATIONS

---

## En amont de la formation

- En amont de la formation une rencontre avec le dirigeant d'entreprise me permettra d'évaluer la problématique qu'il rencontre.
- S'ensuit de cette rencontre un entretien au préalable avec les personnes susceptibles de suivre la formation.
- Il sera demandé suivant la problématique rencontrée aux participants de repérer les situations concrètes dans lesquelles ils rencontrent une difficulté en relation avec le thème de la formation proposée ou demandée ainsi que les moyens mis en œuvres pour y remédier
- suite à cela un syllabus de réflexion sera envoyé au dirigeant et validé ou modifié suivant le cas
- Suivra une proposition de programme de formation ainsi qu'une convention de formation
- Après acceptation le dossier sera transmis à l'OPCO de l'entreprise pour une demande de prise en charge.

## Avant le présentiel :

- Un temps sera consacré à la présentation de l'intervenant, aux objectifs, ainsi qu'aux règles de bon fonctionnement de la formation. (Un livret d'accueil sera distribué aux participants)
- Un tour de table sera réalisé pour redéfinir les attentes de chacun en relation avec les objectifs proposés.  
*(Celles-ci seront consignées sur paper-board afin de s'y référer tout au long de la formation pour rester en adéquation avec la demande de chacun).*

## Pendant le présentiel :

- Après chaque mise en situation une évaluation en tour de table sera réalisée pour vérifier la bonne compréhension de l'objectif visé.

## A la fin du présentiel

- Nous demanderons aux stagiaires d'évaluer à chaud la formation (document en annexe)
- L'intervenant évaluera les acquis de chacun. Le document sera remis et expliqué à chaque participant. (Document en annexe).

## Après la formation :

Prise de contact téléphonique et envoi au dirigeant de l'entreprise une fiche d'évaluation à remettre aux stagiaires et à retourner pour vérifier si les objectifs ont bien été assimilés et si certains sont à revoir. En retour il sera envoyé aux dirigeants une proposition d'idées d'améliorations suivant le cas.

## **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# MES FAMILLES DE FORMATIONS

---

## Commercial et RH

1. ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS
2. CONDUITE DE REUNION
3. S'INITIER AU MARKETING
4. OPTIMISER SES ACTIONS DE PROSPECTION
5. TECHNIQUE DE VENTE ET NEGOCIATION COMMERCIALE
6. ANIMER SA FORCE DE VENTE
7. ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE
8. PRISE DE RDV EFFICACE ET FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE
9. GERER LES CONFLIT PAR TELEPHONE

## Communication

1. AFFIRMATION DE SOI
2. MAITRISE DU STRESS
3. GESTION DU TEMPS
4. MIEUX COMMUNIQUER
5. PRISE DE PAROLE EN PUBLIC
6. REDACTION DE NOTES ET RAPPORTS

## Management

1. MANAGER UNE EQUIPE
2. ENTRETIEN D'EVALUATION
3. ENTRETIEN DE RECRUTEMENT
4. MANAGEMENT DE PROJET
5. FORMATION DE TUTEURS

# COMMERCIAL ET RH

---

1. ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS
2. CONDUITE DE REUNION
3. S'INITIER AU MARKETING
4. OPTIMISER SES ACTIONS DE PROSPECTION
5. TECHNIQUE DE VENTE ET NEGOCIATION COMMERCIALE
6. ANIMER SA FORCE DE VENTE
7. ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE
8. PRISE DE RDV EFFICACE ET FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE
9. GERER LES CONFLIT PAR TELEPHONE

# 1. ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

---

## **Objectif :**

Comprendre les mécanismes des conflits pour agir plus efficacement - Savoir gérer, anticiper les conflits pour éviter tout passage durable en énergie négative – Savoir intervenir en cas de conflit – Acquérir les attitudes appropriées face à l’agressivité, la manipulation, la passivité pour mieux les gérer.

## **Public :**

Toutes personnes se trouvant face à des situations conflictuelles

## **Pre-requis :** aucun

## **Contenu pédagogique :**

### **S’exprimer, communiquer**

Le schéma de la communication - Les différentes composantes de la communication : message, code, référent, canaux sensoriels, principes d’interactivité et de synchronisation - Identifier les caractères de chacun en situation de communication interactive - Transmettre correctement un message.

### **Situations de conflit**

Repérer les situations de conflit - Analyser les critères communs, les contextes - Les objets de conflits.

### **Affirmation de soi**

Les principes d’assertivité au regard de la fuite, de la manipulation ou de l’agressivité - Les droits et devoirs de chacun, limites - L’expression des sentiments.

### **Situation d’entretien et de négociation**

Déterminer un objectif réaliste - S’adapter à l’autre - Adopter un comportement positif - Techniques du questionnement, de la reformulation et de la synchronisation - Déterminer et respecter un cadre de négociation - Aboutir à une solution « gagnant/gagnant ».

### **Situation de groupe**

Techniques de communication adaptées à un groupe d’individus de personnalités ou de niveaux différents - Utilisation des différents canaux sensoriels - Objectifs et enjeux - Rôle de chacun.

**Recherche créative** pour alimenter la réflexion sur les solutions envisageables en cas de violence : acquisition de méthodes de créativité seul, à deux, en groupe.

**Quelles sont les mesures à prendre dès maintenant :**

Décisions, résolutions pour améliorer les conditions de travail ultérieures.

Méthode pédagogique : Toute la formation repose sur des exercices concrets, tests, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques - L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'entretiens de négociation ou de réunion, pour l'affirmation de soi - Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe - Utilisation de la vidéo et du rétroprojecteur.

Durée : 2 jours

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite ;

Pour les tarifs :

Veillez vous rapprocher de CQFD FORMATION 06.58.17.85.24 Eve MART

## 2. CONDUITE DE REUNION

---

### Objectifs Pédagogiques Opérationnels;

- Identifier les éléments qui permettent de préparer, conduire, et assurer le suivi d'une réunion
- Repérer les enjeux et les comportements qui s'expriment lors d'une réunion
- Savoir les utiliser aux services de l'objectif de la réunion
- Adapter les techniques de conduite de réunion aux situations et aux objectifs

**Publics :** Employés Cadres Dirigeants Toutes Personnes Se Trouvant Dans La Situation Ou Il Lui Faut Conduire Une Réunion

**Pré-requis :** Personnes ayant déjà participées ou animées une réunion

### Contenu pédagogique :

#### Rappel des principes de base de la communication

- L'écoute
- Le respect des autres, les règles de groupe
- La reformulation

#### Le travail en groupe :

- Caractéristique et fonctionnement d'un groupe de travail
- Les réactions de défenses dans un groupe
- Processus de prise de décision

#### Conduite de réunion :

- Généralités sur les réunions
- Les différents types de réunion
- Les principales conditions de réussite d'une réunion

#### Organisation d'une réunion :

De l'organisation au suivi

- Avant, pendant, après
- L'importance de l'objectif
- Le choix des participants
- Les aspects matériels

## Fonction et rôle de l'animateur :

- production (contenu)
- facilitation (expression communication)
- régulation (vis à vis de l'objectif ou vis à vis du groupe )

Les styles d'animation

Le rapporteur et le compte rendu

La co- animation

## Techniques d'animation :

- Les techniques de questionnement - La reformulation
- Les synthèses partielles
- L'utilisation des supports visuels
- La Gestion des situations difficiles

S'entraîner à mener des réunions efficaces, utiles et participatives

S'appropriier la structure et l'animation de 3 modes d'intervention couramment utilisés dans les réunions.

## Méthode pédagogique :

Toute la formation repose sur des exercices concrets, test, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques. L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'animation.

Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe. Utilisation de la vidéo.

Durée : 2 jours

## ORGANISATION DE LA FORMATION

### LIEUX DE LA FORMATION :

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 3. S'INITIER AU MARKETING

---

### Objectif :

- Comprendre l'importance du marketing dans l'entreprise
- S'initier à la démarche à ses outils à la mise en pratique
- Mesurer l'impact des actions sur les résultats du marketing

### Public :

Toute personne désirant maîtriser les bases du marketing ainsi que les principes des outils fondamentaux

**Pré-requis :** aucun

### Contenu pédagogique :

#### Découvrir les notions fondamentales

Les fondamentaux du marketing opérationnel et stratégique

Les fondamentaux de la relation client

Le marché de la relation client

La prospection et la fidélisation

#### Découvrir l'environnement de la relation client

Les actions du marketing direct

Les bases de données et le CRM

La promotion des ventes

Les canaux de communication

Les outils du marketing

Le fichier, le ciblage

Les fondamentaux de la législation

Les acteurs de la relation client

#### Situer la place de la fonction marketing dans l'entreprise

Les différents types de marketing : opérationnel ou stratégique, B to B ou aux particuliers

#### Maîtriser la démarche marketing

La trilogie classique : Besoin, Marché, Produit

La synergie Marketing-Commercial

## Composer le mix de base

Le mixage des paramètres : Prix, Produit, Promotion, Place

Les apports du mix pour se différencier de la concurrence

Les relations avec les autres services de l'entreprise : R&D, commercial, production, logistique...

## Le marketing relationnel

La gestion de la relation client

La gestion de la fidélisation client

### Méthodes pédagogiques :

Démonstrative, active et participative - Apport théorique et méthodologique couplé à des exemples concrets et des exercices pratiques - Le stagiaire disposera d'informations lui permettant d'approfondir certains points en fonction des besoins à l'issue de la formation.

Durée : 3 jours

### ORGANISATION DE LA FORMATION:

#### LIEUX DE LA FORMATION :

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 4. OPTIMISER SES ACTIONS DE PROSPECTION

---

### Objectifs :

- Organiser son action de prospection.
- Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés.
- Donner envie au prospect de changer de fournisseur.
- Entretenir son mental de chasseur.

### Public :

- Toute personne en charge de la prospection commerciale ou devant relever un défi de prospection.
- Commercial, chasseur, technico-commercial, ingénieur commercial, ingénieur d'affaires.

### Pré-requis : Aucun

#### Contenu pédagogique :

##### Mettre en place une veille stratégique

Recueillir des informations sur les concurrents et le marché

Analyser ses forces et faiblesses

Organiser des actions pour le recueil d'information

##### Construire une action de prospection

Définir la stratégie et les objectifs

Définir sa cible

Définir le plan d'action commercial

Créer les supports de communication et les argumentaires

Choisir un canal de prospection

Choisir un prestataire externe – S'organiser en interne

##### Enrichir une base de données

Analyser, compléter et organiser les informations existantes et futures

Louer des fichiers

Créer du trafic

##### Assurer le suivi des actions pour optimiser leurs résultats

Réaliser des tests

Définir les indicateurs de retour sur investissement

Analyser et gérer les retours

## Réussir son premier contact de face à face :

- Réussir le premier contact par des comportements appropriés.
- Accrocher l'intérêt du prospect.
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites.
- Engager vers l'action : argumenter pour convaincre.
- Conclure positivement l'entretien, quelle que soit l'issue.

### Méthodes pédagogiques :

Démonstrative, active et participative - Apport théorique et méthodologique couplé à des exemples concrets et des exercices pratiques - Elaboration, avec l'aide du formateur, d'un projet opérationnel à réaliser de retour en entreprise

Etude des supports professionnels existants amenés par les stagiaires. - Le stagiaire disposera d'informations lui permettant d'approfondir certains points en fonction des besoins à l'issue de la formation.

Durée : 2 jours

## ORGANISATION DE LA FORMATION:

### LIEUX DE LA FORMATION :

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 5. MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET LA NEGOCIATION NÉGOCIATION COMMERCIALE

---

### Objectifs :

- Acquérir la notion de culture commerciale en développant son efficacité commerciale de la préparation à la conclusion
- Connaître et adopter les bonnes postures lors de ses rendez-vous commerciaux : travailler sa communication commerciale
- Procéder, avec méthode, au déroulement de son entretien de vente
- Développer son leadership relationnel en face à face, renforcer sa force de persuasion en clientèle

### Public :

- Toute personne souhaitant entreprendre une carrière commerciale
- Employés d'un service administratif
- Vendeurs sédentaires
- Techniciens

### Pré-requis : Aucun

### Contenu pédagogique :

#### Développer son savoir-faire commercial par la connaissance de soi et de l'autre

« mieux se connaître pour vendre plus »

Définir son style de négociateur

Déterminer les forces et faiblesses de sa communication

Analyser les positions de vie

### Travailler sa communication

Contrôler ses attitudes (l'importance du non verbal), parler positivement (le verbal) : La communication orale et non verbale

Réussir son premier contact : Savoir créer un climat de confiance et d'empathie dès les premières secondes

Retour sur la communication non verbale : l'image que je renvoie

Comment travailler sa synchronisation verbale et non verbal, un pas vers le succès ?

Comprendre ce qu'est le sens du service pour assurer une relation sereine ?

### Assurer la préparation d'un entretien commercial ou d'une visite client avec méthode

Cerner les enjeux d'un rendez-vous clientèle réussi

Savoir définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs ambitieux et réalistes

Collecter les informations sur l'entreprise et son interlocuteur (historique, chiffres, enjeux, etc.)

Préparer son mental et son apparence (Image et Dress-Code)

## **Préparer efficacement sa négociation pour atteindre ses objectifs**

Les outils d'une bonne préparation

Mettre en place et construire des grilles d'analyse et apprendre à les utiliser

## **Connaître les facteurs clés de succès d'une négociation**

Développer la technique des 4 C : CONTACTER-CONNAITRE-CONVAINCRE-CONCLURE

Analyse des différentes stratégies possibles

Mettre en place une relation durable

Bâtir sa propre tactique

Réussir une argumentation de qualité

Comment se différencier de la concurrence

Les spécificités de l'approche « grands comptes »

Déjouer les pièges des acheteurs

Les techniques d'expert

## **Gérer la conclusion**

Contourner et gérer les situations difficiles

S'entraîner sur les meilleurs moyens de traiter les objections

Apprendre à rendre un refus acceptable

Mesurer les conséquences de ses choix pour soi et son entreprise

Sortir par le haut dans n'importe quelles conditions

Planifier les concessions ultimes

Méthode pédagogique :

La formation s'appuie sur des études de cas concrets (minimum 50% du temps mettant en avant les différents comportements et attitudes rencontrés lors des négociations longues et complexes - La dernière demi-journée sera consacrée à des cas vécus et préparés par les participants qui commenteront leur stratégie à partir du canevas étudié avec les apports du formateur

Durée : 3 jours

## **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 6. ANIMER SA FORCE DE VENTE

---

### Objectifs :

- Fédérer son équipe autour d'un projet commun
- Développer la motivation et la compétence de chacun de ses commerciaux pour booster ses ventes.
- Créer et renforcer l'esprit d'équipe.
- Concevoir et animer des réunions motivantes.

### Public :

Animateur des ventes, vendeurs confirmés

### Pré-requis :

Une année d'expérience dans l'encadrement d'une équipe de vente

### Contenu

Contenu pédagogique :

#### La force de vente

Connaître le rôle de la force de vente et son évolution

Appréhender les différentes structures et organisations de la force de vente, les composantes de la force de vente (nombre et profils des vendeurs)

Mettre en place les outils, les tableaux de bord

Evaluer les potentiels et adapter les moyens à la cible visée

Mettre en place le plan d'action commerciale

Déterminer le budget et suivre les objectifs

#### L'animation et la gestion des équipes de vente

Identifier le rôle et les missions de l'encadrement (recruter, former et animer)

Définir un système de rémunération et d'intéressement

Evaluer et former en permanence les vendeurs

Maîtriser l'organisation et la gestion du temps (préparer ses tournées, exploiter les fichiers)

Animer son équipe et adopter le coaching

Déléguer et stimuler

Contrôler quantitativement et qualitativement

Conduire les entretiens de suivi

### **Exercer un management reconnu par l'équipe**

Valider son positionnement par rapport à l'équipe

Susciter la participation et développer l'esprit d'équipe

Adapter son mode de management à ses objectifs et au profil de chaque collaborateur : le management situationnel.

Intégrer les émotions dans le travail : interpréter et traiter efficacement les émotions des collaborateurs.

Connaître et accepter ses propres mécanismes émotionnels.

### **Motiver au quotidien**

Savoir féliciter sans en faire trop

Ecouter, informer : choisir le juste ton.

Faire accepter des objectifs ambitieux

Proposer une mission, un plan d'action.

Stimuler et casser la routine.

Susciter et valoriser les idées, encourager.

Adapter sa communication pour répondre aux ressorts personnels de chacun

S'entraîner à résoudre les cas difficiles

Réagir aux symptômes de démotivation.

Utiliser les techniques d'assertivité pour s'affirmer sans casser la relation avec le vendeur.

Savoir dire non, savoir prendre des décisions impopulaires.

Faire respecter procédures et règles du jeu.

Réagir face à des résultats insuffisants.

S'appuyer sur l'expression des émotions pour résoudre les conflits ou les insatisfactions.

Animer des vendeurs routiniers ou peu engagés.

Méthode pédagogique : Apports théoriques et méthodologiques, études de cas variées et échanges entre les participants.

Durée : 3 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 7. ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

---

### Objectifs :

- Développer son écoute active et faire preuve d'empathie pour mieux conseiller les patients avoir une attitude rassurante.
- S'approprier l'adaptation de l'officine à la conjoncture actuelle
- Se positionner en conseiller privilégié
- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Gérer les clients difficiles

### Public :

Toutes personnes en contact avec le public hôtesse d'accueil, secrétaire etc...

### Pré-requis : Aucun

Contenu pédagogique :

#### Réflexion préalable

Mettre en évidence les règles d'accueil et le rôle de l'accueillant

Définir les principaux indicateurs d'un service de qualité

Zoom sur les principales missions de chacun, ses points forts, ses freins

#### Maîtriser les bases d'une bonne communication

Approche du langage verbal et non-verbal

Identifier son mode de communication

Savoir écouter, questionner et reformuler

#### Organiser son espace et l'information

Prendre les messages et les transmettre

Gérer l'information (mise en forme, classement, outil privilégié...)

#### Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Maintenir une communication positive avec tout interlocuteur

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif

Faciliter l'échange grâce à la personnalisation

### **Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche**

Utiliser les bonnes formulations  
Structurer son appel de l'accueil à la prise de congé et personnaliser  
Transférer un appel et faire patienter

### **Aborder les situations difficiles**

Lister et analyser les clients et cas rencontrés  
Trouver les réponses adaptées  
Faciliter l'échange grâce à une attitude assertive

#### **Méthode pédagogique :**

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives.  
L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone et/ou caméra) pour une acquisition rapide des apports théoriques.  
Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants doivent se munir d'outils et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.

Durée : 2 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## 8. PRISE DE RDV EFFICACE FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE

---

### Objectifs :

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client  
Définir une charte de bonne conduite  
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

**Public :** Toutes personnes concernées par des postes où la prise de RDV est omniprésente

**Pré-requis :** Aucun

### Contenu pédagogique :

**Adopter les bonnes attitudes :** développer sa communication  
Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif  
Ecouter et développer son empathie  
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation  
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

**Développer ses « savoir-faire » :** professionnaliser son approche  
Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone  
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique  
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace  
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

### Le déroulement de l'action commerciale

Adapter son scénario et préparer son objectif  
Passer les barrages

Se présenter et identifier l'interlocuteur : attirer l'attention grâce à une présentation complète, précise et soignée

Découvrir : savoir préparer la première question pour engager le dialogue

Argumenter : construire un entretien court et clair

Lister, analyser et traiter les objections : maîtriser les règles de traitement des objections

Consolider le rendez-vous et conclure

S'adapter à tout interlocuteur : B to C, B to B etc.

### **Méthode pédagogique:**

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives. L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques. Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple). Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en pratique lors des exercices.

Durée : 2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT AU TELEPHONE

---

Contenu pédagogique :

## Réflexion préalable

Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client  
Définir une charte de bonne conduite  
Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

## Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif  
Ecouter et développer son empathie  
Faciliter l'échange grâce à la personnalisation  
Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

## Développer ses « savoir-faire » : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone  
Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique  
Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace  
Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

Méthode pédagogique : Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives. L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques. Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple). Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en pratique lors des exercices.

Durée: 1 jour

## 9. GERER LES CONFLIT PAR TELEPHONE

---

### Objectifs :

- Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client
- Définir une charte de bonne conduite
- Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins  
Comprendre les enjeux de la communication
- Apprendre à maîtriser les comportements agressifs

### Publics :

Toutes personnes ayant à gérer au quotidien des situations conflictuelle (SAV..ETC)

### Pré-requis : aucun

Contenu pédagogique :

**Adopter les bonnes attitudes** : développer sa communication

Adopter les bonnes attitudes : sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif

Ecouter et développer son empathie

Faciliter l'échange grâce à la personnalisation

Acquérir les bons réflexes (reformuler et questionner)

**Développer ses « savoir-faire »** : professionnaliser son approche

Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone

Construire tout type d'argumentaire : du basique au spécifique

Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace

Utiliser les formulations adaptées, positives et percutantes

**Maîtriser le traitement des réclamations**

Déterminer les principales réclamations et adapter un scénario

Accueillir selon la charte d'accueil et identifier le client

Maîtriser la découverte du besoin du client

Trouver et proposer une solution adaptée

Traiter les principales objections

Récapituler et prendre congé

**Mieux gérer les situations difficiles**

Lister et analyser les cas rencontrés

Dresser le portrait de ses interlocuteurs

Adopter une attitude assertive

### **METHODE PEDAGOGIQUE :**

Toute la formation est basée sur des méthodes actives et participatives. L'expérience des participants est prise en compte pour la réalisation d'exercices concrets et l'analyse de situations reconstituées tirées de cas réels (utilisation du magnétophone) pour une acquisition rapide des apports théoriques.

Les participants sont amenés à réfléchir et apporter des idées sur des thèmes soulevés ainsi qu'à concevoir de nouveaux outils ou optimiser des outils existants (aides au dialogue par exemple).

Les participants peuvent se munir d'aides au dialogue et de cas clients tirés de leur réalité professionnelle pour les mettre en en pratique lors des exercices.

Durée : 2 jours dont 1 jour sur les fondamentaux de la relation client par téléphone

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# COMMUNICATION

---

1. AFFIRMATION DE SOI
2. MAITRISE DU STRESS
3. GESTION DU TEMPS
4. MIEUX COMMUNIQUER
5. PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

# 1. AFFIRMATION DE SOI

---

## Objectifs :

- Mettre en œuvre les premières actions pour mieux s'affirmer.
- Ajuster son comportement à celui des autres avec plus d'assurance.
- Solliciter les autres positivement.
- Savoir critiquer avec justesse.
- Se comprendre et mieux comprendre l'autre

## Publics :

- Cadres dirigeants, salariés, toutes personnes devant s'affirmer dans les relations professionnelles

## Pré-requis :

- Vouloir s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation

## Programme :

### Optimiser la communication

Toute personne en situation de communication doit avoir un objectif clair, un comportement souple lui permettant d'agir avec flexibilité et un sens aigu de l'observation (travail sur l'objectif, état d'esprit  
Savoir observer, savoir écouter : schéma de base de la communication, le principe du feed-back - le schéma, les référents, le message, le feed-back (retour)

Les canaux sensoriels, la synchronisation.

L'écoute, la transmission de messages

Les techniques d'expression verbale : fluidité mentale et fluidité verbale, articulation, reformulation.

### L'affirmation de soi

Les conditions subjectives de l'affirmation, devenir adulte dans la relation à l'autre

Les principes d'assertivité, face à la fuite, la manipulation ou l'agressivité

Les droits et devoirs de chacun - gérer sa vie professionnelle en se fixant des buts assertifs.

### Les techniques d'affirmation de soi

Utiliser les techniques d'assertivité : disque rayé », expression positive, formulation ternaire, etc.

Adopter la synchronisation : verbale, gestuelle et sur l'état d'esprit

Savoir dire « NON »

L'expression des sentiments

Les étapes à franchir pour devenir « assertif ».

### **Exercice de résolution à deux**

La résolution de problèmes par la créativité à deux

Fondements de chaque personnalité (caractère, éducation, conditions d'équilibre, facteurs de déséquilibre, prendre soin de soi)

Avoir confiance en soi, Moi et idéal de Moi, Soi et image de Soi

Valeurs motivant l'action

Chaîne interactive d'influences (émotions, comportements, résultats).

### **Méthode pédagogique :**

L'ensemble de la formation s'appuie sur des exemples concrets, des mises en situation par jeux de rôles et des exercices ou tests d'application permettant une découverte des autres mais aussi de soi dans les situations de communication professionnelle - nombreux échanges et tests - l'utilisation de la vidéo est un « plus » qui optimise ce type de formation grâce à l'analyse en groupe des enregistrements effectués.

Durée : 3 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# MAITRISE DU STRESS

---

## Objectifs :

- Identifier les éléments stressants
- Connaître le stress : stress positif/stress négatif
- Qu'est-ce que le stress tel que chacun le vit ?
- Quelles sont les situations à stress ?

## Public :

- Toutes personnes ayant des situations stressantes dans sa vie professionnelle

## Pré-requis :

- Vouloir s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation

## Contenu pédagogique

### Mieux se connaître

Fondements de chaque personnalité (caractère dynamique, caractère calme)

Les relations avec les collègues, la famille, les autres : avoir confiance en soi, l'assertivité, communiquer autrement, chaîne interactive d'influences (émotions, comportements, opinions).

### Les stratégies et les outils à mettre en place

Stratégie d'objectif, stratégie de réussite

Repérage des signaux d'alarme

Langage positif

Conditions physiques et langage dynamisant, relation corps esprit

Croyances bénéfiques

### Optimiser ses ressources personnelles et son organisation

Gestion du temps

Renforcer les états ressources

Diminuer les états limitants

Mieux maîtriser ses comportements

### Les antidotes

La pensée positive

L'ancrage positif

L'art de transformer ses émotions en informations

Rendre les ressources disponibles au moment opportun

Prendre de nouvelles bonnes habitudes

Le sommeil

### **Méthode pédagogique :**

Toute la formation repose sur des exercices concrets, tests, échanges, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques - L'expérience des stagiaires est prise en compte dans l'immédiat et pour le futur - Exercices simples de relaxation.

Durée : 2 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## NOTES :

# GESTION DU TEMPS

---

## Objectifs :

- Mieux gérer notre rapport à nos activités.
- Examiner les possibilités d'optimiser son temps pour plus de productivité.
- Planifier, déléguer en définissant les standards de performances, et obtenir la coopération
- Communiquer les attentes de la délégation, communiquer nos changements de fonctionnement pour ne pas frustrer (impact vis-à-vis des autres).
- Identifier les pertes de temps, les producteurs de stress et les différents freins au management de notre activité, de nos projets.
- Déterminer et formuler les percées qui vont permettre de travailler plus efficacement et gagner du temps.

## Public :

Cette formation s'adresse à toute personne désireuse d'optimiser leurs performances.

## Pré-requis : Aucun

Contenu pédagogique :

### Etude de situation / prise de conscience :

Analyse de fonction : les principes et outils de l'analyse de fonction : missions, objectifs, activités, le positionnement d'une fonction au sein d'une organisation)

Se connaître par rapport aux notions de temps : rythmes personnels, orientation vers le passé, le présent ou le futur ; comportement monochronique ou polychronique ; tris effectués instinctivement suivant les personnes ou les choses, l'instant ou l'avenir, etc.

Déterminer les priorités, distinguer l'urgent de l'important, l'essentiel de l'accessoire, l'individuel et le collectif, le relationnel et le factuel, etc.

### Méthodes et outils :

Organiser l'activité en traitant les relations internes et externes : déterminer les besoins, fixer les transactions: analyse en termes de « besoins de fonctionnement », garder du temps pour gérer. Aborder la définition et la compréhension des objectifs dans la structure : définir des priorités, hiérarchiser, quelques outils d'organisation (analyse de procédures, agenda, téléphone, plannings...)

Gagner du temps en fixant des objectifs clairs, puis les étapes pour les atteindre, en planifiant les activités et les projets, dans les actions de communication (écrites et orales) et d'animation, en exploitant les outils de la gestion du temps (téléphone, agendas, corbeilles de répartition des documents, etc., en gérant les dérangements, en supprimant les « voleurs de temps », en faisant la chasse à la sur qualité, ...

## Construction de plans d'action et d'axes de progrès individualisés :

Vers une nouvelle approche de la gestion du temps dans sa propre fonction.

#### **Méthode pédagogique :**

Toute la formation repose sur des exercices concrets, tests, échanges, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques - L'expérience des stagiaires est prise en compte dans l'immédiat et pour le futur - Exercices de mises en situation d'entretien ou de réunion.

Durée : 2 jours

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

##### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

##### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

##### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

##### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# MIEUX S'EXPRIMER A L'ORAL

---

## Objectifs :

- Etre à l'aise à l'oral dans toute circonstances
- Découvrir ses freins personnels et les surmonter
- Améliorer l'impact de sa communication
- Vaincre son stress
- Trouver les mots adaptés au discours

## Public :

Toute personne souhaitant mieux s'exprimer à l'oral

## Pré-requis :

aucun

Contenu pédagogique :

### S'exprimer et communiquer :

Révision des différentes situations nécessitant de connaître les composantes de la relation entre deux personnes ou d'une personne face à un groupe  
Le schéma, les référents, le message, le feed-back (retour)  
Les canaux sensoriels, la synchronisation  
L'écoute, la transmission de messages

### Les principes d'assertivité :

Acquérir une attitude de confiance en soi pour exprimer son point de vue  
Savoir s'exprimer face à un collègue, un supérieur, un client en maintenant une communication positive  
Passivité, agressivité, manipulation et assertivité  
Mieux se connaître en situation de communication

### L'expression orale :

Savoir s'exprimer facilement et acquérir des techniques utiles  
Fluidité mentale et fluidité verbale : la voix, la mise en forme d'un message verbal, l'improvisation, l'articulation  
Savoir observer, savoir écouter  
Différents modes de questionnements  
Techniques d'argumentation : avoir un avis et convaincre  
Savoir utiliser la gestuelle

### Les différentes techniques en situation d'entretien ou de réunion :

Reformulation  
Prise de parole (silencieux, bavards...)  
Synchronisation  
Recentrage, synthèses intermédiaires

Questionnement

Débuter et conclure

Argumentation

Éviter les frustrations

**Réalisation d'un travail pratique complexe au choix du stagiaire : exposé ou animation d'un débat**

**Méthode pédagogique :** Nombreux exercices pratiques - Mise en situation par jeux de rôles et utilisation de la vidéo - Analyse des situations en groupe – Échanges - Découverte et/ou mise en valeur des techniques - Mise en application - Appui du magnétoscope et/ou du magnétophone pour l'analyse - Rétroprojection des apports didactiques et des synthèses - Remise d'un document de cours.

Durée : 3 jours

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

##### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

##### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

##### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

##### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

---

## Objectifs :

- Analyser les situations complexes de prise de parole en public
- Gérer les techniques d'une communication orale attractive et efficace
- Développer son leadership pour exposer et convaincre
- Traiter efficacement les objections et susciter l'attention

## Publics :

Toute personne désirant mieux communiquer

## Pré-requis : Aucun

Contenu pédagogique :

### Prendre conscience de soi, par sa parole : « ce que je fais quand je parle »

Mieux cerner ses qualités et ses défauts à la vidéo

Transformer le feed-back du groupe en pistes de progrès

### Se préparer à la prise de parole en public :

#### Sur la forme :

Acquérir des méthodes efficaces pour se libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques

Travailler sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration, les silences... pour gagner en impact

Laisser parler ses émotions, développer son charisme

#### Sur le fond :

Organiser ses idées

S'entraîner à structurer clairement son intervention

Maîtriser son temps de parole

### Découvrir les pièges de la communication pour les éviter

Repérer les pièges des questions pour les anticiper

Entendre ce qui n'est pas dit

Rester maître de ses émotions

### Renforcer sa qualité d'écoute et d'adaptation

Pratiquer l'art du questionnement et de la reformulation pour une communication constructive  
S'entraîner à questionner face à différentes réactions  
S'entraîner à improviser pour retomber sur ses pieds en toute circonstance

### **Susciter et générer les échanges**

Anticiper les objections  
Créer l'interactivité  
Canaliser et maîtriser les échanges  
S'appuyer sur le groupe pour susciter et soutenir l'intérêt

### **Méthode pédagogique :**

Toute la formation repose sur des exercices concrets, simulations, tests, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques. L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'animation. Utilisation de la vidéo et du rétroprojecteur.

Durée : 2 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# MANAGEMENT

---

1. MANAGER UNE EQUIPE
2. ENTRETIEN D'EVALUATION
3. ENTRETIEN DE RECRUTEMENT
4. MANAGEMENT DE PROJET

# MANAGER UNE EQUIPE AVEC DYNAMISME ET EFFICACITE

---

## Objectifs :

Maîtriser le cadre juridique et remplir les obligations employeurs en matière de la gestion des compétences des salariés

- Mettre en lien stratégie de développement de l'entreprise et gestion des compétences et des talents
- Faire du management des compétences et des talents un élément stratégique de la politique RH de l'entreprise
- Réaliser le diagnostic des outils et du processus RH de son entreprise
- Construire les outils adaptés à son entreprise et permettant de gérer au quotidien mais aussi d'anticiper les besoins en compétences
- Analyser ses pratiques de gestion des compétences, échanger les bonnes pratiques avec les stagiaires
- Bâtir un plan d'action et savoir le communiquer pour impliquer et convaincre

## Public :

- Chef d'équipe, cadre dirigeant, chef des ventes etc ...

## Pré-requis :

- Avoir une première expérience dans la gestion d'une équipe.

Contenu pédagogique :

### Introduction

Recueil des attentes et élaboration des objectifs de la formation

Sensibilisation aux dimensions du management des hommes

### Le diagnostic de l'équipe

Bilan relationnel

Evaluation systématique des ressources et des potentialités de l'équipe

### La finalité du management collectif :

Cerner les leviers de la performance collective

Identifier l'énergie et les leviers de l'engagement de son équipe

### S'entraîner à mobiliser sur un sujet extra-professionnel

Savoir « vendre » une idée, une action, pour mobiliser son équipe

Prendre conscience de son impact personnel et le développer

Etre conscient de la puissance du verbal comme du non-verbal

### **Décider et fixer ensemble les règles du jeu de l'équipe**

- Comprendre l'utilité de déterminer des règles du jeu de comportement au sein de l'équipe
- Poser un cadre commun de relations tout en répondant aux besoins de l'équipe
- Responsabiliser chacun à l'intérieur du cadre commun
- Avoir des outils pour recadrer en souplesse en cas de dérapage
- S'entraîner à établir les règles du jeu de l'équipe

### **Savoir réussir chaque étape d'un projet collectif**

- Développer la compétence collective
- Optimiser l'énergie d'action de son équipe
- Augmenter le plaisir à travailler ensemble
- Savoir donner du sens à l'action

### **S'entraîner à manager l'équipe à chaque étape d'un projet collectif**

- Lancer une opération en collectif
- Dynamiser dans l'action
- Clôturer un succès / Clôturer une opération qui a échoué

Méthode pédagogique : Toute la formation repose sur des exercices concrets, test, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques. L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'animation. - Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe

Durée : 2 jours

## **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUEL

---

## Objectifs :

- Mesurer l'intérêt de l'entretien d'évaluation
- Identifier les priorités d'action
- Faire ressortir le meilleur des salariés
- Rester positif et bienveillant

**Public :** Cadre et dirigeant d'entreprises, responsable des RH ayant très peu d'expérience dans ce domaine.

## Pré-requis :

Aucun

Méthode pédagogique : Exposés – discussions - Questionnaire d'autoévaluation - Jeux de rôles et dynamique de groupe - Etude de cas en fil rouge tout au long du stage

Contenu pédagogique :

### Mesurer le contexte et les enjeux de l'entretien d'évaluation

Repérer l'importance de l'entretien d'évaluation

Les avantages pour l'entreprise, le manager et le collaborateur

Identifier les étapes clés de l'entretien d'évaluation

Maîtriser le fil conducteur de l'entretien d'évaluation

### Réunir les conditions de réussite

La préparation de l'entretien d'évaluation

Le pré-entretien

Le comportement à adopter pendant l'entretien

### Mises en situations de l'entretien d'évaluation

Maîtriser la structure de l'entretien d'évaluation

Développer ma réactivité dans la gestion de « cas particuliers »

Avoir un retour d'image constructif sur ma façon de procéder

Méthode pédagogique : Toute la formation repose sur des exercices concrets, test, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques. L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'animation. - Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe

Durée : 2 jours

### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

#### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

#### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

#### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

#### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

# ENTRETIEN DE RECRUTEMENT

---

## Objectifs :

Maitriser les principes légaux (notamment la non-discrimination)

- Appréhender les enjeux de l'entretien de recrutement
- Maitriser la méthodologie générale
- Préparer son entretien en amont
- Structurer sa recherche
- Maitriser les techniques de questionnement et reformulation
- Adopter les règles de bienveillance
- Identifier les compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être
- Assurer une prise de décision selon des critères cohérents
- Intégrer un nouvel arrivant : valeurs et culture d'entreprise

## Public :

- Toute personne en charge du recrutement au sein de sa société

## Pré-requis :

Aucun

Contenu pédagogique :

### **Bilan personnel sur le recrutement**

Développer sa lucidité sur son vécu de recruté pour comprendre et s'approprier l'état d'esprit à adopter

Identifier les étapes clés de l'entretien de recrutement

Maîtriser la structure de l'entretien et comprendre le sens de chacune des étapes pour développer sa confiance en soi pour le mener

### **Accueillir le candidat et lancer l'entretien**

S'entraîner à créer un climat de confiance nécessaire à un échange vrai et constructif pour inviter le candidat à parler de lui

Cadrer l'entretien

Renforcer la crédibilité et l'image de l'entreprise

### **Découvrir les modes de fonctionnement du candidat**

Récolter l'essentiel des repères, temps forts et passages clé de la vie du candidat

Identifier les pistes et périodes de sa vie à approfondir

Développer l'écoute

### **Vérifier ma perception du candidat**

Casser les réflexes de projection  
Neutraliser les a priori subsistants

### **Conclure l'entretien**

Rassurer le candidat sur l'image que j'ai de lui  
Projeter la suite et l'issue de la démarche

### **S'entraîner à mener un entretien de recrutement**

S'exercer à l'entretien de recrutement pour en maîtriser la logique et développer des comportements porteurs d'écoute et d'ouverture  
S'entraîner à faire une synthèse objective et à argumenter la décision

#### **Méthode pédagogique :**

Toute la formation repose sur des exercices concrets, test, analyses de situations permettant la découverte et l'acquisition rapide des apports théoriques. L'expérience des stagiaires est prise en compte en particulier pour la mise en place de situations de simulation d'animation. - Mises en situation par jeux de rôles, travaux de réflexion et de créativité en groupe.

Durée : 2 jours

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

##### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

##### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

##### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

##### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veuillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## **MANAGEMENT DE PROJET**

## Objectifs :

- Comprendre les caractéristiques de la démarche projet
- Identifier les incontournables de la réussite en appliquant les techniques de management de projet
- S'approprier la méthodologie et les outils en mode projet

## Public :

- Chef de projet, manager, toute personne en charge de gérer des projets.

## Pré-requis :

- Avoir auparavant gérer des projets

Contenu pédagogique

### Définition du mode projet et ses enjeux

Le changement

Le projet

Management de projet

Objectifs

Responsabilités

Equipe projet

Langage commun

Capitalisation

Le MOST<sup>®</sup>

### Mise en place du management de projet

Rôles du Commanditaire

Rôles du chef de projet

Planification

Mise en oeuvre

PDCA (exemple)

Phasage des activités

Organisation

Avant projet / Projet

### Exercice Pratique

Pilotage et gestion des projets

Structuration du travail

Organigramme des tâches

Réseaux logiques  
Planification  
Du projet au lot  
GANTT  
Les fournitures  
Phases et jalons  
Le programme de travail  
Le pilotage (projets, délais, coûts...)  
Exercice pratique

### **Maitrise des risques et communication du projet**

Le risque  
Gestion des risques  
Les actions  
La hiérarchisation du risque  
Les retards et dépassements  
Les Responsabilités  
Programme de travail  
Information et communication  
Techniques de communication  
Formes de communication  
Plan de communication  
Règles d'or de la communication

Méthodes pédagogiques : Exposés – discussions - Questionnaire d'autoévaluation - Jeux de rôles et dynamique de groupe - Etude de cas tout au long du stage

Durée : 4 jours

## **ORGANISATION DE LA FORMATION:**

### **LIEUX DE LA FORMATION :**

Les formations proposées se font généralement en intra-entreprise mais suivant le cas une salle peut-être mise à la disposition de l'entreprise si elle le souhaite.

### **LE DELAI D'ACCES A LA FORMATION :**

Entre la demande de formation et la mise en place de celle-ci peut varier entre 15 et 20 jours suivant la formation demandée entre la 1ère rencontre avec le dirigeant d'entreprise l'accord sur la proposition les disponibilités de chacun et suivant le cas le planning de la réservation de salle.

### **GESTION DES FUTURS STAGIAIRES PRÉSENTANT UN HANDICAP :**

CQFD Consultant Eve MARTINI est en mesure d'identifier tous types d'handicap et de diriger les personnes concernant vers les structures appropriées.

### **CONCERNANT LA DEMANDE DE DEVIS :**

Veillez vous rapprocher de CQFD CONSULTANT 06.58.17.85.24 Eve MARTINI

## NOTES :

## ANNEXES

- Feuilles d'évaluation de la formation à chaud
- Evaluation des acquis des stagiaires par l'intervenant

## EVALUATION DE LA FORMATION A CHAUD

|             |                                      |        |
|-------------|--------------------------------------|--------|
| Nom :       | Organisme : CQFD CONSULTANT          | Lieu : |
| Prénom :    | Date de début de formation : Date de |        |
| Formation : | fin de formation : Durée de la       |        |
|             | formation :                          |        |

**DECRIEZ CE QUE VOUS PENSEZ QUE CETTE FORMATION VOUS APPORTERA**

| AVIS SUR LA FORMATION REALISEE                        |                          |                                 |                          |                           |
|---|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Qu'avez-vous pensé                                    | Non adapté<br>1          | Plutôt 2<br>insatisfaisant<br>2 | Satisfaisant<br>3        | Très<br>satisfaisant<br>4 |
| niveau global de la formation                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| son adéquation avec les objectifs initialement fixés  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| l'apport immédiat pour votre poste                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| rythme  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| contenu   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| ses qualités pédagogiques du formateur                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| la disponibilité du formateur                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| en groupe :   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| votre niveau par rapport à celui du groupe            |                          |                                 |                          |                           |
| ses supports de formation transmis                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| en extérieur :  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| l'organisation matérielle et des conditions d'accueil |                          |                                 |                          |                           |
| commentaires complémentaires :                        |                          |                                 |                          |                           |

**Date :**

Signature du formateur :

Signature du stagiaire :

## FICHE D'ÉVALUATION DES ACQUIS DU STAGIAIRE PAR L'INTERVENANT EN FIN DE FORMATION

Intitulé de la formation :

Nom du Formateur :

Date de la Formation :

Nom du stagiaire :

**Exemples d'objectifs**

| ÉVALUATION DE L'APPRENANT   |            |  |                              |
|---|------------|--|------------------------------|
| ÉVALUATION  | NON ACQUIS | EN COURS D'ACQUISITION                         | ACQUIS                       |
| <i>Évaluation des prérequis</i>   |            |  |                              |
| <i>Pas de pré-requis</i>  |            |  |                              |
| <i>Objectifs de la formation</i>  |            |  |                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcer la compétence</li> </ul>   |            |  | x                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir et conseiller la clientèle grâce à sa bonne connaissance des produits répondre aux besoins du client satisfaire son besoin</li> </ul> |            |  | X                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer le magasin avec des thématiques et fidéliser la clientèle existante avec des jeux concours des cartes de fidélité etc</li> </ul>          |            | A travailler au quotidien                      | Acquis dans la compréhension |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se réappropriier les différentes étapes de la vente différentes étapes de la vente</li> </ul>  |            | A travailler la négociation dans la conclusion | Acquis dans le savoir        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se positionner en conseiller privilégié et négociateur</li> <li>• Mieux évaluer le besoin du client</li> </ul>                                   |            |  | Bonne acquisition du conseil |
| <i>Évaluation technique</i>   |            |  |                              |
| <i>Exercices mise en situation réel</i>   |            |  |                              |
| <i>Négociation</i>  |            | Bien dans l'ensemble                           |                              |
| <i>communication</i>  |            |  | acquis                       |
| <b>ÉVALUATION GLOBALE</b>   |            |  | Satisfaisante                |

### COMMENTAIRES

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Commentaire acquis                 | Les concepts sont acquis                            |
| Commentaire en cours d'acquisition | Dans ce module l'acquisition vient avec la pratique |
| Commentaire non acquis             | Rien n'est pas acquis                               |

Signature du Formateur

Remis en un exemplaire au stagiaire

