



Catalogue de formations Soft Skills

1. Développement personnel

- Communication :
 - Les bases de la communication p5
 - Le pouvoir de votre communication non-verbale
 - Une connaissance approfondie de la communication
- Assertivité p6
- Diminuez votre stress au travail p7
- Prévention du burnout  p9
- Gestion du temps p12
- Techniques de présentation pour un groupe p13
- Mind Mapping p14
- Utilisation professionnelle du téléphone p15
- Prise de notes en réunion p15
- Développer votre potentiel créatif p16
- Le DISC : votre profil et celui de vos interlocuteurs p17

2. Relations humaines

- Gestion de conflits p18
- Vente, psychologie du client et négociation p19
- Techniques de négociation p20
- Gestion des plaintes p21
- Orienté client de A à Z p22
- Booster vos résultats par un networking efficace et confortable  p23

3. Gestion de projet et de la qualité


- La gestion de projet p24
- La gestion de la qualité : sensibilisation à la norme ISO 9001 p26

4. People Management

- First Time Manager p27
- Déléguer de manière efficace p29
- Techniques de réunion p30
- People Manager (avancé) p31
- Leadership à distance p33
- Leadership et confiance  p35

5. Formations RH

- Train the Trainer p36

- Description de fonction et entretiens d'évaluation p38
- 6. Employés contact centers**
- Opérateur Helpdesk, telesales p39
 - Cross Selling  p40
- 7. Employés administratifs et d'accueil**
- Accueil p41
 - Optimiser l'organisation de votre secrétariat p42
- 8. Team Building**
- Team building events & Business games p43

Méthodes et pédagogie

Pédagogie individualisée et active

- Autodiagnostic/questionnaires /tests pour concrétiser les axes de progrès à développer.
- Assistance personnalisée tout au long du parcours.

La force du groupe

- Les séances de feed-back avec des pairs enrichissent la connaissance de soi.
- Des mises en situations concrètes permettent de vivre le développement de ses interactions aux autres.
- Les participants s'accompagnent mutuellement dans le cadre des exercices; ils développent leur capacité à accompagner une tierce personne vers les objectifs qu'elle s'est fixée.
- Pour permettre à chacun de bénéficier du temps pédagogique nécessaire à ses objectifs, nous acceptons 12 participants maximum.

Méthodes variées pour un ancrage optimal

- Une pédagogie variée et vivante alterne exposés, exercices d'appropriation, jeux de rôle, études de cas. Elle s'adresse tour à tour aux différents profils d'apprenants, qu'ils soient visuels, auditifs, kinesthésiques, ...
- La pédagogie associe exercices de visualisation, de désensibilisation, exercices non verbaux, mises en situations concrètes, expérimentation de ses émotions et partage de son ressenti.
- Bilans personnels et exercices pratiques alternent avec des apports méthodologiques, des relaxations et des visualisations.

Formation en rapport direct avec le vécu des participants

- Des méthodes et outils concrets et opérationnels directement utilisables en situation professionnelle
- Ateliers pratiques
- Les nombreuses mises en pratiques permettent une véritable appropriation des techniques.
- L'efficacité de l'implication : les participants travaillent sur leurs situations concrètes quotidiennes.
- Une progression sur mesure

Supports de formation

- Des fiches pratiques ('Flash Cards') synthétisent les méthodes utilisées à chaque étape.
- Évaluations avant et après la formation.
- Le plan d'action : à l'issue de la formation, les participants s'engagent dans un véritable plan d'actions pour pérenniser et continuer à faire évoluer leurs acquis et le développement des compétences personnelles.

Des formateurs experts

- Nos consultants-formateurs ont une formation de haut niveau, souvent en psychologie et sont formés à des outils performants (PNL, systémique, analyse transactionnelle ou encore coaching)

La plupart des thèmes peuvent être donnés en FR NL ANGL.

1. Développement personnel

Communication – 3j

I. Les bases de la communication – 1j

Les participants apprennent les règles de base qui assureront une communication interpersonnelle plus efficace et plus rentable en termes de résultats. Les participants comprendront mieux les rouages de la communication, ce qui leur permettra d'adapter leur comportement:

- observer plutôt qu'interpréter,
- respecter les normes et valeurs de son interlocuteur,
- établir une entente de confiance avec son interlocuteur,
- pratiquer l'écoute active.

II. Le pouvoir de la communication non-verbale – 1j

Dans la communication, notre non-verbal est crucial: il influence positivement ou négativement notre interlocuteur. Notre comportement non-verbal peut nous aider à réussir un entretien ou entraver l'atteinte de nos objectifs. Lors de cette formation, le participant découvrira comment maîtriser cet aspect important de la communication.

III. Connaissance approfondie de la communication – 1j

Dans cette formation, les participants apprendront à reconnaître le fonctionnement psychologique d'une personne à travers les schémas de langage qu'elle utilise. Chaque être humain utilise des filtres pour organiser ses impressions et expériences. Chaque personne a développé une prédilection pour certains schémas de langage. Etre capable de bien écouter votre interlocuteur permet de détecter ses filtres et schémas de langage, et d'avoir une meilleure compréhension de ce qui est vraiment important pour lui. Ce processus améliore la communication et facilite les relations au sein de l'entreprise.

Assertivité – 1 j

« *Ni paillason ni hérisson* »

L'assertivité ou la communication non violente est un ensemble de techniques qui permet de s'affirmer, d'exprimer ses points de vue et ses émotions, en évitant à la fois l'agressivité, la passivité et la manipulation. Ces sources de mal-être évitées, vous vous épargnez conflits et démotivation.

Cette formation permet d'améliorer la communication et les relations interpersonnelles. Ce faisant, elle permettra d'accroître son efficacité et son bien-être, au travail comme en privé.

Au programme...

- Connaître ses limites et les respecter
- Comprendre et accepter ses émotions pour mieux les gérer
- Apprendre à exprimer ses ressentis
- Obtenir de la reconnaissance
- Exprimer son ressenti d'une manière simple et concrète
- Développer son charisme
- Gagner en assurance, confiance, sérénité
- Savoir prendre position
- Savoir dire 'non'
- Gérer et prévenir le stress
- Gérer et prévenir les conflits, l'agressivité, la manipulation

Diminuez votre stress au travail – 3 jours, modulable

Maitriser sa gestion du temps et du stress est nécessaire pour trouver un équilibre au quotidien, que ce soit dans sa vie personnelle ou au travail. Repérer ses priorités, les organiser et maîtriser ses échéances et son énergie sont des compétences indispensables, non seulement à l'efficacité mais aussi au bien-être.

Les ressources sont multiples et accessibles, le plus difficile est souvent de trouver celles qui nous conviennent, en fonction de notre personnalité, notre fonctionnement et nos habitudes.

Cette formation tient compte des dimensions personnelles de chacun et propose des outils illustrant les dernières tendances en termes de gestion du temps et du stress.

Objectifs secondaires

- Identifier ses sources de stress professionnels et personnels
- Découvrir des techniques de gestion du stress adaptées
- Faire le point sur son fonctionnement organisationnel
- Apprendre à objectiver, prioriser pour mieux planifier
- S'approprier des outils de gestion du stress efficaces
- Dompter son énergie pour l'optimiser
- Comprendre l'importance d'une bonne communication pour harmoniser la gestion collective du stress et du temps

Outils

- Test de diagnostic sur son niveau de stress
- Des outils pratiques pour inscrire la gestion de son stress dans une perspective globale et pour concilier son niveau de stress (ou celui de son équipe) et son propre équilibre de vie, vers une efficacité personnelle (et collective) accrue et durable.
- Tests validés scientifiquement afin d'établir le profil de chacun.
- Jeux de rôle, mise en situation, discussion en sous-groupe.
- Elaboration d'un plan personnel

Au programme...

- Comprendre le stress pour mieux l'approprier
 - Vérifier son niveau de stress
 - Définir l'origine, les mécanismes, les symptômes physiques, émotionnels, cognitifs et comportementaux du stress pour l'anticiper, le comprendre et le transformer
 - Réfléchir et détecter les causes personnelles de stress dans son milieu professionnel
 - Comprendre le burnout pour mieux l'anticiper et s'en préserver
- Faire de son stress un allié
 - a. Comprendre son énergie pour l'optimiser
 - Connaître son rythme et s'en faire un allié
 - S'accorder des temps pour soi

- Apprendre à situer ses émotions dans son corps et les évaluer
- Intégrer des techniques pour canaliser les émotions nuisibles et influencer positivement son état d'esprit
- Relaxation, respiration, Mindfulness : canaliser son énergie et s'aménager des bulles antistress

b. Appréhender le temps

a) Objectiver

- Poser un diagnostic personnel pour identifier son propre mode d'organisation, son fonctionnement, ses automatismes, risques, contraintes.
- Connaître ses valeurs et les hiérarchiser
- Etre attentif à ses attentes, peurs et croyances
- Confronter son fonctionnement à celui de l'entreprise et de son équipe de travail

b) Prioriser

- Faire le point sur ses rôles, responsabilités et missions
- Les contextualiser dans un travail d'équipe
- Comprendre l'importance de respecter ses priorités en tenant compte de celles des autres
- Construire sa matrice d'Eisenhower

c) Planifier

- Connaître les lois du temps
- Créer sa boîte à outils personnelle
- Apprendre à s'organiser sur le court terme
- Apprendre à s'organiser sur le long terme

c. Harmoniser ses relations par la communication

- Apprendre à exprimer ses émotions sans fuite ni agressivité
- Apaiser les situations relationnelles stressantes
- Faire patienter pour laisser place à l'important / l'urgent
- Déléguer
- Demander de l'aide

• Élaborer un plan d'action personnel

- Appliquer à soi-même les acquis de la formation à court, moyen et long termes
- Elaborer son plan d'action personnel

Prévention du burnout en entreprise ! – 2 + 1 jours, modulable

Les objectifs de cette formation sont multiples :

- ✓ Eviter la diminution du bien-être individuel causée par l'épuisement émotionnel, physique et psychologique en entreprise et ses conséquences sur l'organisation par des moyens accessibles à tous.
- ✓ Amener le collaborateur à une réflexion préventive sur la perception et la bonne gestion de ses ressources et leur mise en lien avec les ressources qui lui sont demandées par son environnement de travail de façon à maintenir un cadre de travail sain et pérenne.
- ✓ L'aider à conscientiser la nécessaire prise en compte de ses besoins, de ses capacités, de ses valeurs et de ses attentes afin de garder un bon niveau d'énergie.
- ✓ Connaître les trucs et astuces pour se maintenir dans une forme mentale et physique optimale pour son propre bien-être et celui de son entreprise.

Cette formation s'adresse aussi bien aux personnes qui sont des cibles potentielles du burnout, qu'au personnel d'encadrement qui souhaite en savoir plus et en prévenir les effets néfastes en entreprises : cadres, managers, comité de direction, personnel soignant, médecins, membres de la direction des ressources humaines.

Au programme...

- Qu'est-ce que le burnout ?
- Bref historique du burnout et définition
- Signaux physiques et psychiques
- Exemples concrets
- Conséquences sur la personne, son entourage professionnel et personnel
- Conséquence pour son organisation professionnelle et pour la société

Contexte actuel et burnout

- Effet de société : burnout et contexte économique
- Astuces pour rendre compatibles les besoins des travailleurs et ceux de son entreprise pour plus d'efficacité et d'harmonie sur le long terme
- Bien-être au travail : un intérêt commun pour le collaborateur et pour l'entreprise
- Conjuguer bien-être, efficacité et rentabilité : c'est possible!

Quelles sont les spécificités du burnout – comment le diagnostiquer chez soi et chez les autres ?

- Test pour évaluer votre risque de burnout
- Quels sont les signes annonciateurs ?
- A quoi reconnaît-on un burnout ?
- Que faire si on est concerné ?
- Diagnostique et exemples de cas
- Différences entre stress – burnout et dépression
- Tirer la sonnette d'alarme à temps : prévenir au lieu de guérir

- Pourquoi et comment se manifeste-t-il ?
- Les origines du burnout
- Les 3 formes de burnout
- Les conditions d'apparition du burnout

Comment l'éviter ?

- Techniques et exercices pour maintenir un niveau d'énergie physique et mental optimal
- Utiliser et organiser efficacement les moments de pause pour se ressourcer
- Exercices de relaxations, de respiration et de détente simples, rapides et efficaces
- Utiliser la fonction de protection des émotions pour éviter le burnout
- Que mettre en place dans son organisation pour éviter l'apparition du burnout ?
- Comprendre les systèmes de pensées et les croyances qui conduisent au burnout + apprendre à mettre en place des schémas de pensée constructifs et sains
- Connaître et communiquer efficacement sur ses limites et sur ses attentes
- Se fixer des objectifs réalistes et motivants avec la méthode SMART
- Réussir à déléguer sereinement et efficacement
- Entretenir sa motivation
- Doser intelligemment son besoin de défis professionnels
- Différencier perfection et efficacité

Quelles sont les conséquences pour l'entreprise et comment en diminuer l'impact négatif sur l'organisation ?

- Conséquences négatives
- Absentéisme
- Maladies
- Les meilleurs éléments sont les plus concernés : comment les préserver et les conserver ?
- Penser autrement la vie en entreprise pour atteindre de meilleurs résultats !
- Impact direct sur la rentabilité
- Un collaborateur heureux en vaut 2 !

Analyse et réflexion sur les composantes clés du burnout

- Quels moyens le collaborateur peut-il mettre en place pour que les conditions de travail soient saines, motivantes et pérennes ?
- Exemples et exercices pratiques.
- Analyse de cas
- Exercice de résolution de problèmes : sur base d'un cas réel de burnout en entreprise, les participants ont à détecter, identifier et solutionner les risques de burnout latent
- Utiliser la créativité pour trouver des solutions aux causes du burnout

Cette formation s'articule en 2 jours +1 journée d'exercices pratiques, mais reste modulable et peut être adaptée sur mesure

4 variantes possibles :

- 1) 2 jours de prévention en entreprise pour les collaborateurs
- 2) Module spécifique aux RH
- 3) Diagnostique et état des lieux en entreprise
- 4) Suivi/prise en charge en entreprise pour les personnes en burnout ou à haut risque

Gestion du temps – 2 jours, modulable

Apprendre à mieux gérer son temps pour mieux vivre et être plus efficace.

- Faire le diagnostic de sa gestion du temps
 - Comprendre sa façon personnelle d’appréhender le temps.
 - Évaluer les risques d’éparpillement liés à son environnement.
 - Identifier ses sources d’inefficacité et ses bonnes pratiques personnelles.
 - Clarifier ses contraintes et identifier ses marges de manœuvre.

- Mettre le temps au service de ses priorités
 - Clarifier les priorités de sa mission, ses rôles et responsabilités.
 - Intégrer les attentes essentielles de ses partenaires professionnels.
 - Affiner sa vision personnelle de sa mission et de ce qui fonde son identité professionnelle.
 - Identifier ses activités à haute valeur ajoutée.
 - Passer du temps subi au temps choisi : distinguer essentiel, importance, urgence et bâtir sa matrice des priorités.

- Traduire ses priorités dans l’organisation de son emploi du temps
 - Maîtriser l’art d’une planification efficace.
 - Anticiper les moments critiques de sa fonction à l’année, au trimestre et au mois.
 - Rester flexible pour intégrer les imprévus.
 - Personnaliser et exploiter efficacement les outils de communication et d’aide à l’organisation personnelle : messagerie et liste de tâches.
 - Appliquer la méthode « LIMITER » pour organiser les semaines et journées surchargées.

- Gérer son temps et son énergie pour être efficace
 - Optimiser son organisation personnelle.
 - Phaser sa gestion des dossiers de fond.
 - S’autoriser des moments personnels de réflexion, voire d’inaction.
 - Trouver des ressources positives pour limiter l’impact de ses comportements inefficaces dans la gestion de son temps.
 - S’appuyer sur l’énergie des autres pour doper son efficacité.
 - Faire des choix pour trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle.

- Agir sur le temps relationnel pour gagner du temps collectivement
 - Hiérarchiser l’importance des acteurs de son entourage professionnel en fonction de ses priorités.
 - Proposer un nouveau fonctionnement à un interlocuteur qui perturbe son efficacité.
 - Se protéger des sollicitations excessives et des urgences des autres.
 - Repérer ses marges de négociation vis-à-vis des sollicitations.
 - Demander de l’aide de façon recevable sans pénaliser l’efficacité collective.

- Plan d’action personnel

Techniques de présentation pour un groupe – 1 ou 2j

Au terme de cette formation, les participants seront capables de présenter d'assurer des présentations professionnelles et de donner de l'impact à leur message, tout en captivant leur auditoire.

Communication non-verbale

- Apprendre à se situer dans l'espace
- Intégrer les notions de « body language »

Communication verbale

- Faire de sa voix un outil
- Relever et éliminer les tics verbaux

Do's & don'ts

- Intégrer les fondamentaux d'une présentation qui a de l'impact.

Les qualités de l'orateur

- Apprendre à se situer dans l'espace
- Les qualités et l'importance de la crédibilité
- L'impact du public

Réflexion sur les outils

- Lister les différents outils de présentation (PPT, Prezi, Vidéo, Internet)
- Les slides du Power Point : do's and don'ts
- Les règles des Bullet points
- Les contre-exemples

Gestion de son stress en tant qu'orateur

- Gérer son trac
- Donner des trucs de professionnels pour canaliser le stress
- Intégrer l'importance de la préparation et de la pratique

Préparer une présentation

- Définir le contenu
- Créer le story-board et ppt
- Choisir le support visuel
- Annoncer le temps et l'agenda

Exercice pratique. Les participants sont filmés.

- Analyser les présentations et confronter les participants à leur prestation

- Ancrer les différents points sur lesquels les participants ont déjà travaillé
- Lister les points positifs et à améliorer
- Feedback

Mind Mapping – 1 j

Vous êtes souvent à la recherche d'une méthode de planification plus efficace de vos tâches? Cette formation vous propose un instrument pour organiser vos tâches et ordonner vos idées, préparer des présentations, communiquer en interne ou encore gérer des projets. Découvrez le fonctionnement du cerveau humain et repartez avec une méthodologie de travail que vous pourrez immédiatement appliquer pour formuler, noter et ordonner aisément toutes vos idées de manière pratique.

Au programme...

- Le fonctionnement du cerveau humain
- Les principes de base du Mind Mapping
- Cas concrets et exemples
- Trucs et astuces pour des Mind Maps efficaces
- Exercices avec le groupe et utilisation de Mind Maps

Utilisation professionnelle du téléphone – 1j

Beaucoup de dossier passent par des contacts téléphoniques. Ces entretiens téléphoniques ont également un impact sur l'image de l'entreprise.

Après cette formation, le participant est capable de traiter les appels téléphoniques d'une façon professionnelle, de donner des explications claires et concises et de mener les conversations téléphoniques difficiles d'une façon assertive et professionnelle.

Au programme...

Lors de cette formation interactive et dynamique, les participants cherchent avec le formateur à trouver les meilleures techniques téléphoniques :

- les bases de la conversation téléphonique
- l'impact de la voix au téléphone, un instrument puissant pour mieux communiquer
- comment informer son interlocuteur ou lui expliquer des faits d'une façon concise et précise
- comment traiter les appels de clients et/ou fournisseurs agressifs
- les différentes typologies de client et de fournisseur
- les réunions par téléphone : bonnes pratiques et do's & don'ts

Prise de notes en réunion – 1j

Pour apprendre comment rédiger un compte rendu de réunion.

Au programme...

- discerner l'essentiel du superflu
- éviter les interprétations
- manier le langage positif
- connaître les outils de reporting, manier les templates
- organiser les actions suite à la réunion : déléguer les différentes actions avec Outlook et assurer le suivi

Développez votre potentiel créatif – 1j

Dans un environnement où les problèmes et les défis sont monnaie courante, cette formation donne au participants / aux équipes à son équipe des outils simples pour répondre pour augmenter la créativité et la génération de nouvelles idées. Cette formation amusante, et tournée vers la pratique s'adresse plus particulièrement aux personnes qui cherchent constamment des idées nouvelles, en vue de développer ou d'améliorer un produit ou un service.

Au programme...

- Warm-up : tous créatifs ?
- 100 idées : quels sont les techniques qui fonctionnent ? Mise en situation
- Quelles attitudes favorisent l'émergence des idées ?
- Comment gérer la créativité en équipe ?
- 100 idée et alors ? Comment choisir sans tuer la créativité ?

Le DISC : votre profil et celui de vos interlocuteurs – 1j

William MARSTON, né en 1893 aux Etats-Unis, diplômé de Harvard, est docteur en psychologie. Il a développé un outil connu sous le nom de DISC qui décrit quatre catégories de réactions comportementales. Tout comme Jung parlait d'inclinations naturelles, selon William MARSTON, nous nous créons tous des zones de confort en termes de comportements, qui influencent notre façon de communiquer, de mener une équipe, de résoudre des problèmes, d'aborder les conflits, de gérer notre vie en général. C'est ce qui fait notre personnalité. Chaque personne a tendance à adopter, de façon 'naturelle', un comportement, car elle estime que celui-ci est efficace dans la situation à laquelle elle est confrontée.

Le DISC est un outil simple et utilisable par des non-psychologues, qui permet à des employés de mieux comprendre :

- leur propre fonctionnement
- l'effet sur autrui de ce qu'ils disent et font
- que les autres peuvent avoir un comportement complètement différent du leur, sans que cela soit volontaire.

Une meilleure compréhension du fonctionnement de l'autre permet d'adapter ses propres réactions et son comportement. La communication s'en trouve facilitée, devient plus fluide et constructive. Cet outil est également utilisé dans la gestion des conflits, la résolution de problèmes, pour anticiper des réactions face aux changements, pour adapter son style de leadership, en vente, etc. Les applications du DISC dans la vie professionnelle de tous les jours sont multiples.

Au programme...

- Qu'est-ce que le DISC ? Origine, explications, valeur scientifique, principes fondamentaux.
- Les 4 profils DISC
 - les questions qui vous aident à déterminer votre profil
 - votre profil et les autres
 - Type apparent et type reconnu
 - Type validé
- les forces de son profil
- implications de son profil au sein d'une équipe
- implications de son profil dans la communication
- son profil en situations de stress
- son profil en situation de conflit
- son profil lors des phases de changement
- apprendre à mieux parler le langage des autres profils

Cette formation est également disponible en version individuelle, sous la forme d'un entretien de découverte du type, de 2h à 2h30 .

2. Relations humaines

Gestion de conflits – 2j

Les employés 'de première ligne', en contact direct avec les clients.

Comprendre les mécanismes de l'agressivité et canaliser les tensions est primordial afin de faire face à des comportements agressifs. Adopter les comportements adéquats et efficaces permet de maîtriser les situations d'agression, tout en maintenant de bonnes relations avec ses clients/collègues. Au cours de cette formation, les participants apprennent à identifier et décoder les comportements agressifs. Autres objectifs de cette formation :

- Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres
- Evaluer sa capacité de prise de recul: être capable d'entendre à peu près n'importe quoi sans 'partir en vrille'
- Appliquer un protocole de communication qui n'oblige pas l'autre à riposter
- Apprendre à exprimer des faits sans y incorporer d'évaluation/d'interprétation
- Accepter la responsabilité de ses propres émotions
- Prendre conscience de ses besoins et de ceux des autres
- Etre capable de demander et d'entendre un 'non'
- Savoir refuser une demande
- Détecter pourquoi la situation s'est envenimée puis désamorcer
- Développer son assertivité
- Etre capable d'accueillir un client/collègue difficile
- Formuler efficacement une réprimande dans le cadre de l'entreprise

Au programme...

- Les différents niveaux de conflits: larvé, refoulé, déclaré ...
- Les sources de conflits
- Les différents types de conflits
- Les divergences, les tensions, les conflits ouverts
- Impacts des attentes et des croyances
- La carte du monde: informations conscientes et inconscientes
- L'écoute
- Le questionnement et la reformulation
- Jeux de rôles collectifs
- Outils de gestion d'émotion: préventif et curatif
- Stratégies de prévention des conflits en entreprise
- Les jeux de pouvoir et le triangle dramatique
- La Communication Non Violente
 - Exercices interactifs sur les 4 étapes
- Le DESK
- JEUX de ROLES COLLECTIFS
- Plan de changement collectif : stratégie de prévention des conflits
- Plan d'actions individuel: les changements que je vais tester, ce je j'accepte de perdre, ce que je vais gagner ...

Vente, psychologie du client et négociation

Vendre est un art en soi. Souvent le commercial pense qu'il doit argumenter pour convaincre le client. Et c'est exactement cela, mais d'autres facteurs entrent également en ligne de compte, qui sont tout aussi importants que l'argumentaire commercial. Cette formation propose aux commerciaux de développer leur technique de vente par leurs compétences relationnelles, dans le but d'atteindre plus rapidement leurs objectifs.

Au programme...

« Connais-toi toi même... »

- Compréhension de la psychologie du client pour mieux construire son discours: quelles sont ses attentes ? Quels sont ses besoins réels ?
- Ecoute active : écouter sans jugement : apprendre à arrêter son propre dialogue interne pour mieux écouter le client et détecter ses besoins
- Négociation
 - Les fondements de la négociation
 - La personnalité des négociateurs
 - La logique de la négociation
 - Les temps de la négociation
 - Préparer la négociation
 - Conduire la négociation
 - Lorsque la négociation échoue...
 - Offrir des solutions et proposer des solutions en utilisant les schémas de langage du client
 - Contrer les objections ; plusieurs types d'objections
- Valider l'adhésion du client
- Conclure la vente : résumer les besoins du client, vos solutions, l'accord (pour rédiger une offre, pour envoyer le contrat....)

Cette formation s'adresse en priorité aux agents commerciaux.

Techniques de négociation – 1j, modulable

Comprendre les différentes étapes d'une négociation et apprendre à mener des négociations 'gagnant-gagnant'.

Comment négocier un prix, des conditions, un changement d'attitude ou de comportement. Dans cette formation, les participants apprennent à mener des négociations dans une atmosphère constructive et ouverte, à rester ferme sans devenir agressif et à conduire les négociations dans le respect de ses objectifs et de son interlocuteur.

Au programme...

Gérer les aspects relationnels liés à la tension et à la méfiance

- Connaître ses comportements relationnels et comprendre ceux des autres.
- Etablir un climat relationnel propice et adapté en favorisant la coopération.
- Surmonter ses craintes et appréhensions personnelles et celles de l'interlocuteur.
- Désamorcer les sources possibles de tension.

Comprendre les différentes étapes d'une négociation et apprendre à mener des négociations 'gagnant-gagnant'.

- Savoir écouter.
- Reformuler ou comprendre son interlocuteur.
- Choisir les mots adaptés.
- Identifier et déjouer les tentatives de déstabilisation.
- Elargir sa marge de manœuvre.
- Anticiper les contrepropositions et les blocages.
- Éviter les pièges majeurs en négociation et sortir des impasses.

Construire des stratégies de négociation

- Évaluer les intérêts en présence et les enjeux.
- Envisager les plans de secours.
- Trouver et sélectionner des options satisfaisantes pour chacun (winwin).
- Trouver les arguments qui peuvent convaincre votre interlocuteur.
- Terminer la négociation = le bottom line de la négociation.
- Clarifier les accords pour éviter les malentendus.

Gestion des plaintes – 1j

Une plainte est une opportunité de comprendre la perception des clients par rapport au fonctionnement de l'entreprise. C'est un moment unique pour retravailler la qualité offerte par l'organisation.

Au programme...

- Une plainte : une histoire vécue qui a généré énormément d'émotion et une opportunité d'avoir un contact direct avec son client
- Gestion de son émotion
- Gestion de l'émotion d'autrui
- Négocier les solutions
 - Chercher à trouver une solution gagnant-gagnant
 - Le message négatif
 - Reporting écrit du traitement de la plainte

Orienté client de A à Z – 1j

L'orientation vers le client est cruciale pour le succès de votre entreprise. Bien écouter le client, sans interprétation ni préjugé de notre part est un art en soi. Veiller sur le bien-être du client, répondre à ses questions d'une façon à la fois professionnelle, poli et aimable sont des compétences souvent à développer chez beaucoup de collaborateurs.

Cette formation s'adresse tout particulièrement aux personnes en contact direct avec le client.

Au programme...

Analyser son organisation et son degré actuel d'orientation 'client'

- Se connaître et dresser un diagnostic de ses performances et celles de son organisation/entreprise
- Situer son organisation du travail dans son environnement professionnel

Travailler à une orientation client idéale

- Définir un service de qualité
- Définir les attitudes orientées clients
- Définir la satisfaction du client et les bénéfices de celle-ci
- Analyser la marge de progrès possible de chaque participant et de leur organisation/entreprise

Organiser son travail et adapter son attitude pour favoriser l'orientation client

- Etre à l'écoute des besoins/ attentes du client
- Etablir une proximité avec son client
- Replacer la satisfaction du client au cœur de sa mission
- Connaître son offre en termes de bénéfices pour le client
- Déterminer ses marges de manœuvre en cas d'imprévu et de réclamation
- Traiter les retours de clients efficacement afin d'améliorer la qualité
- Gagner en autonomie dans le respect de la stratégie de son entreprise/organisation
- S'aligner sur la stratégie qualité de son entreprise/organisation

Booster vos résultats par un networking efficace et confortable

Vous souhaitez développer votre réseau d'affaires par le biais du networking mais vous ne vous sentez pas suffisamment armé(e) pour le faire ?

Allez-vous utiliser les réseaux sociaux, aller à des événements ? Oui mais alors lesquels ?

Peut-être avez-vous peur d'aborder les gens car vous ne savez pas quoi leur dire pour établir le contact ?

Ou alors, vous êtes une femme et vous ne savez pas comment parler aux hommes présents dans la salle sans qu'ils se méprennent sur vos intentions ?

Si vous vous posez une ou plusieurs de ces questions c'est que la formation est faite pour vous !

Quels sont les thèmes abordés ?

1. Qu'est-ce que le networking ?
2. Comment identifier le profil de mon interlocuteur ?
3. Les 8 étapes du networking
 - Choisir ses événements
 - Se fixer des objectifs
 - Préparer son pitch
 - Etre « équipé »
 - Entrer en contact
 - Etre altruiste
 - Prendre des notes
 - Assurer le suivi
4. Comment plaire sans séduire?
5. Quelques tuyaux bien utiles

Quelles techniques d'apprentissage ?

La formation mélangera différents styles d'apprentissage de sorte que chaque participant puisse assimiler les techniques apprises. Il y aura des parties théoriques mais surtout beaucoup d'exercices de sorte que chacun puisse mettre directement en pratique ce qu'il/elle aura appris.

A qui s'adresse cette formation ?

A toute personne qui souhaite développer ses affaires par le biais du networking.

A toutes les femmes qui souhaitent s'armer contre les importuns.

A toute personne qui souhaite développer son réseau dans un but social.

A tout politicien en herbe.

Durée

1 jour

3. Gestion de projet et de la qualité

Introduction à la gestion de projets – (2 ou 3 jours)

Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite acquérir les bases nécessaires pour mener à bien un projet de A jusqu'à Z . Cette formation est également destinée à toute personne en charge d'un projet mais n'ayant jamais suivi de formation spécifique en ce domaine...

L'accent étant fortement mis sur l'importance des collaborateurs, cette formation insistera sur le rôle prépondérant du responsable de projets.

Pour toutes ces personnes, cette formation constitue une excellente introduction à la gestion de projets.

Les enjeux pour les participants:

- Disposer d'une structure claire (fil conducteur)
- Une méthode flexible, applicable à tout projet
- Simple à utiliser et facile à communiquer
- Identifier ses points forts et ses pistes de développement
- Garder le contrôle
- Fixer des priorités
- Prendre des décisions
- Gagner du temps

Contenu

1. Définition et enjeux de la gestion de projets
2. Pourquoi la gestion de projets aujourd'hui
3. Avant-projets : les 5 questions fondamentales à se poser
4. Les acteurs dans les projets
5. Les différents types de projets
6. La méthode : les 4 phases
 - a. La phase d'analyse
 - b. La phase de créativité
 - c. La phase de planification
 - d. La phase d'action
7. Le gestionnaire de projet : différents profils de personnalités
8. Equipe projet ou chef projets
9. La communication dans la gestion de projet
10. Style de leadership et culture d'équipe
11. Comment repérer mon style de leadership
12. Introduction à la Gestion du Risque en gestion de projets
 - a. Définition de la notion de gestion des risques dans les projets
 - b. Définir des méthodes habituellement utilisées dans la gestion du Risque
 - c. Notions de périmètre
 - d. Notions de risques internes et externes au projet
 - e. Le timing : les 3 phases de risques dans le projet
 - f. Comment identifier un risque, sa typologie et ses impacts

- Les méthodes « habituelles » de recensement du risque : Riskman, par classes, méthodes Delphi, SWOT,...
- Analyse des causes : approche et méthodologie
- Evaluation et hiérarchisation des risques
- g. Suivi des risques pendant le projet : analyse, réduction et suivi
- h. Les outils utiles en gestion de risques
- i. Budgéter son projet
 - Pourquoi établir cette démarche ?
 - Quand planifier son budget ?
 - Quelques méthodes « traditionnelles » pour la budgétisation des coûts :
 - La méthode dite « globale »
 - La méthode paramétrique
 - La méthode nodulaire
 - La méthode semi-analytique
 - La méthode analytique
 - Le tableau budgétaire : exemple
 - Imprévus budgétaires : comment agir

Gestion de la qualité : sensibilisation à la norme Iso 9001 – 2j.

Cette formation de sensibilisations aux différentes exigences de la Norme ISO 9001 est une initiation au système de management de la qualité. L'approche est concrète : des exemples sont fréquemment donnés tout au long de la formation.

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- ✓ Comprendre la philosophie de la norme
- ✓ Comprendre les différentes exigences de la norme
- ✓ Utiliser les outils principaux
- ✓ Comprendre les différents facteurs influençant la réussite de la mise en place d'un tel système

Au programme...

Système de management de la qualité

- Exigences générales
- Exigences relatives à la documentation

Responsabilité de la direction

- Engagement de la direction
- Écoute client
- Politique qualité
- Planification
- Responsabilité, autorité et communication
- Revue de direction

Management des ressources

- Mise à disposition des ressources
- Ressources humaines
- Infrastructures
- Environnement de travail

Réalisation du produit

- Planification de la réalisation du produit
- Processus relatifs aux clients
- Conception et développement
- Achats
- Production et préparation du service
- Maîtrise des équipements de surveillance et de mesure

Mesure, analyse et amélioration

- Généralités
- Surveillance et mesurage
- Maîtrise du produit non conforme
- Analyse des données
- Amélioration

4. People Management

First Time Manager – 4 à 5 jours, modulable

Au terme de cette formation, les participants seront capables de gérer des équipes performantes. Les différents outils proposés permettent de gérer une équipe efficacement et de façon optimale. Le groupe apprend à faire preuve d'assertivité dans la direction d'équipe, en s'assurant de la bonne exécution des tâches de chacun, en vue de réaliser les objectifs dans les délais, tout en délivrant de la qualité, pour la direction et pour le client. Cette formation s'adresse à des managers récemment promus.

Les méthodes proposées par le formateur sont faciles à appliquer et demandent peu de préparation. Les notions de base sont intégrées à l'aide d'outils simples, d'exercices et de questionnaires.

Option : après chaque module, une journée de suivi est organisée, durant laquelle les participants peuvent poser des questions et recevoir des conseils sur base individuelle. Le groupe est divisé en deux, matin et après-midi, pour plus d'efficacité.

Ce système de suivi permet aux participants de consolider les effets de la formation.

Au programme...

Module 1

1. Les bases de la gestion d'équipe et les fondements du leadership

- Les différents rôles du manager
- Déléguer selon le niveau d'expertise de ses collaborateurs
- Les styles de leaderships préférés et secondaires
- Adapter son style de leadership à la situation et au profil de ses collaborateurs
- Mises en situation, cas pratiques (réels) et exercices
- Les différentes façons de communiquer

2. L'assertivité dans la gestion d'équipe

- Comment donner du feed-back correctif?
- Comment susciter l'action corrective suite à la critique ?
- Comment recevoir une critique, en tant que manager ?
- Les meilleures façons de rebondir.
- Comment réagir face à la résistance?
- Comment remercier, valoriser, donner un compliment à son équipe et à un collaborateur?
- 3 modèles à combiner: "Leadership by example", "leadership by walking around" "leadership by objectives".

Module 2

3. Gestion de conflit et techniques de négociation

- Quand parlons-nous d'un conflit?
- Les différentes phases d'un conflit
- Les différentes façons d'aborder un conflit
- Gérer un conflit: 5 méthodes
- La médiation: faciliter la communication entre 2 ou plusieurs parties en conflit.
- Les techniques de négociation pour résoudre un conflit et éviter le « pourrissement » d'une situation.

4. Comment devenir un véritable coach pour son équipe?

- Les caractéristiques d'un bon coach
- Savoir poser des questions
- Faire preuve d'écoute active
- Passer à l'action : objectifs et plan d'action *SMART*
- Guider un collaborateur à travers un entretien de coaching structuré en 3 phases.

Déléguer de manière efficace – 1j

Lors de cette formation, les participants découvrent une méthode permettant de déléguer, de façon efficace, des tâches et des missions à leurs collaborateurs et équipe(s).

Au programme...

- Qu'est-ce que déléguer et qu'implique cette compétence ?
- Nécessité de déléguer
- Objections et pierres d'achoppement par rapport à la délégation dans le contexte actuel
- Que peut-on déléguer ?
- Déléguer les tâches/missions dans la pratique : plan d'étapes et approche contextuelle
- Communication des tâches/missions : méthode spécifique
- Suivi et feed-back comme composantes essentielles d'une délégation efficace
- Exercices au moyen de situations pratiques, éventuellement soumises par les participants

Techniques de réunion – 1j, modulable

Beaucoup de réunions ne sont pas menées efficacement. Les participants se préparent mal, ils ne sont pas au courant de l'ordre du jour, ils l'ont reçu trop tard, etc. Pendant la réunion, le sujet dévie, les décisions ne sont pas prises, il y a des réunions dans la réunion, ...

Le prix d'une réunion inefficace est élevé pour l'entreprise et peut causer de la démotivation. Autant de raisons pour rendre les réunions aussi efficaces que possible.

Cette formation s'adresse à un public de directeur, manager, gestionnaire de projet, gestionnaire d'équipe.

Au programme...

- La préparation de la réunion: déterminer qui doit être présent, le rôle de chaque participant et quel doit être sa plus-value ? L'ordre du jour, invitations, la salle....
- La salle, la position des participants, les rôles de chacun, les invitations, l'ordre du jour et le contenu de la réunion. De quoi s'agit-il ? Quel objectif à atteindre ? Comment ?
- Les alternatives pour une réunion, surtout par les medias modernes.
- La réunion : introduction - le débat- la conclusion
- Comment gérer la dynamique de groupe dans la réunion ?
- Comment aborder les comportements négatifs dans une réunion ?
- Le compte rendu de la réunion.

People Manager (avancé)

Cette formation s'adresse aux managers d'équipe (confirmés). Elle s'étale sur une durée de 3 jours + une journée de suivi.

Au cours de la journée de suivi, les participants auront l'occasion d'intégrer les différentes techniques apprises ; ils pourront poser leurs questions au formateur après avoir appliqué les nouvelles méthodes.

Au programme...

- Connaître les différents rôles d'un manager ;
- Déléguer selon le niveau d'expertise ;
- Organiser un suivi pratique: utilisation d'outils comme Outlook pour créer une meilleure vue sur l'ensemble des tâches à faire exécuter ;
- Adapter son discours selon les besoins de son collaborateur: parler la langue de l'autre ;
- Devenir un coach qui aide ses équipes à se développer ;
- Reconnaître les dynamiques de groupe et savoir les gérer ;
- Désamorcer les conflits d'équipe, entre collaborateurs ou avec les tierces parties ;
- Négocier;
- Les réunions de travail: comment les rendre efficaces ?

Première journée: le leadership: déléguer et assurer efficacement un suivi

- Les différents rôles du manager;
- Manager son équipe selon le niveau d'expertise des différents collaborateurs ;
- Déléguer selon cette méthode ;
- Organiser votre suivi.

Deuxième journée: réveiller le coach en vous

- Les caractéristiques d'un bon coach
- Et vous? Quelles sont vos forces en tant que coach? Comment grandir dans votre rôle de coach?
- Gérer les commentaires, les critiques, la résistance dans vos équipes, ou chez un collaborateur en particulier.
- Comment faire évoluer vos collaborateurs et votre équipe par un système de motivation positive, en donnant du feedback.

Troisième journée: dynamiques de groupe - gérer les conflits - négocier

- Dans une équipe, beaucoup de dynamiques peuvent se créer. C'est au leader de les détecter et de les utiliser à son avantage. Apprenez 2 modèles qui vous permettent de reconnaître ces dynamiques et de les gérer efficacement.
- Comment désamorcer les conflits au sein de votre équipe? Entre équipes? Entre collaborateurs? Avec des tierces parties?
- Qui dit conflit, dit souvent médiation et négociation. Découvrez de simples méthodes qui vous aideront au quotidien pour mieux gérer les situations difficiles.

Quatrième journée:

- réunions de travail efficaces et suivi des plans d'action et/ou PV des réunions ;
- études de cas de figure de chaque participant ;
- coaching de chaque participant, à travers ses questions et les cas concrets qu'il apporte.

Toutes nos formations sont données d'une façon interactive et dynamique.

Le système modulaire avec suivi permet une intégration plus complète de nouvelles méthodes de management dans le travail quotidien du participant.

Le leadership à distance ?

Introduction

Le leadership à distance (le LAD) n'est pas un phénomène nouveau mais aujourd'hui, il tend à se généraliser. La virtualisation des contacts, des modes de communication et de l'espace ont rendu le rôle du manager encore plus complexe.

Comment rencontrer les attentes des collaborateurs, développer avec eux des relations basées sur la confiance et le respect des règles spécifiques quand on les gère à distance?

Répondre à cette question est l'objectif de cette formation. En effet, la distance favorise les craintes, les non-dits, les interprétations, les fantasmes... soit autant de menaces pour la performance des équipes. Ce mode de management favorise la perte de repères spatiaux, temporels et fonctionnels.

Objectifs

Au terme de cette formation, les participants seront mieux armés pour aider leurs équipes à atteindre leurs objectifs individuels et collectifs car ils auront assimilé des outils qui leur permettront de développer les compétences de chacun, de créer un esprit d'équipe et de les fédérer à un objectif commun.

Public cible

Cette formation s'adresse à tous les responsables d'équipe décentralisées (chefs d'entreprise, managers, chefs de projets, etc.).

Durée

2 jours modulables

Contenu de la formation

1. Le LAD :
 - Concepts généraux et différences fondamentales avec le leadership classique
 - Les types de distance
 - Leadership à partir des attentes (360 degrés) – jeu du miroir
 - Les différents rôles du leader

2. Management situationnel :
 - Introduction et principes généraux
 - Les 4 styles

- Test : votre style de leadership préféré : quel leader êtes-vous au naturel ?
 - Exercices et mise en pratique (filmés)
3. Leadership et confiance :
- Eléments d'analyse transactionnelle : communiquer d'adulte à adulte
 - Technique de désamorçage des conflits
 - Influencer vs. diriger
 - Le reporting
 - Le contrat (les règles du jeu, les procédures, ...)
 - La confiance comme antidote au manque de motivation et à la frustration
 - Elements d'Appreciative Inquiry
4. Piloter ses équipes par téléphone :
- Le cercle de la communication : l'importance du para verbal
 - Que dire par téléphone et comment ? Tips & tricks - Exercices
 - La communication écrite - Tips & tricks
 - Les bonnes pratiques pour le management de l'information dans le LAD
 - La loi des déperditions progressives (jeu)
5. La communication non-violente : une compétence incontournable - éléments de gestion des conflits
- Comment le dire ?
 - Techniques de désamorçages - Tips & tricks
 - La congruence
 - Les types de personnalité et les styles d'apprenants : éléments permettant de cerner son interlocuteur et d'adapter sa communication à distance

Leadership et confiance – 2j.

Cette formation s'adresse au public suivant :

- ✓ Les responsables RH, les business partners
- ✓ Les directeurs généraux
- ✓ Les managers sensibles à cette dimension dans leur équipe

Pourquoi suivre cette formation ?

- Pour développer sa connaissance de soi et améliorer sa relation aux autres et à soi-même,
- Pour prendre conscience de son impact sur les autres et choisir d'aller au meilleur de soi et des autres.
- Pour cerner les nouveaux enjeux stratégiques liés à l'environnement et leurs conséquences sur l'engagement des collaborateurs,
- Pour élever son niveau de conscience par rapport à leur ouverture et leur libre choix,
- Pour prendre conscience de ses comportements et de l'influence de ceux-ci avec ses collaborateurs,
- Pour identifier ses pièges personnels face à la confiance

Au programme...

Développer son ouverture

- Définition de l'ouverture (vérité), incidence de l'ouverture sur les relations
- Les différents niveaux de vérité et d'écoute
- Questionnaire individuel pour tester son niveau d'ouverture à partir d'une situation professionnelle

Développer la notion de libre choix

- Présentation du modèle de libre choix
- Exercices individuels et de groupe
- Lien avec les comportements en entreprise : accueil, délégation, responsabilisation, régulation, etc.

Les mécanismes pour développer la confiance

- Différentes pistes pour développer la confiance
- Liens entre la confiance et développer la coopération dans les équipes
- Sur quoi puis-je agir pour développer la confiance et la coopération ?
- Nombreux exercices individuels et en groupe pour permettre de développer ses propres réflexions autour de la thématique de l'engagement et de la confiance Un large espace de temps est prévu pour établir un travail en profondeur.

5. Formations RH

Train the trainer – 4 à 5j, modulable

Cette formation s'adresse aux (futurs) formateurs internes, employés RH...

1. *La boîte à outils du formateur (1 jour)*

1. Introduction : compétences du formateur, déontologie et qualités (1h)
2. Choisir sa méthode pédagogique (6h)
 - A. Les mécanismes d'apprentissage chez l'adulte
 - B. Les différents profils d'apprenants
 - C. Les différents types de méthodologies et de pédagogies
 - D. L'art de varier les méthodes pour garder l'attention de son public
 - E. Construire sa boîte à outils

2. *Concevoir son action de formation (1 jour)*

1. Définir ses objectifs en fonction de l'objectif principal
2. S'autoévaluer en cours de formation pour pouvoir s'adapter
3. Consolider les acquis de formation
4. Bien gérer son programme en fonction du temps imparti

3. *Prise de parole en public (1 jour)*

1. Gérer son stress
2. Communiquer de façons verbale et non-verbale ; assertivité
3. Connaître son public
4. Gérer l'interactivité tout en maîtrisant le temps en gardant son fil rouge
5. Gérer les interventions disruptives
6. Le support visuel
7. Exercices et simulation (avec caméra)
8. Trucs et astuces

4. *Techniques d'animation de groupe (1 jour)*

1. Les différentes composantes d'un groupe : les types de participants, la dynamique de groupe
2. L'écoute active
3. Gérer les situations difficiles
4. Gérer les groupes hétérogènes (pédagogie différenciée)
5. Approche multiculturelle

5. *Module de suivi : Groupe de réflexion et de parole (1 jour, en 2 demi-jours, soit 2 par an par personne)*

Sur base de situations vécues (ou de situations proposées, selon les besoins), en présence d'un formateur et sous sa guidance

1. Echange d'expériences et de ressentis
2. Discussions de groupe
3. Recherches de solutions en groupe
4. Echanges de bonnes pratiques
5. Formalisation des bonnes pratiques

Description de fonction et entretiens d'évaluation – 1j

Quand un collaborateur a une description de fonction claire et quand il a des objectifs précis et réalistes, il est mieux armé pour effectuer ses tâches. Le plus important est de le soutenir dans son travail tout au long de l'année. Ceci se fait normalement lors des entretiens d'évaluation.

Dans cette formation, les participants mettront en pratique un système pour décrire la fonction d'un collaborateur et des outils pour évaluer le progrès de ce collaborateur.

Cette formations s'adresse à un public de directeur, manager, gestionnaire d'équipe, collaborateur RH.

Au programme...

- Comment déterminer les domaines de résultats clé d'une fonction ?
- Comment déterminer les tâches selon domaine clé et les compétences nécessaires pour la tâche ?
- Une structure claire d'un entretien d'évaluation
Introduction- discussion- plan d'action
- Les pièges à éviter lors d'un entretien d'évaluation
- Les sujets délicats à aborder : la résistance, la démotivation, la mauvaise volonté... ?

6. Employés contact centers

Ces formations s'adressent à des collaborateurs d'un helpdesk (informatique ou téléphonique) et leurs responsables, ainsi qu'aux opérateurs d'un contact center.

Opérateur Helpdesk, telesales – 3j, modulable

Les opérateurs d'un helpdesk ont souvent beaucoup de préjugés par rapport à l'utilisateur... ce qui ne facilite absolument pas la bonne entente avec leurs interlocuteurs.

Dans cette formation, le participant apprend les règles basiques de la communication téléphonique. Il apprend ce que c'est d'être 'orienté client', de traiter ces plaintes...

Il apprend comment utiliser un langage constructif, comment désamorcer les malentendus avec son interlocuteur avec respect et compréhension pour la situation de celui-ci.

Au programme...

- Aptitudes téléphoniques élémentaires
 - Orientation vers le client
 - Empathie
 - Ecoute active
 - Langage positif
 - Questionnement
- Comment donner des instructions d'une façon claire, précise et aimable ?
- Typologie du client
Comment aborder un client nerveux, un client agressif, un client incertain, un client mécontent ?
- Gérer les plaintes

Cross selling pour employés de contact centers

L'art du cross selling consiste à vendre des services additionnels à un client qui requière l'intervention du contact center pour un service autre. Cette formation axée sur la pratique apprend aux participants à déceler les besoins cachés du client et à proposer des services annexes, afin de générer des ventes additionnelles.

Au programme...

- Mise en contexte et partage de bonnes pratiques
- Comment établir d'emblée une bonne relation et préparer le terrain
- Développement des aptitudes de vente et de cross selling dans les domaines particuliers liés à l'activité de l'entreprise
- Les 5 raisons les plus fréquentes pour lesquelles un client vous téléphone
- Les besoins liés à ces appels
- Le conseil que vous pourriez donner
- Step 1: Le client
- Step 2 : Les besoins/attentes du client
- Step 3 : Le produit et les avantages
- Step 4 : Contrer les objections
- Step 5 : Exercices pratiques et mises en situation

7. Employés administratifs et d'accueil

Ces formations s'adressent à des collaborateurs en charge de l'accueil et de la réception des visiteurs.

Accueil – 1j

Aujourd'hui les entreprises portent assez d'importance à la première impression du client quand il ouvre la porte d'entrée. Certaines entreprises installent une réception à l'entrée, d'autres consignent un collaborateur comme responsable pour l'accueil des clients, en plus de ces autres tâches, ce collaborateur s'occupe des livraisons, des commandes, des clients etc. La fonction de réceptionniste est plus compliquée qu'auparavant. C'est devenu une fonction qui combine un nombre de tâches, la gestion des contacts et l'accueil.

Au programme...

- La plus-value d'un accueil professionnel
- Orientation vers le client
 - Empathie pour le client
 - Ecoute active
 - Langage positif
 - Questionnement
- Comment gérer les priorités à l'accueil ?
- Comment gérer les situations difficiles à l'accueil ?
Les règles basiques de l'étiquette
- Comment gérer les situations difficiles à l'accueil ?
- Comment réagir par rapport à une attitude agressive à l'accueil ?

Optimisez l'organisation de votre secrétariat – 2j

La secrétaire ou l'assistant(e) de direction est le soutien quotidien pour plusieurs personnes dans l'organisation : collègues, managers, directeurs. Toutes ces personnes s'attendent à un certain professionnalisme et à un certain degré d'efficacité.

L'efficacité est donc cruciale pour les clients internes et externes.

Au programme...

- La gestion du temps : priorités, gestion de plusieurs agendas, à côté de votre propre agenda, gestion de vos tâches sur le court et le long terme, Outlook comme outil de gestion.
- Classement électronique et papier
- L'assertivité dans votre job : comment dire non, oser diriger les chefs, confiance en soi, s'affirmer
- La gestion d'une énergie
- La créativité

8. Team building

Team building events ET business games

Ces journées sont organisées pour les équipes qui souhaitent renforcer leur cohésion, leur fonctionnement et leur efficacité. Objectifs :

- Créer un vrai esprit d'équipe.
- Augmenter la motivation de l'équipe.
- Augmenter l'efficacité.
- Valoriser et remercier son équipe pour leurs performances et les efforts fournis.

Ces team buildings durent 1 ou 2 journées, avec logement dans la région si nécessaire.

Le contenu est élaboré à la carte, dans un choix de formules possibles :

Team building in Green

A la découverte de votre équipe !

Offrez à vos collaborateurs une journée mémorable et riche en apprentissage

Dans la conjoncture économique actuelle, les collaborateurs se voient confrontés à plusieurs défis : grand volume de travail à réaliser souvent avec moins de personnel, insécurité d'emploi « Aurons-nous encore un job demain ? », moins de bonus, primes plus aléatoire etc.

Ceci peut influencer négativement l'ambiance et la mentalité dans votre société.

Et pourtant il existe des outils et des solutions simples et peu coûteux pour augmenter le bien-être au travail, comme nos journées « à la découverte de votre équipe » !

De plus, profitez de cette occasion pour découvrir une région de notre terroir, le Brabant Wallon. Vous irez à la découverte de la gastronomie, de l'histoire, du folklore et de la culture d'une ville de votre choix dans cette province.

Nous développons des programmes ludiques et créatifs sur mesure pour vous et votre équipe.

Offrez à vos collaborateurs une journée à la fois mémorable et agréable, comme preuve de votre reconnaissance pour les efforts fournis !

Comment changer l'apport de chaque collaborateur, afin de construire une vraie équipe ? 3 formules

La première formule est basée sur la découverte de l'autre. Des activités communes, basées sur le plaisir et très ludiques, amènent les participants à mieux se connaître et à comprendre le fonctionnement de l'autre. Donner des moyens pour (re)connaître et découvrir les talents cachés de l'autre (collègue/patron) et être agréablement surpris. Comment transposer ces compétences insoupçonnées dans le travail ? QU'est-ce que cela peut vous apporter au travail dans la vie de l'équipe ?

La deuxième formule permet de travailler autour d'un thème pertinent pour l'équipe : communication, team management (pour les chefs d'équipe, chefs de production, membres d'un comité de direction etc.), gestion des priorités / organisation personnelle ou encore

gestion du stress au travail. Les participants apprennent quelques méthodes afin de s'améliorer dans ces domaines.

Enfin, dans la troisième formule, nous travaillons en profondeur le fonctionnement de votre équipe.

D'abord nous déterminons le profil de l'équipe : les forces, les faiblesses, les compétences négligées, les éléments extrêmement négatifs. Quels sont les angles morts dans le fonctionnement de l'équipe ? Comment gérer les aspects relationnels dans l'équipe et créer une communication optimale, en évitant les conflits et les incompréhensions ?

Nous partons du profil de chaque membre. Ceci peut se faire avec le DISC Essentiel, un outil très utile pour la compréhension du fonctionnement de soi-même et de l'autre.

Nous analysons le profil d'équipe et nous développons un programme sur mesure selon les besoins décelés.

Toutes les activités se déroulent dans une ville de la région de l'Est du Brabant Wallon. Votre équipe participe à plusieurs épreuves (voir programme). Après chaque épreuve, l'animateur/formateur analyse en profondeur le fonctionnement de l'équipe. On procède ensuite à des exercices afin que les participants apprennent à réagir différemment. Les coaches les guident vers un fonctionnement d'équipe plus performant. Le tout dans la bonne humeur et grâce à des activités agréables, dans un cadre verdoyant. C'est le côté léger et ludique du programme car vous êtes aussi venus pour passer un bon moment ! Et, cerise sur le gâteau, au bout du chemin vous obtiendrez une équipe plus soudée et plus performante.

Le fil rouge des 3 formules de team building est à chaque fois l'intérêt pour l'histoire et la culture de la région et de ses produits du terroir.

Si vous voulez convertir votre équipe en une équipe performante et bien soudée... voilà une formule tout trouvée : une formule riche en apprentissage et agréable !

Public cible et durée

Ces team buildings s'adressent à n'importe quelle société, petite, moyenne ou grande. Ces formules fonctionnent avec des groupes entre 4 à 100 personnes. Elles peuvent s'étaler sur une ou 2 journées, avec logement dans des chambres d'hôtes dans la région.



Programme

Nous vous offrons un menu d'activité dans lequel vous choisissez. Ainsi vous pouvez plus ou moins déterminer le contenu de la journée. Choisissez une formule, nous l'aménageons en team building pour votre équipe, en fonction de la formule choisie et des points à travailler.

Parmi les possibilités:

Une formule basée sur **la culture et la découverte du patrimoine immatériel** de la région : légendes et contes, parcours d'artistes, initiation aux arts forains, jeux divers.

Une formule « **verte** » : une journée "en dehors des sentiers battus" dans la campagne, avec boussole, cartes d'état-major et indications photographiques, balades sonores, découverte du potager, de vergers, de producteurs de miel,

Une formule **gourmande** : activité 'brasserie', « la cuisine des trappeurs », un piquenique avec des produits du terroir. Et pourquoi pas, lors d'un atelier culinaire, faire entrer les participants dans la peau d'un vrai chef... de cuisine!

Une formule **active** : parcours santé dans la carrière verdoyante d'Opprebaix, pêche, travail avec des chevaux, jeux sportifs en pleine nature, rallye vélo, etc.

Et la formule '**tout en un**' : un quiz géant par lequel les participants apprennent tout sur les recettes typiques de la région. Afin de pouvoir répondre aux questions du quiz, les participants se renseignent: par l'Internet, puis par une visite aux producteurs des produits du terroir. Un vrai jeu de ville à la découverte de l'histoire, de la culture et du folklore de la région.

Lors de ces épreuves, et en fonction des besoins de l'équipe révélés lors d'une première phase, nous installons des pièges... communication difficile, fonctionner sous un stress élevé... gestion des délais... afin de pimenter le parcours, et de le rendre plus riche en apprentissage. Les épreuves sont organisées, selon les besoins, sous forme de compétition ou de jeu collaboratif, pour permettre de mieux travailler ensemble, tous tendus vers un but commun. Plus d'info

Si vous voulez plus de renseignements sur le planning et la coordination de ces journées d'équipes sur le contenu de ces journées, appelez le n° de téléphone 010/ 23 56 56 ou via l'adresse mail : culturalite@upskill.be

Lieu de séminaire de départ : la Ferme de Grindaël à Jodoigne ou tout autre lieu de séminaire de la région.

