

UNE PEDAGOGIE ACTIVE

DES INTERVENTIONS
A LA CARTE!



RÉVÉLATEUR DE TALENTS

*Plus de 20 années d'expérience dans la formation professionnelle.
Des interventions respectueuses de la culture de votre entreprise.
Des consultants experts, tous professionnels dans leur domaine.*

3 objectifs :

- Apporter une **valeur ajoutée**,
- Cultiver le sens du **résultat**,
- S'inscrire dans la **durée**.

Nos indicateurs de satisfaction en 2019 :

97,5 % des stagiaires accueillis dans nos formations ont été satisfaits !

94,7 % des bénéficiaires de Bilan de Compétences ont été satisfaits !

Catalogue de formation 2020



Vous souhaitez donner un **nouvel élan** à votre carrière ?

STRATEGIS CONSULTANTS

vous accompagne pour réaliser votre

Bilan de Compétences

- *Une équipe d'expérience pour révéler les talents !*

4 raisons pour réaliser un bilan de compétences :

Identifier, apprécier, évaluer...

Vos aptitudes, vos capacités, vos connaissances, vos compétences professionnelles, vos intérêts, vos valeurs, vos motivations

Faire le point sur votre évolution professionnelle :

Analyser vos expériences de vie et de travail, anticiper un changement, se projeter dans l'avenir

Vous orienter :

Elaborer et/ou valider un projet professionnel, étudier des pistes d'évolution, de mobilité interne ou externe

Vous former :

définir vos besoins de formation par rapport à un objectif de qualification et/ou un projet professionnel, vous préparer à la validation des acquis pour obtenir plus rapidement un titre ou un diplôme

Qui peut bénéficier d'un bilan de compétences ?

Toute personne active, notamment les salariés du secteur privé, les demandeurs d'emploi (la demande doit être faite auprès de Pôle emploi), de l'APEC ou de Cap emploi, les salariés du secteur public (fonctionnaires, agents non titulaires, etc.)

Quels sont les objectifs du bilan de compétences ?

Il permet d'analyser ses compétences personnelles et professionnelles, ses aptitudes et ses motivations ; de définir son projet professionnel et, le cas échéant, un projet de formation ; d'utiliser ses atouts comme un instrument de négociation pour un emploi, une formation ou une évolution de carrière.

Comment se déroule un bilan de compétences ?

Le bilan comprend obligatoirement trois phases sous la conduite du prestataire. Le temps consacré à chaque phase est variable selon les actions conduites pour répondre au besoin de la personne.

Une phase préliminaire a pour objet d'analyser la demande et le besoin du bénéficiaire, de déterminer un format adapté à la situation et au besoin, de définir conjointement les modalités de déroulement du bilan.

Une phase d'investigation permet au bénéficiaire soit de construire son projet professionnel et d'en vérifier la pertinence, soit d'élaborer une ou plusieurs alternatives.

Une phase de conclusion, permet au bénéficiaire de s'approprier les résultats détaillés de la phase d'investigation, recenser les conditions et moyens favorisant la réalisation du ou des projets professionnels, prévoir les principales modalités et étapes du ou des projets professionnels, dont la possibilité de bénéficier d'un entretien de suivi avec le prestataire de bilan.

Cette phase se termine par la présentation au bénéficiaire des résultats détaillés et d'un document de synthèse. Les résultats du bilan sont la seule propriété du bénéficiaire. Ils ne peuvent être communiqués à un tiers qu'avec son accord.

Le cadre légal du Bilan de Compétences

Comment est financé le bilan de compétences ?

- **Les salariés peuvent financer leur bilan de compétences :**
 - dans le cadre du **plan de formation** de votre entreprise (à l'initiative de l'employeur qui finance le bilan de compétences, et avec l'accord du salarié),
 - en prenant un **congé de bilan de compétences** (à l'initiative du salarié : la rémunération est maintenue si le bilan de compétences est effectué pendant les horaires de travail).
 - **depuis le 1^{er} janvier 2017**, vous pouvez financer votre bilan de compétences en activant votre Compte personnel de Formation (CPF) qui comprend désormais votre reliquat d'heures de DIF à utiliser avant 2020, auxquelles s'ajoutent les nouveaux droits acquis depuis 2015.
- **Les demandeurs d'emploi peuvent financer leur bilan de compétences :**
 - en utilisant également le compte personnel de formation (CPF).

Textes de référence : Article 13, loi n° 2009-1437 du 24 novembre 2009

Code du travail : Articles L.6313-1 et L.6313-10, L.6322-42 à L.6322-51, R. 6322-32 à R. 6322-63

Durée globale de l'accompagnement : 24 heures

Coût total de l'accompagnement : 1200 € HT

Votre contact :

Anne Laure MODESTE, ☎ 0692 33 53 36, 📍 32, Lotissement Canabady - 97410 – Saint Pierre,

✉ alizesrh@strategisconsultants.com

LA FORMATION « SUR-MESURE » à l'attention des entreprises

La formation en « intra-entreprise » :
une réponse personnalisée en parfaite adéquation avec vos besoins.

Vos besoins en formation sont spécifiques et nécessitent une approche sur-mesure tenant compte de votre culture d'entreprise, de votre contexte professionnel et économique, de votre organisation et de vos équipes.

Nous vous proposons une assistance exhaustive pour la mise en œuvre de votre plan de formation

La démarche en 4 étapes :

- Définir vos besoins et vos objectifs
- Concevoir la formation « sur mesure »
- Animer les sessions de formation
- Évaluer les résultats

La planification et le lieu de réalisation des formations sont à définir avec les entreprises

Tous nos sites d'intervention sont accessibles aux personnes porteuses de handicap

Votre contact :

Laurent RICHARD, ☎ 0692 02 94 80, 📍 32, Lotissement Canabady - 97410 – Saint Pierre,
✉ l.richard@strategisconsultants.com

LES FORMATIONS « CLÉ EN MAIN »

Étant constamment à l'écoute des entreprises, STRATEGIS CONSULTANTS organise régulièrement des formations « clé en main » sur 5 thématiques clairement identifiées.

MANAGEMENT

- ✓ Déléguer et responsabiliser ses collaborateurs
- ✓ Motiver et dynamiser son équipe au quotidien
- ✓ Gérer les tensions et les conflits en milieu professionnel
- ✓ Gérer et animer ses réunions d'équipe avec efficacité

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- ✓ Maîtriser son temps de travail et gérer ses priorités
- ✓ S'affirmer dans ses relations professionnelles
- ✓ Perfectionner ses écrits professionnels
- ✓ Se perfectionner à l'expression orale

ACTION COMMERCIALE

- ✓ Les techniques de marchandisage : mieux présenter pour vendre plus
- ✓ Les bases de la vente pour les non commerciaux
- ✓ Développer ses compétences en négociation commerciale
- ✓ Maîtriser les techniques de l'accueil téléphonique

Modalités d'accès à la formation : inscription par mail ou par téléphone –Signature d'une convention de formation

Délais d'accès à la formation : 15 jours minimum avant le démarrage de la formation

Votre contact :

Laurent RICHARD, ☎ 0692 02 94 80, 📍 32, Lotissement Canabady - 97410 – Saint Pierre,
✉ l.richard@strategisconsultants.com

Les Objectifs

- Mettre en œuvre des techniques de délégations précises et efficaces
- Créer les conditions nécessaires pour responsabiliser le collaborateur
- Développer les compétences et l'autonomie des collaborateurs.
- Connaître et utiliser les ressorts de la motivation d'équipe

Les Méthodes

- Alternance d'apports, de mises en situation et de jeux de rôles
- Utilisation d'exemples vécus par les participants

Les Modalités

- Durée de la formation : 1 jour, soit 7 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 280 € HT

Date et lieu de formation

- Le 16 septembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

DÉLÉGUER EN RESPONSABILISANT

- Définir les différents objectifs de la délégation
- Cerner les règles et les enjeux de la délégation
- Identifier son approche personnelle de la délégation

DÉLÉGUER AVEC MÉTHODE

- Acquérir une méthode pour mettre en œuvre une délégation
- Définir quoi déléguer et jusqu'où déléguer
- Poser des jalons de suivi et de contrôle de la délégation

MENER UN ENTRETIEN DE DÉLÉGATION

- Présenter et expliquer la délégation
- Traduire la mission en objectifs
- Déterminer avec le collaborateur des objectifs intermédiaires
- Valoriser le collaborateur pour l'impliquer davantage

ACCOMPAGNER LE COLLABORATEUR

- Faire de la délégation une source de motivation en impliquant directement le collaborateur
- Accompagner tout en développant l'autonomie et les compétences du collaborateur

Les Objectifs

- Développer son efficacité managériale pour impliquer davantage son équipe
- Mettre en place une animation consciente et formaliser dans le but de favoriser l'atteinte des objectifs
- Sélectionner le bon candidat

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques, de tests, de mises en situation et de jeux de rôles
- Utilisation d'exemples vécus par les participants

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 7 et le 8 octobre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

CERNER LES COMPORTEMENTS DE CHACUN

- Identifier les ressorts de la motivation
- Découvrir le niveau des aspirations de ses collaborateurs
- Qualifier leurs appropriations compétence-motivation
- S'attaquer aux causes de la démotivation
- Créer un environnement favorable

INSTAURER UNE COMMUNICATION EFFICACE

- Mettre en place une communication planifiée et adaptée à chacun
- Fixer les rendez-vous rythmant l'activité
- Préciser les modalités de coopération et d'information

STIMULER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET D'ENTREPRISE

- Insuffler un esprit d'équipe à ses collaborateurs
- Susciter de manière progressive l'esprit d'entreprise
- Lier la motivation à la compétence du groupe

MOTIVER PAR LA RESPONSABILISATION

- Déléguer à bon escient et encourager la responsabilité
- Organiser l'accompagnement dans la réalisation de chacun

UTILISER DES OUTILS COMPLÉMENTAIRES

- Tests psychotechniques
- Mises en situation...

ANALYSER LES CANDIDATURES

- Comparer chaque candidature aux critères de sélection définis
- Analyser le degré d'adéquation « poste/candidat »

PRENDRE SA DÉCISION ...

Les Objectifs

- Acquérir et mettre en œuvre des techniques de résolutions de conflits
- Identifier et prendre en compte l'état émotionnel de chacun

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques, de mises en situation et de jeux de rôles
- Utilisation d'exemples vécus par les participants

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 4 et le 5 novembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

DIAGNOSTIQUER LES TENSIONS ET LES CONFLITS

- Les tensions émotionnelles au sein d'une équipe de travail
- Les conflits objectifs et subjectifs
- Les sources des conflits au travail
- Les niveaux et expressions du conflit
- Distinguer tensions, conflit, agressivité et violence

IDENTIFIER LES PROCESSUS CONFLICTUELS

- Les signes avant coureurs d'un conflit
- L'analyse des processus conflictuels
- Les transactions et les jeux psychologiques
- Les phénomènes de groupes

TRAITER LES CONFLITS, ÉTAPE PAR ÉTAPE

- La description des faits réels
- La relativisation des émotions provoquées
- L'évaluation des conséquences pour les différentes parties
- La recherche de solutions concrètes

ANTICIPER LES POSSIBILITÉS DE CONFLITS

- La circulation de l'information et transparence
- La neutralité et l'impartialité du manager
- Le respect des principes hiérarchiques
- Les limites des relations conviviales

Les Objectifs

- Définir les objectifs de la réunion.
- Préparer, organiser et animer la séance de travail
- Accroître son efficacité dans la conduite de réunion
- Gérer les différences de points de vue

Les Méthodes

- Apports théoriques et techniques
- Entraînement intensif au rôle d'animateur par le biais de mises en situation
- Remise de fiches de synthèse

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 2 décembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

IDENTIFIER LE CONTEXTE DE LA RÉUNION

- Analyser la place et l'importance de la réunion dans le fonctionnement de son organisation de travail
- Identifier le type de réunion à mettre en place

PRÉPARER LA RÉUNION POUR ÊTRE EFFICACE

- Définir l'objectif de la réunion
- Établir l'ordre du jour
- Préparer le contenu de la réunion
- Organiser l'environnement matériel : convocations, supports d'intervention...

DÉVELOPPER SON SENS DE L'ANIMATION

- Favoriser la production d'idées, la créativité et faciliter les échanges
- S'appuyer sur la dynamique de groupe
- Gérer les différences de points de vue

PILOTER LA RÉUNION, ÉTAPE PAR ÉTAPE

- Rappeler les objectifs de la réunion et l'ordre du jour
- Traiter chaque point à aborder et faire des conclusions intermédiaires
- Synthétiser et conclure

ÉTABLIR LE COMPTE RENDU DE RÉUNION

- Rappeler l'ordre du jour et formaliser les points clefs de la réunion
- Informer des décisions prises

Les Objectifs

- Optimiser son temps et son énergie
- Définir les priorités et les urgences
- S'organiser et gérer son rythme de travail

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Etudes de cas et mises en situation
- Remise d'une documentation pédagogique

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 9 et 10 septembre 2020 à saint Pierre

Le Programme

CHANGER SA RELATION AU TEMPS

- Déterminer sa façon de fonctionner
- Prendre en compte ses moteurs de motivation
- Gérer son rythme de travail
- Identifier et éliminer les facteurs voleurs de temps

PLANIFIER LES TÂCHES À ACCOMPLIR

- Clarifier ses rôles et ses missions
- Classer les tâches : urgent/non urgent, important/non important
- Fixer des priorités
- Traduire ses priorités en plan d'actions
- Concilier les priorités individuelles et collectives
- Déléguer efficacement pour dégager du temps

S'ORGANISER POUR MIEUX GÉRER SON TEMPS

- Se servir d'un agenda et/ou d'un logiciel de gestion du temps
- Utiliser les outils d'information et de communication adaptés à la situation
- Gérer les imprévus
- Savoir dire non pour reprendre la maîtrise de son temps

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SON TEMPS

- Respecter une hygiène de vie pour être bien dans son corps et dans sa tête
- Trouver son rythme de travail

Les Objectifs

- Améliorer sa relation aux autres en développant son assurance
- Gérer les interactions délicates tout en conservant une bonne relation
- Se libérer des émotions invalidantes dans ses relations

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Mises en situation filmées, jeux de rôle
- Documentation pédagogique

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 14 et 15 octobre 2020 à saint Pierre

Le Programme

- Les attentes et difficultés de chacun
- Les atouts et points faibles concernant sa communication interpersonnelle
- Les principes essentiels à la formulation d'un compliment, répondre à un compliment et mises en situation
- L'empathie et la reformulation
- Questionnement en vue d'éclaircir les propos de son interlocuteur, d'éviter les malentendus et les non-dits
- Les 4C de la communication et la crédibilité
- Analyse de la pratique, problèmes rencontrés, réussites
- Les principes essentiels à la formulation d'une demande et les réponses avec mises en situation
- Lecture des paralangages
- Les gestes, mimiques, postures, comportements congruents et efficaces
- Analyse de la pratique : problèmes, réussites
- Les principes essentiels à la formulation d'un critique et ses réponses avec mises en pratique
- Analyse de la pratique, problèmes rencontrés, réussites
- Échange de rôle, mises en situation et exercices filmés d'après les difficultés et les apports de la formation

Les Objectifs

- Acquérir une méthodologie pour réaliser ses écrits professionnels
- Organiser et structurer son message
- Respecter la mise en forme et la présentation de ses écrits
- Rédiger des documents lisibles et compréhensibles
- Veiller à l'exactitude et la pertinence de ses écrits

Les Méthodes

- Exposé de méthodes alternées à des exercices pratiques
- Productions d'écrits en situations réelles
- Fiches « mémo » d'après les méthodes et les techniques

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 11 et 12 novembre 2020 à saint Pierre

Le Programme

L'AMÉLIORATION DE L'EXPRESSION

- Orthographe, grammaire et ponctuation
- Le choix des mots justes, précis et colorés
- Le style : concision, simplicité, mouvement

LES DIFFÉRENTS ÉCRITS PROFESSIONNELS

- Les documents internes : la note de service, d'information, de procédure, de synthèse, le compte-rendu, le rapport, ...
- Les courriers avec l'extérieur : la lettre, le communiqué de presse...

LE STYLE PROFESSIONNEL

- Le langage adapté au destinataire
- La précision, la concision
- La logique du raisonnement
- L'enchaînement des paragraphes

LA MÉTHODOLOGIE

- L'identification du destinataire
- L'analyse de la situation
- La définition de l'objectif à atteindre
- L'organisation des idées retenues

LA CONSTRUCTION D'UN ÉCRIT

- Analyse de situation
- Construction du plan et du document : cerner le problème, collecter et choisir les informations pertinentes

LA STRUCTURE ET LA PRÉSENTATION

- Les normes des écrits
- La clarté de la mise en page
- L'accroche visuelle

Les Objectifs

- Mieux s'exprimer devant un public.
- Gagner en assurance
- Communiquer avec aisance
- Adapter ses expressions orales à son interlocuteur
- Développer ses capacités à argumenter et à convaincre
- Savoir improviser

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situations réelles
- Exercices filmés et commentés
- Initiation aux techniques d'improvisation
- Travail sur la gestuelle

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 9 et 10 décembre 2020 à saint Pierre

Le Programme

PRÉPARER SON INTERVENTION ORALE

- Les objectifs de l'intervention
- Les messages essentiels et idées principales
- Structure temporelle de l'intervention

GAGNER EN ASSURANCE

- La gestion du trac, du stress émotionnel
- Les techniques de respiration
- Les défauts et tics de langage
- La maîtrise des réactions instinctives

TRAVAILLER SA VOIX ET SON IMAGE

- Le contrôle de la voix
- « Style d'orateur » et gain en naturel

TRAVAILLER LE « NON VERBAL »

- L'image : l'attitude, les postures,...
- Les regards et les gestes pour capter l'auditoire

S'ADAPTER AU PUBLIC

- L'identification du type de public
- L'adaptation de son niveau de langage

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Maîtrise de soi et la situation
- Création d'un climat de confiance
- La participation de l'auditoire
- « Argumenter pour convaincre »

SAVOIR IMPROVISER QUAND IL LE FAUT

- Le sens de la répartie
- Utilisation d'exemples, de comparaisons et de références
- Maîtrise de la durée de l'intervention

LES TECHNIQUES DE MARCHANDISAGE : MIEUX PRÉSENTER POUR VENDRE PLUS !

Les Objectifs

- Acquérir les notions fondamentales du merchandising
- Sensibiliser le personnel à l'importance du respect du plan de merchandising

Les Méthodes

- Apports théoriques et techniques
- Approche personnalisée et adaptées aux particularités du magasin d'accueil de chaque participant
- Livret de formation

Les Modalités

- Durée de la formation : 1 jour, soit 7 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 280 € HT

Date et lieu de formation

- Le 30 septembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

LE PRODUIT ET SON ENVIRONNEMENT

- Le positionnement du produit
- Le prix et la qualité du produit
- La marque du produit et son image
- Les stratégies de marque
- Le cycle de vie, le conditionnement, l'étiquetage et le balisage du produit

L'ASSORTIMENT D'UN POINT DE VENTE

- La classification des produits
- La nomenclature I.F.L.S
- La largeur, la profondeur et la cohérence de l'assortiment
- Exemples d'assortiments

LE PLAN DE MARCHANDISAGE

- Notions de merchandising
- Définition du merchandising
- Le merchandising de séduction
- Le merchandising de gestion
- L'organisation de l'espace vente
- L'espace de vente en magasin
- L'organisation du magasin
- La surface de présentation
- Le mobilier de vente
- L'organisation du linéaire
- La place du produit dans le linéaire
- La détermination des frontales
- Le pointage de l'assortiment

Les Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale
- Acquérir une méthode de vente performante pour être rapidement opérationnel
- Optimiser les résultats de gestion

Les Méthodes

- Alternance d'apports théoriques et techniques
- Au travers de cas pratiques et de simulations filmées, les participants s'approprient l'essentiel des techniques de vente et les bases d'une relation client efficace

Les Modalités

- Durée de la formation : 3 jours, soit 21 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 840 € HT

Date et lieu de formation

- Le 14, 15 et 16 octobre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

INTÉGRER LA DIMENSION COMMERCIALE

- Intégrer les enjeux de la relation commerciale
- Promouvoir l'image de l'entreprise
- Optimiser la relation client
- Favoriser la synergie entre services (marketing, technique, commercial...)

CONNAÎTRE SON POTENTIEL COMMERCIAL

- Identifier ses points forts (comportement, techniques, relationnel...)
- Mettre l'accent sur ses atouts

INTÉGRER LES TECHNIQUES DE VENTE

- Établir un contact positif avec le client
- Découvrir les besoins et les motivations d'achat du client
- Proposer une offre adaptée
- Construire un argumentaire de vente
- Répondre aux objections
- Conclure la vente
- Prendre congé

VALORISER SA PRESTATION POUR FIDÉLISER

- S'adapter aux différents types de clients et personnaliser sa relation
- Mettre en avant les objectifs atteints
- Coordonner son action avec les autres services

Les Objectifs

- Mieux défendre ses propositions commerciales
- Adapter son argumentation et traiter les objections des acheteurs

Les Méthodes

- Apports théoriques, méthodologiques et techniques
- Echanges d'expériences et études de cas
- Simulations avec débriefing

Les Modalités

- Durée de la formation : 3 jours, soit 21 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 840 € HT

Date et lieu de formation

- Le 18, 19 et 20 novembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

PRÉPARER SA STRATÉGIE DE NÉGOCIATION

- Analyser ses forces et ses faiblesses
- Se situer par rapport à la concurrence
- Construire une fiche d'Argumentation (caractéristique, avantage, preuve)
- Calculer ses solutions de repli tout en restant « gagnant/gagnant »

ÊTRE EN PHASE AVEC SON CLIENT

- Se centrer et se synchroniser sur lui
- Identifier ses besoins et ses motivations

DÉFINIR SON OFFRE ET ARGUMENTER

- Adapter son offre aux besoins du client
- Choisir ses arguments en fonction des attentes et des motivations du client

TRAITER LES OBJECTIONS

- Ecouter et marquer son écoute
- Repérer les fausses objections des vraies
- Différencier l'objection réelle d'une marque d'intérêt
- Appliquer la logique d'addition : « oui et » plutôt que « oui mais »
- Traiter l'objection prix dans toute sa dimension (délais de paiement, services associés...)
- Défendre ses solutions de repli

AMENER LE CLIENT À LA SIGNATURE

- Repérer les signaux d'achat
- Savoir conclure au bon moment
- Consolider sa vente pour fidéliser

Les Objectifs

- Comprendre le processus de l'accueil téléphonique
- Améliorer la qualité de son accueil téléphonique
- Transmettre l'image de marque de son entreprise

Les Méthodes

- Alternance entre exposés théoriques, questions/réponses et travaux d'application individuels et de groupe
- Etudes de cas et simulation d'appels et de réceptions téléphoniques

Les Modalités

- Durée de la formation : 2 jours, soit 14 h
- Public : tous publics
- Nombre de stagiaires : 5 à 10 participants
- Pré requis : pas de pré requis particulier
- Evaluation de la formation : grille d'auto évaluation
- Formalisation de la formation : attestation de formation avec validation des acquis par objectif

Le coût de la formation

- Coût total par stagiaire : 560 € HT

Date et lieu de formation

- Le 16 décembre 2020 à Saint-Pierre

Le Programme

LE PROCESSUS DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Se présenter et présenter son entreprise
- Identifier clairement son interlocuteur
- Identifier le service attendu
- Clarifier et reformuler pour valider
- Renseigner, expliquer ou réorienter
- S'assurer que l'on a été compris
- Conclure et rassurer

ADAPTER SON LANGAGE À L'OUTIL TÉLÉPHONE

- Le vocabulaire conventionnel
- Les expressions à employer au téléphone
- Le débit, le rythme, l'intonation et le volume de sa voix

DÉFINIR SON OFFRE ET ARGUMENTER

- Adapter son offre aux besoins du client
- Choisir ses arguments en fonction des attentes et des motivations du client

7 RÈGLES SIMPLES À RESPECTER

- Répondre avant la 3ème sonnerie
- Faire preuve d'enthousiasme
- Se faire comprendre et être concis
- Employer un vocabulaire positif
- Ne pas utiliser de main libre
- Tenir un cahier d'appel
- Prendre soin de raccrocher le dernier !

FAIRE FACE AUX SITUATIONS DÉLICATES

- Canaliser les bavards, rassurer les inquiets
- Maîtriser l'agressivité et l'impolitesse
- Recadrer un entretien en restant courtois