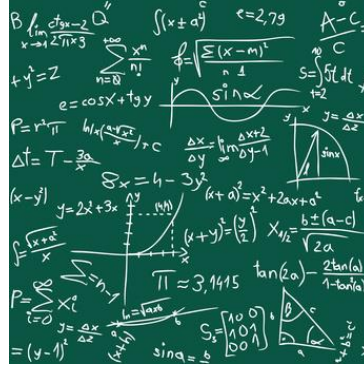
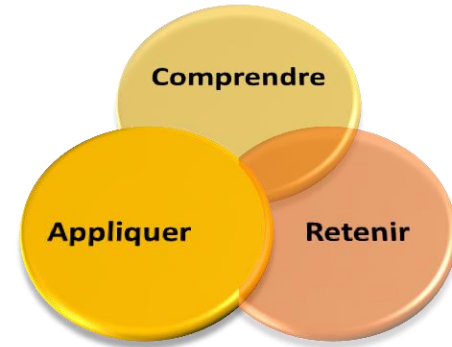
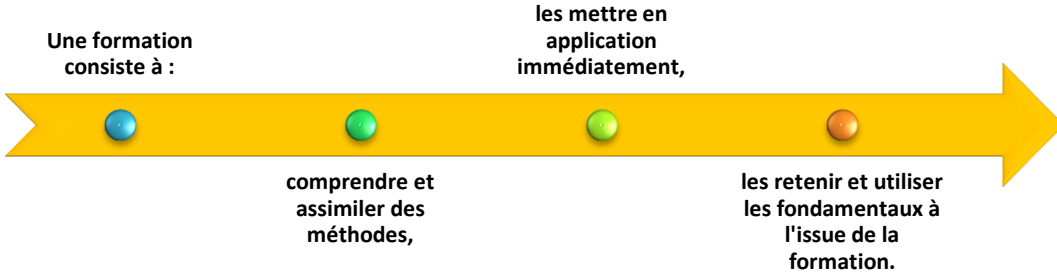


Pourquoi faire compliquer,

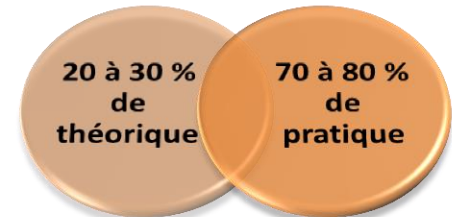


quand nous pouvons faire simple ?

Comment nos formations sont-elles conduites ?



Nos formations sont donc préparées avec des objectifs simples :



Les objectifs :

Découvrir et savoir appliquer les méthodes de recrutement.
Maîtriser l'entretien : avant – pendant – après.
Définir les besoins du poste, comment préparer l'entretien, les règles durant l'entretien, comment finaliser le choix et préparer l'arrivée du nouveau collaborateur.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Chefs d'entreprise, responsables des RH, responsables de recrutement, chargés de recrutement, directeurs commerciaux, chefs des ventes.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours**Le cadre législatif :**

Définir le poste : savoir faire – savoir être.
Définir les grilles de critères – rémunération.

Qui recrute ? Rédiger l'annonce.
Les supports d'annonce.

Présélection des lettres et CV.

Détendre le candidat – présenter l'entreprise.

Les pièges de la relation – jeux d'interactions – qualité de la relation – de l'expression.
Types de questions – techniques de relance – styles et déroulement de l'entretien.

Le contenu de l'entretien – les différents tests – la grille des critères.
Analyses des grilles – Interprétations.

Le pronostic – vendre le poste – réussir la future intégration dans l'entreprise.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Préparer l'arrivée d'un nouveau collaborateur.
Connaître et découvrir les styles de management.
Connaître et maîtriser les missions du poste. Adapter son style de management à chaque situation. Développer la motivation du collaborateur pour un encadrement personnalisé.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les managers d'équipe directs ou indirects.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Mon style de management « naturel » .
Les différents styles de management et quand les appliquer.

L'accueil : préparations amont.
Connaître et séquencer le poste. Quelles priorités et pour qui ?

Les moyens et les outils du poste. Comment et quand les « vendre » ?

L'accueil : rassurer et planifier le cadre.

L'intégration : L'entreprise et ses forces vives.
Plan de progression avec objectifs atteignables.

Le développement : Observer – écouter – analyser.
Personnaliser son management par objectif.

Le concret : Compétences attendues par étapes-clé.
Entretiens individuels de motivation, recadrage,...

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Découvrir et savoir appliquer les méthodes de recrutement.
Maîtriser l'entretien : avant – pendant – après.
Définir les besoins du poste, comment préparer l'entretien, les règles durant l'entretien, comment finaliser le choix et préparer l'arrivée du nouveau collaborateur, qu'il soit permanent ou saisonnier.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les managers d'équipe directs ou indirects.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Apprenons à nous connaître.
Comment va se dérouler le stage ?

Définir le poste : savoir faire – savoir être.
Définir les grilles de critères – rémunération.
Présélection des lettres et CV.
Détendre le candidat – présenter l'entreprise.
Les pièges de la relation – jeux d'interactions – qualité de la relation – de l'expression.

Types de questions – techniques de relance - styles et déroulement de l'entretien.
Le contenu de l'entretien – les différents tests – la grille des critères.
Analyses des grilles – Interprétations.
Le pronostic – vendre le poste.

Réussir la future intégration dans l'entreprise.
L'accueil : préparations amont.
Connaître et séquencer le poste.
Les moyens et outils du poste.
Comment et quand les « vendre » ?
L'intégration, le développement, le concret,...

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Connaître et découvrir les styles de management.
Adapter son style de management à chaque situation.
Apprendre à fixer les objectifs et les suivre.
Développer la motivation du collaborateur pour un encadrement personnalisé.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les managers d'équipe directs ou indirects.
Au-delà des structures pyramidales il est important de connaître dans les structures transverses, les motivations des collaborateurs des autres services, pour mieux atteindre ses propres objectifs.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Détermination de votre style de management « naturel ».

Les différents styles de management et quand les appliquer.

Les accélérateurs et les freins de vos collaborateurs.

Les pièges du management « global »
Personnaliser son management PAR objectif.

Cohérence des objectifs « entreprise/collaborateurs ».

Comment fixer les objectifs et les suivre ?

Comment maintenir la motivation ?

Faire grandir ses collaborateurs et optimiser leurs compétences.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

- Comprendre les mécanismes du syndrome général d'adaptation (ou stress).
- Evaluer sa propre résistance au stress – autodiagnostic
- Repérer les situations critiques de son équipe et évaluer les risques de non-traitement.
- Découvrir les savoir-faire, savoir-être, outils, méthodes et techniques incontournables pour réduire les causes de stress de son équipe
- Mettre en place des solutions et en assurer le suivi

Déroulement du stage :

3 jours : 21 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 3 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

- Tout responsable qui encadre des collaborateurs stressés, angoissés, surchargés, mal organisés
- Tout responsable qui souhaite prévenir le stress au travail

Notre méthode :

- Déterminer vos attentes en amont du stage.
- Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, jeux de rôles, ateliers à thèmes etc.
- Fourniture de livrables divers
- A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique
- Debriefing après la première formation

Le programme sur 3 jours (résumé)

1er jour

Accueil des participants

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement

Apprenons à nous connaître - exposons nos attentes

- Etat des lieux – partage d'expériences
- Qu'est-ce que le stress ?
- Les manifestations du stress
- L'impact sur l'organisme
- Le rôle des émotions
- Autodiagnostic : stress personnel – stress professionnel et résistance
- Identifier les véritables causes de son anxiété
- Inventorier ce qui détend et apaise

Clôture de la première journée

Questions/réponses

2ème jour

Accueil des participants

Questions/réponses sur le contenu de la 1ère journée

- Travailler l'estime de soi,
- Retrouver/développer la confiance en soi
- S'entraîner à adopter des comportements constructifs et apaisants
- Plan d'actions pour mieux gérer son stress
- Cerner ses objectifs
- Mieux gérer ses priorités
- Savoir identifier les barrières et les clés de réussite
- Améliorer sa qualité/son équilibre de vie

Clôture de la deuxième journée

Questions/réponses

3ème jour

Accueil des participants

Questions/réponses sur le contenu de la 2ème journée

- Le stress lié au travail – contexte législatif
- Diagnostic : stress mesuré – stress perçu
- Identifier les situations de stress de son équipe
- Comprendre l'impact de ses propres priorités sur son équipe
- Evaluer les risques de non-traitement
- Les solutions en termes de relations interpersonnelles
- Améliorer la gestion des émotions de son équipe
- Développer écoute et empathie
- Adopter des comportements constructifs et apaisants
- Les réponses individuelles et collectives

Clôture de la troisième journée

Questions/réponses

Les objectifs :

- Définir le stress
- Comprendre le stress : manifestations et impacts physique et psychique
- Procéder à son autodiagnostic
- Découvrir les savoir-faire, savoir-être, outils, méthodes et techniques incontournables pour réduire les causes de stress
- Appliquer les solutions pour mieux gérer le stress

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x jour

Barème

Merci de
demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Toute personne qui souhaite comprendre le stress et apprendre à mieux le gérer pour améliorer sa vie personnelle et sa qualité de vie au travail.

Notre méthode :

- En amont du stage : Déterminer les attentes des stagiaires amont du stage (entretien téléphonique individuel)
- En cours de stage : Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, jeux de rôles, ateliers à thèmes, etc.
- Fourniture de livrables divers
- En aval du stage : Débriefing après formation et suivi pendant 3 mois par entretien téléphonique ou mail

Le programme sur 2 jours

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement
Attentes des participants (synthèse des entretiens pré-formation)

Qu'est-ce que le stress ?

- Les différents stressseurs
- Les facteurs de stress
- Les ingrédients du stress
- Les manifestations du stress
- Les impacts sur l'organisme (physique et psychologique)
- Les stades successifs

Autodiagnostic : stress personnel – stress professionnel

Identifier les véritables causes de son anxiété

L'impact du stress sur l'estime de soi et la confiance en soi

Les solutions pour apprendre à mieux gérer son stress :

- Gérer ses émotions et rétablir estime et confiance en soi
- Savoir-faire, savoir-être, outils, méthodes, techniques pour réduire les causes de stress
- Définir et mettre en place son plan d'actions personnalisé (v/s autodiagnostic)

Principal risque de non-traitement du stress = le burn out

Quelques réponses face au stress

Les objectifs :

Donner à tout encadrant les méthodes et outils afin d'identifier, traiter et résoudre des situations conflictuelles de son équipe.

Permettre à toute personne en souffrance de gérer et sortir d'une situation conflictuelle.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander

**Emmanuel
Moreira**

par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés : formation différente encadrant /collaborateur.

Tout encadrant qui doit réussir à traiter et sortir d'une situation conflictuelle. Tout collaborateur qui, à titre personnel, fait face à une ou plusieurs situations de conflits et souhaite y remédier.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.

Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.

Debriefing individuel quelques jours plus tard.

A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours**Mieux comprendre la gestion des conflits :**

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Les différentes sortes de conflits,

Les sources de conflits,

Les différentes étapes d'un conflit,

Les différents comportements face aux conflits,

Le rôle des émotions dans le conflits,

Les stratégies des différents acteurs,

Les risques découlant d'une non-résolution des conflits.

S'approprier les techniques de gestion de conflits (à adapter selon un public cadre ou collaborateur) :

Le rôle de l'assertivité,

3 modes de gestion : régulation – médiation – arbitrage,

Les différentes étapes d'une résolution efficace,

Les attitudes à adopter,

Quelques auxiliaires (exemples d'outils et méthodes),

La prévention des conflits,

Les avantages découlant de la résolution des conflits.

Debriefing du stage.

Objectifs :

- . Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité
- . Entretenir une relation client
- . Identifier et utiliser le potentiel clients
- . Identifier les problèmes , apporter des solutions et gérer les réclamations
- . Savoir gérer les situations difficiles et savoir dire "NON"
- . Rechercher la satisfaction clients pour les fidéliser

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Commerciaux, commerciaux sédentaires, conseillers clientèle, chargés de SAV, toute personne gérant des transactions directes avec les clients (conseil, vente, après-vente)

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, ateliers à thèmes, jeux de rôles, etc.
Fourniture de matrices diverses et scripts
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique

Le programme sur 2 jours (résumé)

1er jour

Accueil des participants

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement

Apprenons à nous connaître - exposons nos attentes

Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité

- *contexte et image de l'entreprise*
- *ce qui peut changer*

Participer à la mise en place et entretenir une relation client

- *Les différents acteurs : rôles et attentes*
- *Le Service client*
- *Avantages et inconvénients (risques) d'une gestion de la relation clients*
- *Participation au projet GRC*

Identifier et utiliser le potentiel clients

- *Les notions de CRM / GRC*

Identifier les problèmes et apporter des solutions

- *Savoir écouter, questionner et reformuler*

Clôture de la première journée - questions/réponses

2ème jour

Accueil des participants

Questions/réponses sur le contenu de la 1ère journée

Gérer les réclamations

- *Recevoir et prendre en charge efficacement une réclamation*
- *Suivre efficacement une réclamation*
- *Rendre compte, positiver et capitaliser*

Savoir gérer les situations difficiles

- *Neutraliser une situation difficile*
- *Créer un climat positif*
- *Transformer un client difficile en contributeur*

Savoir dire "NON"

- *Evaluer d'abord l'enjeu*
- *S'affirmer face au client - Expliquer sans se justifier*
- *Autres alternatives au "NON" (négociables/non-négociables)*

Rechercher la satisfaction client

- *Pourquoi et comment ?*
- *Traiter les résultats et rendre compte au client*
- *Transformer sa participation aux enquêtes en opportunités*

Clôture de la formation - questions/réponses
(vérification de l'atteinte des attentes et objectifs)

Objectifs :

- . Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité
- . Accompagner la mise en place et entretenir une relation client de qualité
- . Auditer son service et mettre en place des plans d'actions
- . Mesurer la satisfaction clients pour les fidéliser
- . Définir les objectifs de son équipe et les suivre
- . Accompagner ses collaborateurs

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de
demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Responsables services clients et/ou commerciaux

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, ateliers à thèmes etc.
Fourniture de matrices diverses
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique

Le programme sur 2 jours

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement

Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité

- *contexte et image de l'entreprise*
- *définition de la politique service client – vision*

Accompagner la mise en place et garantir une relation client de qualité

- *déclinaison et respect de la vision de l'entreprise*
- *audit de son service*
- *mise en place de plans d'actions*
- *définition des objectifs*
- *création de procédures*
- *travail sur la transversalité des missions internes autour du client*

Mesurer la satisfaction clients

- *Pourquoi et comment ?*
- *Traiter les résultats*
- *Rendre compte au client*
- *Transformer sa participation aux enquêtes en opportunités*

Définir les objectifs et suivre les résultats

Définir les profils agents

Définir un plan d'intégration et/ou de formation des collaborateurs

Objectifs :

- . Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité
- . Mettre en place et entretenir une relation client
- . Identifier et utiliser le potentiel clients
- . Identifier les problèmes , apporter des solutions et gérer les réclamations
- . Savoir gérer les situations difficiles et savoir dire "NON"
- . Mesurer la satisfaction clients pour les fidéliser

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
Emmanuel Moreira
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Dirigeants, responsables de services, chefs de projets amenés à mettre en place une démarche GRC

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Echanges de points de vue, remue-méninges, études de cas, ateliers à thèmes etc.
Fourniture de matrices diverses
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique

Le programme sur 2 jours (résumé)

1er jour

Accueil des participants

Présentation du déroulement du stage et règles de fonctionnement

Apprenons à nous connaître - exposons nos attentes

Comprendre les enjeux d'une relation clients de qualité

- *contexte et image de l'entreprise*

- *ce qui peut changer*

Mettre en place et entretenir une relation client

- *Les différents acteurs : rôles et attentes*

- *Le Service client*

- *Avantages et inconvénients (risques) d'une gestion de la relation clients*

- *Lancer le projet GRC*

Identifier et utiliser le potentiel clients

- *Les notions de CRM / GRC*

Identifier les problèmes et apporter des solutions

- *Savoir écouter, questionner et reformuler*

Clôture de la première journée - questions/réponses

2ème jour

Accueil des participants

Questions/réponses sur le contenu de la 1ère journée

Gérer les réclamations

- *Positiver et capitaliser*

Savoir gérer les situations difficiles

- *Transformer un client difficile en contributeur*

Savoir dire "NON"

- *Evaluer d'abord l'enjeu*

- *S'affirmer face au client - Expliquer sans se justifier*

- *Autres alternatives au "NON" (négociables/non-négociables)*

Mesurer la satisfaction clients

- *Pourquoi et comment ?*

- *Traiter les résultats*

- *Rendre compte au client*

- *Transformer sa participation aux enquêtes en opportunités*

Clôture de la formation - questions/réponses

(vérification de l'atteinte des attentes et objectifs)

Les objectifs :

Transformer le maximum de devis en contrats définitifs.
Définir les éléments à valider avant de faire un devis.
Logique avant de se déplacer ou recevoir pour faire un devis.
Se démarquer des fournisseurs potentiels.
Apprendre à se vendre et à faire des ventes additionnelles.

Déroulement du stage :

1 jour : 7 heures.
En intra ou inter (6 personnes maximum)
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx €

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés : vouloir... tout simplement...

Pour une clientèle de particuliers ET professionnels
Chefs d'entreprise, artisans, commerçants, professions libérales,
chefs des ventes, commerciaux, ingénieurs d'affaires, attachés
commerciaux, techniciens AV ou SAV,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Certains modules seront suivis de mini sketches.
Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition , pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur une journée

Apprenons à nous connaître.
Comment va se dérouler le stage ?

Pourquoi les concurrents sont si « forts » ?
Comment faire mieux ? Avec quels moyens ?

Téléphone : identifier les styles d'acheteurs et comment s'adapter en 5 minutes + mini sketches.
Téléphone : comment être sûr que la réalisation du devis pourra déboucher sur un contrat éventuel ?

La préparation avant d'aller chez le client.
Le planning à respecter.
Face au client : argumenter et convaincre avec quels moyens ?

Le contact et la découverte + mini sketches.

L'argumentation et les ventes additionnelles + mini sketches.

Avant de conclure. Conclusion et relance.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Les missions clés du vendeur : accueillir le client, découvrir son approche et son style par accroches.

Adapter la découverte à ses besoins avec les bonnes questions. Adapter l'argumentation à chaque client, avec des ventes additionnelles, traiter les objections, conclure et fidéliser le client.

Déroulement du stage :

Un jour : 7 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx € x 2 jours.

Barème

Merci de
demander

Emmanuel

Moreira

par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les équipes de vente en boutique, comptoirs commerciaux.

Pour une clientèle de professionnels et de particuliers.

Pour les formations « intra », la formation sera adaptée à la spécificité de votre enseigne, vos produits, votre clientèle ...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.

Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.

Debriefing individuel quelques jours plus tard.

A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur la journée**La journée**

Apprenons à nous connaître.
Comment va se dérouler le stage.

Les missions clés du vendeur.

La prise de contact.
Les premières questions à poser au client pour découvrir :
son approche, son style d'achat, sa motivation d'achat (soncas).

Maîtriser le questionnement efficace pour cerner les besoins et les envies.

Adapter l'argumentation aux attentes.
Développer le C.A.P. Propre à chaque profil d'achat déterminé.

Amorcer les ventes additionnelles.

Traiter les objections en récupérant des informations supplémentaires.

Amener le client à la conclusion.

Comment, en s'appuyant sur les signes d'achat, provoquer une première conclusion ?

Fidéliser le client.

Débriefing du stage.

Les objectifs :

Gagner en sérénité personnelle et en résultats professionnels.
 La préparation prime sur l'action.
 Piloter l'entretien de vente :
 Contact – transition – découverte – argumentation – traitement des objections – conclusion. .../...

Déroulement du stage :

3 jours : 21 heures.
 En intra ou inter. 6 personnes maximum.
 Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
 Déjeuner : xx € x 3 jours.

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
 Moreira**
 par
 téléphone
 ou en ligne
 pour devis
 immédiat

Acteurs concernés : toutes personnes souhaitant exercer une activité de contact, vente et négociation.

Commerciaux débutants, salariés voulant se reconverter à la vente, demandeurs d'emploi. Toutes personnes ayant une fonction commerciale et n'ayant jamais reçu de formation.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
 Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
 Debriefing individuel quelques jours plus tard.
 A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 3 jours

Premier jour

Apprenons à nous connaître.
 Comment va se dérouler le stage ?

Identifier les styles d'acheteur et apprendre à s'adapter.

Pourquoi et comment préparer sa visite ?

Les premiers contacts et la transition +mini sketches.

La découverte, ou comment obtenir des points d'appui + sketches.

Récapitulatif et sketches reprenant :

Préparation – premiers contacts.

Transition – découverte.

Debriefing de la journée.

Deuxième jour

Flash-back de la veille.

L'argumentation – les approches.

Savoir reformuler – créer l'intérêt.
 Démontrer – renforcer les bénéfices.
 Continuité des sketches préparés la veille.

Traitement des objections.

Comment identifier les vraies objections.
 Techniques de réponse aux objections.
 Continuité des sketches préparés la veille.

Apprendre à conclure ?
 Continuité des sketches préparés la veille.

Mises en application globale.

Debriefing de la journée.

Troisième jour

Comment va se dérouler ce troisième jour ?

Echanges d'expériences en intégrant l'approche actuelle de l'entretien de vente.
 Les points forts et points nécessitant des rappels.
 Pause

Détermination des points de rappel à travailler.

Rappel des points 1 et 2, suivis de sketches.

Rappel des points 3 et 4, suivis de sketches.

Rappel du point 5, suivi de sketches.

Chaque stagiaire détermine ses objectifs d'approfondissement prioritaires.
 La feuille d'engagement servira de fil conducteur, lors des suivis téléphoniques.

Synthèse du stage.

Les objectifs :

Gagner en sérénité personnelle et en résultats professionnels.
La préparation prime sur l'action.
Piloter l'entretien de vente :
Contact – transition – découverte – argumentation – traitement des
Objections – conclusion. .../...

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours.

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

déjà en usage, pour perfectionnement.

Chefs d'entreprise, directeurs commerciaux, directeurs des ventes,
directeurs régionaux, chefs des ventes, commerciaux, ingénieurs
d'affaires, attachés commerciaux, techniciens AV ou SAV,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de
cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Identifier les styles d'acheteur et apprendre à s'adapter.

Pourquoi et comment préparer sa visite ?

Les premiers contacts et la transition + mini sketches.

La découverte, ou comment obtenir des points d'appui + sketches.
Récapitulatif et sketches reprenant : préparation – premiers contacts – transition – découverte.

L'argumentation - les approches.
Savoir reformuler – créer l'intérêt -
Démontrer - renforcer les bénéfices.
Continuité des sketches préparés la veille.

Traitement des objections.
Comment identifier les vraies objections.
Techniques de réponse aux objections.
Continuité des sketches préparés la veille.

Apprendre à conclure ? Suivi de sketches.

Mises en application globale.

Synthèse du stage.

Les objectifs :

Gagner en sérénité personnelle et en résultats professionnels.
La préparation prime sur l'action.
Piloter l'entretien de vente :
Contact – transition – découverte – argumentation – traitement des
Objections – conclusion. .../...

Déroulement du stage :

1 jour : 7 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx €

Barème

Merci de
demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés : module réservé aux professionnels qui maîtrisent les techniques de vente. Pour rappel des réflexes.

Chefs d'entreprise, directeurs commerciaux, directeurs des ventes, directeurs régionaux, chefs des ventes, commerciaux, ingénieurs d'affaires, attachés commerciaux, techniciens AV ou SAV,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas, ... Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur la journée

Apprenons à nous connaître.
Comment va se dérouler le stage ?

La préparation de la visite.
Les premiers contacts – la transition -la découverte.

L'argumentation : reformuler – créer l'intérêt - démontrer – renforcer.
Suivi de mini sketches sur les items vus le matin.

Traiter des objections.
Identifier les vraies objections.
Les techniques de réponse.
Suivi de mini sketches.

Quand et comment conclure ?
Suivi de sketches reprenant : la découverte – l'argumentation – TO – la conclusion.
Vous pouvez vous munir de cas concrets, qui seront exploités comme base de travail, ainsi que la vision de votre groupe.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Gagner en sérénité personnelle et en résultats professionnels.
La préparation prime sur l'action.
Piloter l'entretien de ventes **GROUPEES, avec objectifs multiples.**
Contact – transition – découverte – argumentation – traitement des
Objections – conclusion. .../...

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours.

Barème

Merci de
demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés : module réservé aux professionnels qui maîtrisent les techniques de vente et objectifs multiples.

Chefs d'entreprise, directeurs commerciaux, directeurs des ventes, directeurs régionaux, chefs des ventes, commerciaux, ingénieurs d'affaires, attachés commerciaux, techniciens AV ou SAV,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas, ... Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Identifier les styles d'acheteur et apprendre à s'adapter.

Comment préparer sa visite et bâtir un plan de vente ?

Les premiers contacts et la transition.

La découverte GROUPEE liée aux objectifs initiaux.

Déterminer les attentes – les contraintes – les motivations d'achat + sketches.

Préparation des cas qui serviront de fil conducteur. Vous pouvez vous munir de cas concrets.

Récapitulatif et sketches reprenant : préparation – premiers contacts – transition – découverte.

L'argumentation VENTES GROUPEES.

1. Rappel des attentes et contraintes.
 2. Promesse : créer l'intérêt.
 3. Preuve : démontrer.
 4. Personnalisation.
- Continuité des sketches préparés la veille.

Apprendre la conclusion GROUPEE : les 7 étapes à maîtriser.

Rédaction du support de vente.

Mises en situation et application GROUPEE 1 et 2

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Se préparation pour défendre la marge, le CA et optimiser les moyens.
Accepter et traiter les objections.
Anticiper et comprendre les objections.
Développer les arguments adaptés à son client.
Engager le client : savoir conclure.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours .

Barème

Merci de
demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :**Maîtriser les techniques de vente.**

Chefs d'entreprise, directeurs commerciaux, directeurs des ventes, directeurs régionaux, chefs des ventes, commerciaux, ingénieurs d'affaires, attachés commerciaux, techniciens AV ou SAV,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Les différents acheteurs, leurs styles, leurs méthodes,
leurs objectifs conscients et inconscients, leurs environnements.

Votre style de négociation et les 3 aptitudes.
Le négociateur face à lui-même et face au client.

Se préparer : les bonnes questions et les contreparties face aux concessions prévisibles.

Conduire la négociation jusqu'à la conclusion :

les 5 « C » à respecter pour une négociation « à froid ».

Contact – prendre l'ascendant.
Consultation – éclaircissement.
Confrontation – tactiques à utiliser.
Conciliation – contreparties et concessions.
Conclusion – reformuler et préciser les termes de l'accord final.

Analyser les résultats.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Connaître les styles de management spécifiques à l'accompagnement terrain.
Conduire l'entraînement terrain avec des bases bien précises.
Comment conclure la journée qualitativement et quantitativement ?
Comment suivre et faire évoluer les entraînements réalisés ?

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les managers des équipes commerciales.
Ce module de formation est basé sur un entraînement intensif devant la caméra, principalement en deuxième journée.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Détermination de votre style de management « naturel ».

Les différents styles de management spécifiques à l'accompagnement terrain et quand les appliquer.

Les profils de vos collaborateurs.

Les préparations et vérifications avant d'entraîner vos collaborateurs sur le terrain ?

Les bases de l'entraînement terrain.

Maîtriser la manière de transmettre.

La structure de la journée d'entraînement.

Pendant et après la première visite :

Faire analyser. Méthode S.O.R.A.

Faire expliquer. Les moyens.

Démontrer et faire appliquer.

Après-midi consacré aux entraînements devant la caméra + retour sur points particuliers.

Debriefing du stage.

Les objectifs :

Créer une réunion avec objectifs SMAAC et implication des participants.
Construire une réunion avec une priorité aux objectifs, avec les ARMES nécessaires pour atteindre les objectifs signifiés.
S'assurer que les participants de votre réunion repartent motivés et acceptant des objectifs très clairs et une maîtrise parfaite des ARMES.

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2

Barème

Merci de demander
Emmanuel Moreira
par téléphone
ou en ligne pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Les managers d'équipes commerciales, tous les responsables de service devant animer une réunion en mode hiérarchique, transverse, d'objectifs,...

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Préparer la réunion avec des objectifs SMAAC.

Inviter et informer les participants : ordre du jour, les points abordés, les « supports » à préparer pour la réunion , etc...

Préparer le contenu et le plan de la réunion :

Quel style d'animation – les freins, les moteurs.
1/3 passé – présent ET 2/3 avenir.
Des faits concrets.

L'organisation.

Déroulement 1 : l'accueil – présenter les faits utiles.

Déroulement 2 : Vendre les objectifs.
Vendre les moyens.

Déroulement 3 : les A.R.M.E.S. Partie I
Arguments – réponses aux objections.

Déroulement 3 : les A.R.M.E.S. Partie II
Moyens - entraînement – suivi.

Les moyens d'expression, d'animation, ...

Compte-rendu, P.A.I., analyses. Faire vivre quotidiennement l'après-réunion.

Debriefing du stage

L'objectif :

Ce moment privilégié et unique doit être un vrai moment d'échange concret, factuel, tourné uniquement vers le collaborateur qui doit pouvoir venir fier de ses résultats et sans craintes concernant ses échecs. Tout doit pouvoir être dit !
Le professionnalisme et l'attitude du manager, sont donc primordiaux pour faire de ce moment fort, une force pour tous !

Déroulement du stage :

2 jours : 14 heures.
En intra ou inter : 6 personnes maximum.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.
Déjeuner : xx € x 2 jours

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

1 > les managers d'équipe, les responsables de service, toute personne devant mener un ou des entretiens professionnels.
2 > Pour les collaborateurs évalués, un module est disponible pour préparer l'évaluation avec une connaissance précise du cadre.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.
Quelques modules sont suivis de sketches filmés, études de cas,...Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.
Debriefing individuel quelques jours plus tard.
A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur 2 jours

Préparer le cadre plusieurs semaines avant.

Cadre pour le manager – cadre pour le collaborateur.

Les enjeux pour le collaborateur, le manager, l'entreprise...

Que faut-il évaluer ?

Comment l'évaluer ?

Comment organiser l'entretien ?

Le face à face : le cadre et l'importance d'un accueil positif.

Le face à face : le bilan factuel en appui des résultats.

Le face à face : se fixer les objectifs et le P.P.P.

Le face à face : les attentes personnelles du collaborateur.

Le face à face : l'importance de la conclusion et ses aspects psychologiques primordiaux.

Debriefing du stage.

L'objectif :

L'entretien d'évaluation est un moment fort et privilégié, important pour vous, votre manager et votre entreprise. Vous aurez sensiblement la même formation que votre manager, pour que l'entretien soit vraiment tourné sincèrement sur vos réalisations factuelles, les actions à venir et leur suivi et tout ceci dans un climat favorisant l'échange.

Déroulement du stage :

1 jour : 7 heures.

En intra ou inter : 6 personnes maximum.

Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Déjeuner : xx €

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

1 > Pour les collaborateurs évalués, savoir préparer l'évaluation avec une connaissance précise du cadre.

2 > Autre module pour les managers et toutes personnes devant mener un ou des entretiens professionnels.

Notre méthode :

Déterminer vos attentes en amont du stage.

Échanges d'expériences du groupe et de leur vision.

Debriefing individuel quelques jours plus tard.

A votre disposition , pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Le programme sur la journée

Comment va se dérouler le stage ? L'état d'esprit : feux verts, feux rouges.

Comment préparer et respecter le cadre défini par l'entreprise plusieurs semaines avant. Les enjeux pour le collaborateur, l'entreprise...

Les éléments évalués sur des faits factuels : votre rôle et vos missions, vos compétences, vos qualités.

Préparer les étapes remises par votre manager. Les bilans par rapport aux documents internes suivis.

Préparer les éléments que vous souhaitez aborder :
 Vos succès et vos échecs.
 Les formations et aides que vous attendez de votre manager pour l'année qui suit.
 Votre évolution de carrière.

L'importance d'une préparation méticuleuse, votre image, votre professionnalisme.

Favoriser un climat favorable.
Comprendre les objectifs et attentes de l'entreprise et de votre manager.
Lier vos objectifs avec votre cadre professionnel.

Votre manager ? Un être humain comme vous, avec ses accélérateurs et ses freins.

Points particuliers sur lesquels nous pouvons revenir.

Objectifs :

- . Vous former sur EBP comptabilité open line
- . Vous former sur EBP Bâtiment, etc...
- . Accompagner la mise en place et la maîtrise des logiciels
-/...

Déroulement du stage :

7 heures par jour, un à plusieurs jours.
En intra ou inter : 6 personnes si possible, en fonction des attentes individuelles.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Tous les professionnels qui utilisent les logiciels



Notre méthode :

- Déterminer vos attentes en amont du stage.
- Echanges de points de vue, travailler sur vos problématiques.
- Former sur vos logiciels installés en interne.
- A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Exemples de programme sur un ou plusieurs jours (nous intervenons sur 100 % du potentiel des logiciels)

EBP comptabilité open line

Caractéristiques générales (suite et rappels)
Transfert comptable
Traitements comptables
Analytique et budgétaire
.../...

EBP Bâtiment

Fichiers de tiers (clients et fournisseurs)
Bibliothèques et tarifs fournisseurs
Fichier éléments
Documents de vente
Suivi de chantiers
Maintenance, SAV,
.../...

Objectifs :

- . Vous former sur le ou les logiciels du pack office en cours ou passé
- . Accompagner la mise en place et la maîtrise des logiciels
-/...

Déroulement du stage :

7 heures par jour, un à plusieurs jours.
En intra ou inter : 6 personnes si possible, en fonction des attentes individuelles.
Lieu à déterminer suivant la localisation des stagiaires.

Barème

Merci de demander
**Emmanuel
Moreira**
par
téléphone
ou en ligne
pour devis
immédiat

Acteurs concernés :

Tous les professionnels qui utilisent les logiciels



Notre méthode :

- Déterminer vos attentes en amont du stage.
- Echanges de points de vue, travailler sur vos problématiques.
- Former sur vos logiciels installés en interne, ou en centre.
- A votre disposition, pendant 3 mois par entretien téléphonique.

Nous intervenons sur 100 % du potentiel des logiciels



05 61 00 23 66

