

**La vente  
commence quand  
le client dit  
«Non!», «Ouvrez  
le catalogue !»**

La formation professionnelle change les perspectives d'avenir des français. Nous sommes fiers de participer à cette dynamique. Depuis 2004, c'est près de 15 000 destins changés.

**Et le vôtre,  
on s'en occupe quand ?**



Teddy KEFALAS  
Directeur et fondateur ATK Group

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, sweeping lines.

# Cultiver l'innovation pédagogique pour révéler les talents de demain.

Notre leitmotiv

## SOMMAIRE

DECouvrez ATK GROUP  
DECouvrez BUSIMA

### MANAGER

MANAGER UNE ÉQUIPE	20
LE LEADERSHIP DURABLE	21
DÉVELOPPER VOTRE LEADERSHIP AU FÉMININ	22
CONDUIRE UNE RÉUNION	23
MIEUX GÉRER LES CONFLITS	24
COACHER EFFICACEMENT SON ÉQUIPE	25
PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET LES DISCRIMINATIONS : MANAGER DANS LA DIVERSITÉ	26

### EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

MIEUX GÉRER SON STRESS AU QUOTIDIEN	28
MIEUX GÉRER SON TEMPS : GÉRER SES PRIORITÉS	29
DÉVELOPPER SON CHARISME	30
GAGNER EN ESTIME DE SOI ET EN CONFIANCE	31
MIEUX DÉCIDER	32
PRÉVENIR L'ÉPUISEMENT ET LE BURN-OUT	33
LE COACHING POUR MIEUX GÉRER SON QUOTIDIEN	34
PROGRAMMATION NEURO LINGUISTIQUE	35
COMPRENDRE LES TDC	36

### COMMUNIQUER

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC	39
S'AFFIRMER SANS AGRESSER (L'ASSERTIVITÉ)	40
ÉCOUTER ET OBSERVER POUR MIEUX COMMUNIQUER	41
RÉDIGER DES EMAILS EFFICACES	42
AMÉLIORER SA COMMUNICATION ORALE PAR LES TECHNIQUES THÉÂTRALES	43

### VENDRE

PROSPECTER, COMMUNIQUER, CONVAINCRE	46
ACCROÎTRE SA PERFORMANCE COMMERCIALE	47
OPTIMISER LA VENTE EN MAGASIN	48
FIDÉLISER SES CLIENTS	49
TABLEAUX DE BORDS ET OUTILS DE PILOTAGE	50
MERCHANDISING	51
DÉVELOPPER SON APPROCHE CONSEIL EN MAGASIN	52

### RESSOURCES HUMAINES

RECRUTER SANS SE TROMPER	54
RÉUSSIR VOS ENTRETIENS DE RECRUTEMENT	55
CONDUIRE DES ENTRETIENS D'ÉVALUATION ANNUELS	56
PRÉPARER ET CONDUIRE UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL (NOUVELLE OBLIGATION)	57
SENSIBILISATION À LA GESTION DU PERSONNEL HANDICAPÉ	58

### DROIT

LE DROIT DES SOCIÉTÉS	60
LES BASES EN DROIT DU TRAVAIL	61
ASPECT JURIDIQUE DES CONTRATS COMMERCIAUX	62
LES OUTILS INDISPENSABLES DU DROIT SOCIAL POUR ENTREPRENEUR ET MANAGER DE PME	63

### CURSUS

CURSUS MANAGEMENT	66
CURSUS VENTE ET FIDÉLISATION CLIENTS	67
CURSUS EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE	68

### TITRES PROFESSIONNELS

VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN	71
COMMERCIAL(E)	72
MANAGER DES UNIVERS COMMERCIAL	73
RESPONSABLE RAYON	74
RESPONSABLE PETITE ET MOYENNE STRUCTURE (NIVEAU 3)	75
REPRÉSENTANT PARISIEN DU PASS MANAGER DE L'EM NORMANDIE (NIVEAU & MASTER 2)	76

RÉFÉRENCES CLIENTS  
ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE  
NOS CENTRES DE FORMATION



**Focus**

# **Découvrez ATK Group.**

# Depuis plus de 15 ans, ATK cultive la différence au service de la formation professionnelle.

## NOTRE PHILOSOPHIE

**AU CŒUR DES PROBLÉMATIQUES LIÉES À LA FORMATION DES COLLABORATEURS, ATK GROUP EXISTE DEPUIS 2004 ET CULTIVE L'INNOVATION PÉDAGOGIQUE POUR CONSTRUIRE DEMAIN –**

Aux cotés des Grands Comptes, des TPE/PME et des institutions, ATK Group développe chaque jour son savoir-faire dans la formation professionnelle continue. Après douze années d'expérience, nous souhaitons être précurseurs dans les méthodes pédagogiques ancrées dans le digital pour ne servir qu'un objectif : accompagner les professionnels qui nous font confiance.

ATK Group est **certifié ISO 9001** et vous garantit donc une meilleure valorisation de sa méthodologie pour mieux vous accompagner dans l'atteinte de vos nouveaux objectifs.

ATK Group reste à l'écoute de vos challenges en entreprise et vous propose

des formations adaptées à votre domaine d'expertise en favorisant l'assimilation de connaissances à travers une individualisation de votre parcours de formation. ATK Group dynamise sa démarche pédagogique pour sécuriser votre ascension professionnelle à travers des formations métiers certifiantes et diplômantes.

## NOTRE HISTOIRE

En 2004, ATK Group est créé par Teddy-Nicolas Kefalas, dynamique et surtout animé, comme Cicero, par la transmission du savoir « quae acceperant tradere », « ce que vous avez accepté, transmettez-le ». Teddy-Nicolas s'entoure d'une équipe attentive et expérimentée ; chaque formateur est sélectionné pour sa connaissance pointue sur un sujet spécifique et sa capacité à l'adapter aux besoins de votre entreprise. Notre approche personnalisée, avec des objectifs pédagogiques clairs et un plan d'action réalisable est jalonnée d'outils **établis par** des formateurs à l'écoute des attentes de leurs stagiaires.

En 2008, ATK Group est attesté par la certification ISO 9001, marque de qualité unique, afin de vous garantir le meilleur et de nous positionner comme votre organisme de formation de référence.

En 2011, ATK Group poursuit son ascension en étant hissé au rang des organismes clés du secteur de la formation professionnelle continue avec plus de 10 collaborateurs internes, 300 experts intervenants, 5000 clients répartis dans plus de 50 secteurs d'activité tels que l'hôtellerie, la restauration, la sécurité, l'informatique, la gestion et la comptabilité.

C'est ainsi que 24 salles de formation se répartissent dans plus de 6 centres de formation à travers la France pouvant accueillir plus de 300 stagiaires et leur offrir un portefeuille de plus de 150 formations uniques classées autour de 5 pôles uniques (ATK BUSIMA, ATK BWC, ATK GLOSSA, ATK CHR, ATK ELUS) adaptés à leurs exigences.

A l'aube de notre douzième anniversaire, ATK Group place son expertise à VOTRE service et devient précurseur dans les méthodes pédagogiques ancrées dans l'innovation et le digital pour ne servir qu'un objectif : accompagner les professionnels qui nous font confiance dans la formation de demain.

## NOTRE VISION RSE

ATK Group réunit la protection, la valorisation et le développement du capital humain dans une démarche de l'évolution continue de vos compétences afin de vous permettre de vous adapter aux mutations économiques, socioculturelles et professionnelles.

ATK Group perpétue une démarche d'intégration de l'éthique professionnelle à sa mission en vous accompagnant à travers les cycles de vos transitions professionnelles.

ATK Group appelle à la mobilisation l'ensemble de ses collaborateurs pour un investissement continu dans leurs ressources humaines dans l'objectif commun de générer un changement de paradigme à travers l'orientation de l'effort de formation. Nous soutenons l'innovation et la compétitivité mêlées au développement durable et social afin de vous permettre de sécuriser et d'élever vos parcours professionnels.

ATK Group dédie son engagement social à votre enrichissement professionnel et à la croissance de vos qualifications transversales à travers une symbiose de nos valeurs communes. Par la mise en place de solutions de formations optimisées pour vous, notre approche sera fondée sur la complémentarité de nos cœurs de métiers.

En se positionnant comme un acteur dynamique de l'égalité professionnelle, l'inclusion, la diversité, la non-discrimination et la santé au travail, ATK Group concrétise une vision sociale commune en rassemblant chaque collaborateur de la chaîne de valeur du collectif professionnel.

**ENSEMBLE, METTONS EN PLACE UNE GESTION ÉVOLUTIVE DES POTENTIELS HUMAINS AFIN DE MIEUX PARTICIPER À LA CONSTRUCTION DES MÉTIERS DE DEMAIN—**



Focus

**Découvrez BUSIMA,**  
une entité du Groupe ATK.

# BUSIMA, au service du business.

**EN 2019, ATK GROUP ET PLUS PARTICULIÈREMENT LA MARQUE BUSIMA SERA MARQUÉE PAR LA CONSTRUCTION D'UNE OFFRE MULTIMODALE UNIQUE ALLIANT SOUPLESSE, MOBILITÉ ET EFFICACITÉ À VOTRE SATISFACTION À TRAVERS :  
DES FORMATIONS CERTIFIANTES**

- L'éligibilité au financement de vos formations en langues par votre CPF (Compte Personnel de Formation)
- L'acquisition du Titre Professionnel de Vendeur & Conseiller en Magasin
- La validation officielle de votre formation au métier de Commercial par le Titre Professionnel de Commercial
- La multiplication de modules transverses pour chaque formation dans l'objectif de vous assurer l'accès à différents niveaux de qualification
- Datadock depuis juillet 2017

**L'IMPORTANCE DU MANAGEMENT POUR FAIRE VIVRE L'OPÉRATIONNEL N'EST PLUS À PROUVER. DANS UN CONTEXTE CHAHUTÉ ET INCERTAIN, C'EST BIEN LA QUALITÉ DE CE PILOTAGE QUI ASSURERA À L'ENTREPRISE SA LONGÉVITÉ.**

### **Qu'est-ce qui constitue le cœur d'une entreprise ?**

C'est l'opérationnel, c'est à dire l'ensemble des activités qui permettent de produire et de vendre des biens ou services pour un marché.

### **Sans management serait-il possible de vendre le bon produit au bon client au bon prix ?**

Depuis son origine à la fin du XIXe siècle, le management a bien évolué sous l'influence de nombreux psychologues, sociologues et écrivains comme Frederick Taylor, Adam Smith, Henri Ford, Henri Fayol, Mary Parker Follett, Max Weber, Peter Drucker ou Michael Porter. Aujourd'hui à nouveau pointé du doigt et critiqué, faut-il pour autant faire le procès du management de ces trente dernières années ?

### **Une chose est sûre, il est temps aujourd'hui de manager différemment et de façon plus adaptée au XXIème siècle:**

- en manquant l'opérationnel (management de proximité);
- en étant capable de manager l'entreprise dans son ensemble (les activités de support et de soutien, le capital humain, les moyens de productions, les infrastructures...)
- en intégrant les éventuels sous-systèmes (qualité, environnement, santé et sécurité au travail, management des risques, management de projet...);
- en s'appuyant sur un management stratégique de l'entreprise (donner du sens, fixer l'objectif cible...);
- en déployant ces orientations stratégiques à tous les niveaux de l'entreprise
- en écoutant les retours du terrain pour ajuster, affiner et améliorer.

**Busima est certifié par**



# Dans un de nos centres ou directement sur votre lieu de travail.

## NOS FORMATIONS DANS UN DE NOS CENTRES.

Busima dispose d'une vingtaine de salles réparties dans nos 6 centres à travers toute la France : **Paris, Le Mans, Bordeaux, Montpellier, Marseille, Ajaccio et Lyon.**

Nos espaces sont entièrement climatisés et disposent d'équipements informatiques récents et des dernières solutions logicielles disponibles sur le marché.

## NOS FORMATIONS DANS VOTRE ENTREPRISE.

ATK Group innove : conscient du manque de temps et des objectifs de plus en plus exigeants demandés par les entreprises, ATK propose de former , de certifier et de diplômé vos collaborateurs sur leur lieu et pendant leur temps de travail.





Je travaille dans un magasin d'ustensiles de cuisine dans le 16<sup>ème</sup> arrondissement de Paris en tant qu'assistante manager.

**Aujourd'hui, je peux répondre à mes clients et les orienter au mieux.**

Fanny, formée depuis 2017



## Les formations

**Des cours adaptés à vos métiers pour que vous tiriez le meilleur de nos formations.**



Les formations

# MANAGER

# MANAGER UNE ÉQUIPE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- S'affirmer dans sa fonction de Manager et trouver le juste équilibre entre exigence, autorité et reconnaissance.
- Activer la motivation, développer la cohésion d'équipe pour atteindre ensemble les objectifs fixés. Identifier et optimiser les compétences de ses collaborateurs pour impacter directement leurs résultats.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices, partage de bonnes pratiques.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre au service formation.

### PUBLIC:

Tout public, chefs de projets, managers

### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Situer les styles de leadership**

**Module 2 : Savoir être**

**Module 3 : Savoir faire**

**Module 4 : Savoir faire faire**

# LE LEADERSHIP DURABLE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Gagner en présence et en influence.
- Maîtriser les leviers du leadership, impliquer et motiver son équipe.
- Amener vos collaborateurs à adhérer à la culture et la stratégie de l'entreprise, susciter l'engagement vers la réussite personnelle et collective, développer l'autonomie et l'efficacité de vos collaborateurs.
- S'appuyer sur les ressources et connaissances individuelles pour les mettre au service de la performance collective.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode interrogative, Scènes filmées, jeux de rôles
- Questionnaire d'évaluation à chaud.

### PUBLIC:

Chefs de projet, managers, leaders d'équipe

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Gagner en Leadership**

**Module 2 : Mobiliser les équipes**

**Module 3 : Communiquer efficacement**

# DÉVELOPPER VOTRE LEADERSHIP AU FEMININ

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Mieux se connaître et s'affirmer dans son management au féminin.
- Savoir se positionner en tant que femme et leader.
- Acquérir et s'approprier des outils et des stratégies pour manager efficace.
- Prendre conscience de ses blocages et mobiliser ses ressources pour développer ses compétences en termes de prise de décision.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode interrogative, Scènes filmées, jeux de rôles.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.
- Questionnaire d'évaluation à chaud.

### PUBLIC:

Dirigeantes, femmes cadres et managers, responsables ou chargées de mission RH, responsables de services hommes et femmes sensibilisés aux enjeux du management au féminin.

### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Situer le leadership au féminin**

**Module 2 : Décider et communiquer avec impact**

**Module 3 : Résoudre les situations complexes**

**Module 4 : Devenir son propre coach pour libérer son leadership**

# CONDUIRE UNE RÉUNION

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Préparer et organiser les réunions.
- Adapter les méthodes et les outils aux objectifs de la réunion.
- Animer avec efficacité une réunion de lancement, une réunion d'avancement, un comité de pilotage et une réunion de clôture.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode interrogative
- Vidéos
- Scènes filmées
- Jeux de rôle.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.
- Atelier de retour d'expérience.

### PUBLIC:

Managers, responsables, chefs de projets.

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Identifier l'objectif de la réunion**

**Module 2 : Connaître les différentes étapes et acquérir les outils**

**Module 3 : Conduire différents types de réunions**

**Module 4 : Rédiger un compte rendu de réunion**

# MIEUX GÉRER LES CONFLITS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Identifier vos capacités naturelles à évaluer une situation donnée.
- Être un leader incontestable, le garant du cap à suivre.
- Développer une communication gagnant/gagnant et prévenir les conflits.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode découverte, partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.
- Jeux de rôles
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.
- QCM

### PUBLIC:

Managers, responsables, chefs de projets.

### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Postures et attitudes**

**Module 2 : Le conflit et ses origines**

**Module 3 : Dépasser le stade de la résolution du conflit par la motivation intrinsèque**

**Module 4 : L'approche coaching**

**Module 5 : Communication efficace vers une résolution « gagnant/gagnant »**

# COACHER EFFICACEMENT SON ÉQUIPE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Devenir un facilitateur pour optimiser le potentiel et les performances de votre équipe.
- Maîtriser les outils collaboratifs.
- Motiver, remotiver et fédérer des équipes autour des valeurs partagées au service d'objectifs fixés.
- Bien communiquer pour éviter les conflits.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Brainstorming, discussion, tableau en arbre positif.
- Bonnes pratiques
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre au service formation.

### PUBLIC:

Managers, responsables, chefs de projets.

### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Les bases structurelles de la facilitation d'équipe**

**Module 2 : La facilitation de votre équipe**

**Module 3 : Développement de projet en équipe**

# PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT ET LES DISCRIMINATIONS : MANAGER DANS LA DIVERSITÉ

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Définir, repérer et traiter les situations de harcèlement ou de discrimination

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- L'expérimentation permet de vivre l'apprentissage. C'est pourquoi nous utiliserons lors de cette formation des méthodes pédagogiques actives issues du théâtre, qui mettent les stagiaires au centre de l'apprentissage.
- Nous partons du principe, que la formation n'est pas «remplir des vases mais raviver des feux».
- Les techniques théâtrales permettent aussi de créer une mise en perspective, de décoller de la situation concrète pour expérimenter, apprendre plus librement afin de pouvoir revenir au sujet de la formation. C'est ce que nous appelons la «pédagogie du détour».

### PUBLIC:

Tous publics

### DUREE:

3 jours

### Module 1 : Les discriminations :

- Outils d'observation
- Les discriminations et la Loi
- L'écoute de soi et de l'autre : créer l'inclusion dans l'équipe de travail
- Déconstruire nos préjugés
- Attitudes discriminantes non conscientes
- Prendre en compte la mixité sans discriminer
- La diversité culturelle : l'entreprise à l'image de la société
- Rappel des outils prévenant de la discrimination et bilan

### Module 2 : Le harcèlement sexuel

- Qu'est ce donc ? Idées reçues, perceptions et réalités
- Désamorcer et déjouer le harcèlement sexuel
- Identifier et prévenir le harcèlement sexuel environnemental
- Identifier et résoudre le harcèlement sexuel en tant que manager
- Rappel des outils prévenant du harcèlement sexuel et bilan

### Module 2.1 : Le harcèlement au travail

- Qu'est ce donc ? Idées reçues, perceptions et réalités
- Les outils favorisant le non-harcèlement
- Désamorcer le harcèlement
- Identifier et prévenir le harcèlement reçu et exercé
- Rappel des outils prévenant du harcèlement et bilan

### Module 3 : Le manager garant du bien-être pour tous et toutes

- Favoriser la réussite collective
- Manager la diversité
- Manager la mixité
- Identifier les mécanismes inconscients d'exclusion des femmes
- Manager et perception des diversités
- Analyse de pratiques
- Bilan de la formation

Les formations

# EFFICACITE PROFESSIONNELLE

# MIEUX GÉRER SON STRESS AU QUOTIDIEN

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Identifier ses signaux d'alerte et reconnaître les conséquences du stress.
- Comprendre les mécanismes du stress pour une prise de recul nécessaire et avancer vers une vision globale de la situation.
- Identifier rapidement ses propres ressources afin de trouver ses propres solutions.
- Passer de la gestion du stress à la créativité positive.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode découverte, protocoles de PNL.
- Bonnes pratiques

### Moyens d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation à chaud

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Analyser son comportement sous stress**

**Module 2 : Modifier sa perception**

**Module 3 : Perspective de la position «méta»**

# MIEUX GÉRER SON TEMPS: GÉRER SES PRIORITÉS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Maîtriser son temps: ne plus se laisser déborder, ne plus passer d'urgence en urgence et s'épuiser.
- Sortir du stress, des retards, des urgences qui s'accumulent.
- Mettre en place des méthodes simples au quotidien et maîtriser son planning.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Etude de cas.
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.
- Moyens d'évaluation :
- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

#### Moyens d'évaluation :

- Tour de table final.
- QCM

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Le temps**

**Module 2 : Les bénéfices de la maîtrise du temps**

**Module 3 : Les outils de diagnostic**

**Module 4 : La carte des responsabilités**

**Module 5 : Les outils de la maîtrise du temps**

# DÉVELOPPER SON CHARISME

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Avoir une plus grande aisance verbale et corporelle dans ses présentations professionnelles et face à son équipe.
- Être perçu comme le leader légitime, cohérent, fiable et fédérateur.
- Développer son pouvoir de conviction.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Vidéos
- Scènes filmées
- Jeux de rôles
- Bonnes pratiques

### Moyens d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation à chaud

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Connaitre l'impact de son image**

**Module 2 : Développer son charisme**

**Module 3 : Savoir se faire entendre**

**Module 4 : Gagner en présence**

## GAGNER EN ESTIME DE SOI ET EN CONFIANCE

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Mettre en avant ses atouts pour oser, réussir et se valoriser professionnellement.

#### PRE-REQUIS:

- Aucun

#### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Méthode découverte, protocoles de PNL.

#### Moyens d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Tour de table

#### PUBLIC:

Tout public

#### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Construire une bonne image de soi**

**Module 2 : Développer sa confiance**

**Module 3 : Définir l'estime de soi**

**Module 4 : Valoriser ses réussites et sa relation aux autres**

## MIEUX DÉCIDER

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Décider avec méthodologie, efficacité et rapidité.
- Déléguer plutôt qu'imposer.
- Convaincre et faire adhérer plutôt qu'ordonner.

#### PRE-REQUIS:

- Aucun

#### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode découverte
- Etude de cas
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices
- Protocoles de PNL.

#### Moyens d'évaluation :

- Questionnaire d'évaluation à chaud

#### PUBLIC:

Cadres, managers, chefs de projets

#### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Bousculer les freins à la prise de décision**

**Module 2 : Utiliser les méthodes d'aide à la prise de décision**

**Module 3 : Faire adhérer**

**Module 4 : Gérer l'après décision**

# PRÉVENIR L'ÉPUISEMENT ET LE BURN-OUT

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Permettre à chacun de mesurer objectivement son niveau de fatigue
- Découvrir ses sources (externes et internes) d'épuisement
- Comprendre le processus de l'épuisement
- Découvrir des solutions adaptées (comment se ressourcer)
- Gérer son stress avant qu'il n'amène au burnout.

### PRE-REQUIS:

Aucun

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Le problème : l'épuisement**

**Module 2 : La solution : gérer votre énergie**

**Module 3 : Maintenir une énergie positive pour être efficace au travail**

## LE COACHING POUR MIEUX GÉRER SON QUOTIDIEN

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Acquérir les bases du coaching pour mieux comprendre et accompagner vos collaborateurs vers la réussite.
- Acquérir des capacités pour remotiver efficacement et fédérer des équipes autour des valeurs partagées.
- Devancer les conflits et libérer les énergies et les potentiels positifs.

#### PRE-REQUIS:

- Aucun

#### MOYENS & METHODES

##### PEDAGOGIQUES:

- Protocoles de PNL

#### Moyens d'évaluation :

- Tour de table final.
- Atelier de retour d'expérience

#### PUBLIC:

Chefs de Projet, Managers, Leaders d'équipe.

#### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Les bases du coaching systémique**

**Module 2 : La posture de Coach**

**Module 3 : Prioriser efficacement**

# PROGRAMMATION NEURO LINGUISTIQUE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Définir la PNL et son impact possible dans les relations professionnelles. Appréhender des outils de la PNL pour gagner en aisance relationnelle.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode découverte, protocoles de PNL, moyens d'évaluation (questionnaire d'évaluation à chaud, tour de table etc.)

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Définir le champ d'application de la programmation neuro linguistique (PNL) en entreprise

- Identifier ce qu'on appelle PNL
- Cibler son utilité dans les relations professionnelles
- Mesurer son impact sur l'aisance communicationnelle

### Module 2 : Expérimenter 4 outils issus de la PNL

- Se synchroniser avec l'autre pour entrer en contact
- Mise en situation : entraînement à la synchronisation verbale et non verbale
- Prendre en compte les émotions de son interlocuteur : la calibration
- Mise en situation : entraînement à la calibration pour s'ajuster aux ressentis de son interlocuteur
- Adapter son registre de communication
- Exercice pratique : application du VAKOG
- Mettre en place une écoute active
- Mise en situation : écoute et reformulation
- Plan d'action personnel : formalisation des éléments à mettre en place pour utiliser ces outils dans son quotidien professionnel

# COMPRENDRE LES TROUBLES DU COMPORTEMENT (TDC)

## Informations

### OBJECTIF(S):

- analyser, comprendre et canaliser les troubles du comportement

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Jeux de cohésion et d'expérimentation, exercices de respiration, travail du langage corporel, écoute et co- construction via des scènes de théâtre

### PUBLIC:

Tous publics et particulièrement les personnes travaillant au contact de patients ou résidents

### DUREE:

1 jour

### Module 1 :

#### 1. Présentation de la formation (5min)

#### 2. Tour d'assemblée : 3 questions :

- Votre fonction dans l'EPHAD ?
- Qu'est ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?
- Quelle difficulté récurrente rencontrez vous dans votre métier liée aux troubles du comportement des résidents(es) ?

#### 3. Jeux de cohésion (passage d'énergie) (10min)

#### 4. Exercices de respiration et de détente corporelle

#### 5. Exercice d'expérimentation sur la perte de sens physique (guide/aveugle)

#### 6. Exercice d'expérimentation sur la perte cognitive

#### 7. Exercice : jouer une phrase

#### 8. Exercice : Oui, et....

#### 9. Point de récapitulation participatif sur les outils de la matinée :

- Outils d'analyse : langage énergétique, corporel, para-verbal/ spatialité
- Outils de résolution : langage énergétique, corporel, para-verbal/ spatialité/ Ecoute/
- acceptation/co construction.

1ere scène\* : analyse et évocation des résolutions par le groupe

### Module 2 :

#### 1. Jeu de cohésion

#### 2. 2eme scène\* : analyse et résolution par le théâtre-forum

#### 3. 3eme scène\* : analyse et résolution par le théâtre-forum

#### 4. 4eme scène\* : analyse et résolution par le théâtre-forum

#### 5. Bilan participatif par les participants (es) des outils d'analyse et de résolution (les différents langages / l'écoute / l'acceptation / l'écoute du besoin profond / sortie du langage binaire / co- construction).

\*Les scènes seront choisies parmi le répertoire en fonction des besoins exprimés par les participants (es) lors du tour de parole du début de journée. Les besoins les plus importants feront l'objet d'un travail de théâtre-forum complet ( scènes de l'après midi)

Les formations

# COMMUNIQUER



# PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Se faire confiance face à un groupe, une équipe, des clients.
- Accepter pleinement le regard de l'autre et savoir comment être plus à l'aise dans un exercice incontournable.
- Repartir avec des méthodes et techniques concrètes pour capter l'attention, faciliter la mémorisation de l'auditoire et être clair dans ses explications et réagir efficacement face aux questions.

### PRE-REQUIS:

Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Vidéos
- Scènes filmées

#### Moyens d'évaluation :

- Tour de table
- Retour d'expérience

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

21 heures

**Module 1 : Préparer mentalement sa prise de parole en public**

**Module 2 : Se préparer physiquement pour mieux s'exprimer en public**

**Module 3 : Préparer le contenu de son intervention**

**Module 4 : Identifier l'image que l'on renvoie : L'image de soi**

**Module 5 : Savoir gérer efficacement l'opposition et créer l'adhésion**

## S’AFFIRMER SANS AGRESSER (L’ASSERTIVITE)

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Identifier son style de communication.
- Acquérir des outils et des méthodes pour mieux s’affirmer.
- Clarifier les sources de l’affirmation. S’entraîner à s’affirmer, pendant et après la formation.

#### PRE-REQUIS:

Aucun

#### MOYENS & METHODES

##### PEDAGOGIQUES:

- Scènes filmées
- Bonnes pratiques protocoles de PNL.
- Le DESC (Décrire les faits, exprimer ses sentiments, trouver des solutions, indiquer les conséquences du changement de comportement)

#### Moyens d’évaluation :

- Questionnaire d’évaluation à chaud
- Tour de table final

#### PUBLIC:

Tout public

#### DUREE:

7 heures

#### Module 1 : Diagnostiquer ses comportements refuges : passivité, agressivité, manipulateur

- Identifier son style relationnel
- Comprendre les comportements sous stress et leurs conséquences

#### Module 2 : Sortir des comportements qui nuisent à la relation

- Nourir l’estime de soi
- Se respecter soi-même et respecter les autres

#### Module 3 : Avoir confiance en soi pour faire face aux comportements agressifs et manipulateurs

- Réagir face à ces comportements
- Oser dire « Non »

#### Module 4 : S’affirmer dans la relation

- Savoir faire une critique
- Savoir recevoir une critique

## ECOUTER ET OBSERVER POUR MIEUX COMMUNIQUER

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Communiquer positivement avec ses collaborateurs et sa hiérarchie.

#### PRE-REQUIS:

- Aucun

#### MOYENS & METHODES

##### PEDAGOGIQUES:

- Scènes filmées, bonnes pratiques protocoles de PNL.
- Le DESC (décrire les faits, exprimer ses sentiments, trouver des solutions, indiquer les conséquences du changement de comportement)

#### Moyens d'évaluation :

- Tour de table final

#### PUBLIC:

Tout public

#### DUREE:

14 heures

#### Module 1 : Mieux se connaître

- Identifier son image
- Repérer les qualités d'une bonne communication
- S'ajuster à son interlocuteur, être en phase

#### Module 2 : Connaître les clés d'une bonne communication

- S'appuyer sur des faits
- Développer son écoute active
- Reformuler et questionner

#### Module 3 : Savoir dire « Non »

- Avoir une attitude positive
- Oser donner son avis
- Soutenir sa position

#### Module 4 : Développez des relations

##### « gagnant/gagnant »

- Faire des critiques constructives
- Gérer ses émotions dans le cadre du travail
- Identifier et désamorcer les comportements négatifs
- Savoir exprimer des signes de reconnaissance

# REDIGER DES EMAILS EFFICACES

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Acquérir les techniques et les règles de rédaction efficaces d'un email.

### PRE-REQUIS:

- Avoir la pratique des fonctions de base de la messagerie électronique.

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.

#### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

#### PUBLIC:

Toutes personnes ayant à traiter des emails.

#### DUREE:

14 heures

#### Module 1 : Echanges sur les pratiques rédactionnelles d'emails des participants

#### Module 2 : Les emails au service de la communication

- Interne à l'entreprise
- A l'extérieur

#### Module 3 : Les éléments incontournables d'un email efficace, comparaison avec le courrier classique

- L'objet unique
- L'organisation des idées
- La conclusion d'un email
- La signature automatique

#### Module 4 : Prévoir l'organisation matérielle

- L'arborescence : le classement des courriers reçus, des éléments envoyés
- La fonction « brouillon »
- La gestion des destinataires : fonction « à, cc et cci ».

#### Module 5 : Développer de l'objet

- Formuler le sujet d'un email : règles à respecter les 3 C « clair, concis, courtis »

#### MODULE 6 : Structurer l'email

- La méthode du QQQQCP
- La réponse à un précédent email (répondre ou répondre à tous)
- L'email, premier échange sur un sujet
- Le transfert d'un email
- L'historique
- Le plan d'un email
- L'annonce des pièces jointes
- La formule de clôture

#### MODULE 7 : La mise en avant d'éléments dans un message électronique

- Utilisation des formats de polices de caractères : taille, italique, gras, souligné
- Utilisation des formats de paragraphe et des puces

#### MODULE 8 : Optimiser la gestion de ses emails

- Le tri
- Les fonctions « marquer comme lu, non lu »
- Les fonctions « accusés réception »

#### MODULE 9 : S'entraîner à rédiger des emails

- Convoquer à une réunion
- Formuler une réclamation
- Traiter une réclamation
- Formuler une relance
- Autres études de cas émanant de la pratique des stagiaires

#### MODULE 10 : Corps de l'email

- Bien articuler les idées pour mieux argumenter
- Les mots de liaison
- La ponctuation
- Lier les idées avec logique : coordination et interlignes

#### MODULE 11 : Être lu, imprimé, détruit ou archivé ?

- Comment formuler clairement, être concis
- Savoir utiliser pleinement toutes les ressources

# AMELIORER SA COMMUNICATION ORALE PAR LES TECHNIQUES THEATRALES

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Apprendre à mieux se connaître en situation de communication.
- Améliorer sa communication grâce à une meilleure maîtrise du langage verbal et non-verbal.
- Gagner en force de persuasion.
- Développer sa souplesse comportementale via la pratique de l'improvisation.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Jeux de rôle filmés et analysés
- Elaboration d'un plan d'action individualisé
- Remise d'un support de cours

#### Moyens d'évaluation :

- Mises en situation ludiques et filmées puis plan d'action individuel dressé

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

**Module 1 : Introduction : découvrir le langage verbal et non-verbal**

**Module 2 : Mettre son corps au service d'une communication efficace**

**Module 3 : Captiver son auditoire par le regard**

**Module 4 : Mettre sa voix au service d'une communication efficace**

**Module 5 : Développer sa répartie**



Les formations

**VENDRE**

# PROSPECTER, COMMUNIQUER, CONVAINCRE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Développer concrètement et rapidement son efficacité commerciale.
- Cette formation vous permettra d'être professionnel dans le traitement des objections, de maîtriser les techniques et les outils mis à la disposition des commerciaux afin d'être encore plus performant.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

Vidéos, Scènes filmées. Jeux de rôles.

### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

### PUBLIC:

Toute personne en lien avec des clients..

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Première partie

- Les modes de base de la communication
- Avantages et inconvénients du téléphone
- Bien communiquer au téléphone
- Les schémas de pensée
- La notion du dialogue
- La positivité
- Les outils de base : passifs et actifs
- Les étapes de la construction de l'argumentaire et son utilité

### Module 2 : Deuxième partie

- La positivité du langage
- Le débit, la diction, les ruptures de rythme
- Savoir parler, mais surtout savoir écouter
- Savoir déterminer l'interlocuteur/décideur/acheteur
- Passer les barrages, les questions et les réponses pièges
- Dénouer le langage agressif
- Conserver le leadership de la conversation
- Les techniques de l'interview
- Valider les informations captées en interview
- Savoir conclure et prendre rendez-vous
- Les divers verrouillages, verbaux et écrits
- Donner des idées pour faire du business
- Emissions d'appels réels par chaque participant
- Corrections au coup par coup et affinements personnalisés
- Evaluation et briefing final

# ACCROÎTRE SA PERFORMANCE COMMERCIALE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Connaître et maîtriser tous les outils mis à la disposition des commerciaux, catégoriser les attentes de votre interlocuteur et lever ses objections, temporiser, négocier, -déjouer les pièges et maîtriser les techniques des acheteurs.

### PRE-REQUIS:

- Avoir une expérience de vente terrain.

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Etude de cas.
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices

### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

### PUBLIC:

Tout commercial souhaitant augmenter ses résultats ou ceux de ses équipes.

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Les outils négociateurs

- La connaissance du produit
- La connaissance de l'entreprise cliente
- La connaissance du marché et de la concurrence
- La connaissance de l'acheteur
- Evaluer le rapport de force/le besoin

### Module 2 : Traiter les objections

- Les méthodes pour préparer son entretien rapidement et efficacement
- Les techniques pour créer un climat favorable à l'échange
- Savoir écouter ou lire les objections de votre interlocuteur
- Savoir mobiliser l'attention de votre acheteur
- Savoir lever ses objections et le convaincre pour conclure la vente

### Module 3 : Déjouer les pièges des acheteurs

- Savoir lire ce que les acheteurs recherchent
- Comprendre leurs comportements et anticiper leurs pièges
- Quelles stratégies avoir face à des comportements difficiles

### Module 4 : Faire la différence par la maîtrise de soi

- Les techniques de gestion du stress
- Mieux gérer l'enjeu d'un RDV pour en définir les objectifs
- Savoir comprendre pour mieux gérer les réactions de votre interlocuteur
- Savoir maîtriser la reformulation et la synthèse de l'entretien
- Savoir conclure

# OPTIMISER LA VENTE EN MAGASIN

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Améliorer son comportement et ses ventes.
- Cette formation vous permettra de comprendre et d'utiliser la communication non verbale, de positionner votre interlocuteur selon ses réflexes comportementaux, et de créer les conditions d'une écoute.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Méthode démonstrative, Etude de cas.
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.
- Le mélimélo

#### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

### PUBLIC:

Tous les acteurs de la vente en magasin pour améliorer la pertinence commerciale de chacun.

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Les gestes

- L'accueil
- L'écoute
- L'accroche
- Raccompagner

### Module 2 : Le non verbal

- Le sourire
- La gentillesse
- La réactivité Le conseil
- La fiabilité

### Module 3 : Se synchroniser

- Comprendre l'attente rationnelle du client
- Comprendre l'attente cachée du client (Maslow)  
Valider les informations

### Module 4 : Le merchandising

- Mieux valoriser ses produits
- Théâtralisation de l'acte de vente et maximisation de la marge

# FIDELISER SES CLIENTS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Connaître les techniques les plus efficaces de fidélisation pour les clients.
- Cette formation vous permettra de travailler la récurrence de votre chiffre d'affaires, de faire le diagnostic de votre portefeuille clients, de choisir une stratégie client et de mettre en place votre action de fidélisation pour créer un lien.

### PRE-REQUIS:

- Avoir une expérience de terrain du métier de commercial

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Le protolangage
- Protocoles Pnl

#### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

### PUBLIC:

Commerciaux, gérants de boutique, responsables de business unit, directeurs commerciaux.

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Le principe de la fidélisation

- Définition de la fidélisation
- Les objectifs multiples de la fidélisation

### Module 2 : Les principales techniques de fidélisation

- Les cartes de fidélisation réelles/virtuelles
- Les programmes cadeaux
- Les mailings listes et Newsletters
- La personnalisation du site web

### Module 3 : Analyser son portefeuille clients et faire ses choix

- Analyser son portefeuille clients
- Les critères de choix

### Module 4 : Définir et mettre en place sa stratégie

- Décider de sa stratégie
- Communiquer sa stratégie
- Définir un plan de route et coordonner le projet

### Module 5 : Optimiser ses résultats financiers et l'investissement de fidélisation

- Mesurer son succès (taux de retour) Mesurer son impact commercial Mesurer sa rentabilité

### Module 6 : Fidéliser pour mieux conquérir

- La fidélisation: Outil de la conquête client

# TABLEAUX DE BORDS ET OUTILS DE PILOTAGE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Concevoir des tableaux de bord pertinents pour son activité
- Identifier les indicateurs significatifs en fonction de ses objectifs
- Piloter la stratégie à l'aide des tableaux de bord
- Mesurer la performance et manager son équipe avec les tableaux de bord.

### PRE-REQUIS:

- Il est recommandé d'avoir déjà utilisé des tableaux de bords

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Cas pratiques, mises en situations, études de cas
- Test de positionnement en début et fin de stage pour évaluer le niveau du stagiaire

### PUBLIC:

Contrôleurs de gestion, cadre comptable et financier, responsable de service, chef de projet, managers

### DUREE:

14 heures

#### Module 1 : Concevoir ses tableaux de bord et ses indicateurs

- Cerner le rôle et les finalités du tableau de bord pour l'entreprise et pour le management.
- Définition : ce qu'est et ce que n'est pas un tableau de bord.
- Comprendre la démarche du tableau de bord : savoir identifier l'entreprise, clarifier la mission
- Définir les objectifs de l'organisation
- Identifier les variables d'actions ou facteurs clés de succès.
- Construire les indicateurs.
- Mettre en place des normes.
- Choisir les indicateurs en fonction des objectifs.
- Les différents niveaux d'indicateurs et leur utilisation.
- Hiérarchiser les indicateurs de résultat, de progression, de pilotage, de reporting et de gestion.
- Sélectionner les indicateurs de performance, d'activité et de délais, par fonction ou par processus.

#### Module 2 : Sélectionner les indicateurs les plus significatifs

- Définir les objectifs de progression attachés aux indicateurs.
- Identifier les besoins de chaque utilisateur, management, équipe, personnel.
- Repérer les niveaux d'information requis et leur donner un sens.

#### Module 3 : Piloter la stratégie à l'aide des tableaux de bord

- Identifier les grandes étapes du projet.
- Mettre en place la gestion de projet.
- Adopter une démarche progressive.
- Construire les états et mettre en œuvre un processus de reporting.
- Impliquer les utilisateurs, les destinataires.
- Recenser les besoins des utilisateurs et le niveau d'informations utile.
- Identifier les sources de l'information : construire, collecter, contrôler l'information.
- Connaître le coût de l'information.
- Consolider l'information.
- Instrumenter l'élaboration du tableau de bord.

#### Module 4 : Manager son équipe avec des tableaux de bord

- Conduire le changement en impliquant tous les acteurs.
- Faire partager les enjeux du projet, impliquer, responsabiliser.
- Responsabiliser les membres de ses équipes aux suivis des indicateurs.
- Faire adhérer ses équipes aux tableaux de bord conception et mise à jour.
- Analyser les résultats : interpréter et réguler les écarts entre réalisé et prévu.
- Le tableau de bord : un outil d'aide à la décision.
- Organiser les réunions : fréquence, préparation, finalités.
- Le tableau de bord : un outil de communication.
- Exploiter le tableau de bord en fonction de son style de management. Un outil pour améliorer les compétences.

#### 5. Optimiser ses tableaux de bord

- Organiser l'animation des tableaux de bord avec ses équipes.
- Mettre en place une circulation de l'information pour favoriser l'évolution des indicateurs.
- Faire évoluer le tableau de bord.
- L'adapter à la stratégie de l'entreprise.

# MERCHANDISING

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Comprendre les enjeux et les intérêts du merchandising
- Maîtriser les techniques opérationnelles de merchandising
- Intégrer le merchandising dans la stratégie commerciale du point de vente

### PRE-REQUIS:

- Il est recommandé de connaître les fondamentaux de la vente

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Apports théoriques appuyés par des études de cas, jeux de rôles, mise en situation, explications imagées
- Des exercices progressifs selon la formation
- Simulations avec débriefing

### PUBLIC:

Responsables marketing, vendeurs/ vendeuses en magasin, responsable de magasin

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Situer et organiser le merchandising dans le point de vente

- Concepts et définition et évolution du merchandising
- L'intégration du merchandising dans la stratégie marketing globale
- Les comportements des usagers, consommateurs/ clients et leur évolution
- Intégration de la culture du « mindset » et des valeurs de l'entreprise au merchandising du magasin

### Module 2 : Les techniques et méthodes du merchandising

- L'organisation de l'espace de vente
- Objectifs marketing et commerciaux
- Analyses des différents espaces
- Implantation des rayons : les règles, les univers et le design
- Identité de votre rayon
- Le positionnement et la mise en valeur du mobilier
- L'implantation des produits en rayon : contraintes, organisation et choix
- Les principes fondamentaux de la gestion du rayon

### Module 3 : Le décor de vitrine avec une approche merchandising

- Les techniques de conception d'une vitrine
- Le choix des produits
- La présentation des prix
- Le choix du mobilier
- Merchandising de séduction
- Segmentation, théâtralisation et animation de l'offre

### Module 4 : Réaliser une étude de linéaire et optimiser son facing

- Comprendre la situation du point de vente
- Analyser la situation du point de vente
- Étudier la clientèle et la concurrence

# DEVELOPPER SON APPROCHE CONSEIL EN MAGASIN

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Apprendre à mieux se connaître, à comprendre l'impact de son image pour savoir s'adapter en situation de vente ou de conseil
- Apprendre les outils de communication pour gagner en aisance et en persuasion
- Savoir identifier les besoins des clientes pour leur présenter « Les Produits » qui correspondent à leurs attentes
- Développer un argumentaire convaincant en mettant en avant son rôle de conseiller

### PRE-REQUIS:

- Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Exercices pratiques et jeux de rôles
- Outils : PNL, Analyse Transactionnelle, questionnement de type coaching
- Support de cours formation relation client et approche conseil

### PUBLIC:

Responsables de magasin, d'agence ou de point de vente (PDV), vendeurs en magasin, agence, PDV, toute personne ayant des relations commerciales sur un PDV

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Se connaître : Découvrir son mode de fonctionnement

- Connaître ses propres croyances limitantes : sur le métier de vendeur, sur sa capacité à prendre la parole en public ?
- Définir son potentiel de vendeur : Etre authentique en développant confiance en soi et estime de soi.
- Comprendre l'impact de son image : Soigner l'image de soi et s'affirmer

### Module 2 : Développer une bonne attitude de vente et d'une communication impactante

- Définition du B.A.ba relationnel : Comportement verbal, non verbal et para verbal
- Comprendre l'impact de son comportement non-verbal dans la communication
- Harmoniser la communication non verbale et verbale, calibrer sa synchronisation
- Développer son écoute active et son empathie
- La reformulation au service de la relation client

### Module 3 : Savoir travailler son expression orale

- Les composantes de l'expression orale : Expression gestuelle, dynamique du corps dans l'espace, placement de la voix, coordination corps-voix
- La gestion du trac : Se libérer des tensions et des troubles liés au stress, limiter la pression d'enjeu et retrouver le plaisir du jeu

### Module 4 : Découvrir le client avec méthode

- Définir le(les) client(s) et les profils types de clients
- Outils de questionnement et d'analyse des besoins
- Les 3 étapes du besoin : latent, exprimé, satisfait
- Les motivations d'achat (méthode SONCASD)
- Les différences culturelles ; l'impact sur les besoins, les goûts et les choix
- Définir l'axe de perception principal du client : visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif

### Module 5 : Relation client présentation et conseil adapté

- Savoir présenter son produit : Caractéristiques, avantages, bénéfices client et preuves
- Introduire dans la présentation de son produit des caractéristiques qui vont le faire rêver.
- Oser les ventes complémentaires dans le cadre de la satisfaction client
- Etre dans une relation gagnant-gagnant
- Comment mettre en oeuvre une stratégie de fidélisation

Les formations

# RESSOURCES HUMAINES

# RECRUTER SANS SE TROMPER

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Donner une vision complète et réaliste du recrutement.
- Apporter des outils d'aide à la décision.
- Proposer une démarche d'efficacité et de respect des candidats.

### PRE-REQUIS:

aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Bonnes pratiques
- Jeux de rôles
- Vidéos.

#### Moyens d'évaluation :

- Objectifs SMART : QCM, plan d'actions.

### PUBLIC:

Responsable de recrutement, dirigeant d'entreprise et/ou de personnel.

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Le processus de recrutement

- La préparation, définir un profil en adéquation avec le poste
- La diffusion de l'annonce
- Le choix des candidats

### Module 2 : L'entretien d'embauche

- Les techniques d'entretien
- La posture du recruteur

### Module 3 : Les outils d'évaluation des candidats

- Evaluer les compétences
- Repérer les potentiels

### Module 4 : La bonne décision / Le bon candidat

- Faire un choix cohérent
- Eviter les erreurs les plus courantes

# REUSSIR VOS ENTRETIENS DE RECRUTEMENT

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Acquérir une structure d'entretien de recrutement.
- Développer les techniques de recrutement et s'entraîner activement à conduire un entretien.
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute.

### PRE-REQUIS:

aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Scènes filmées
- PNL

#### Moyens d'évaluation :

- Quizz show

### PUBLIC:

Managers, Responsables, Chefs de projets.

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Définir le poste et le profil

- Déterminer les compétences et aptitudes requises
- Préciser les critères de choix
- Les obstacles à éviter avant, pendant et après l'entretien

### Module 2 : Structurer l'entretien

- Connaître les étapes de l'entretien de recrutement
- Identifier les éléments clés à repérer

### Module 3 : Conduire efficacement l'entretien

- Varier les attitudes d'écoute
- Questionner et reformuler pour valider les compétences et les connaissances
- Eviter les erreurs les plus courantes

### Module 4 : Analyser la motivation du candidat et professionnaliser le choix

- Comprendre les ressorts de la motivation
- Evaluer le potentiel
- Valider l'adéquation du profil et rationaliser le choix

## CONDUIRE DES ENTRETIENS D'ÉVALUATION ANNUELS

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Mener professionnellement l'entretien selon les règles de l'art. Mener cette obligation légale pour les entreprises et les petits commerçants.
- Obtenir le ressenti du salarié.
- Identifier des points de correction dans l'entreprise.

#### PRE-REQUIS:

- Aucun

#### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Quizz show

#### Moyens d'évaluation :

- La grille d'évaluation des acquis.

#### PUBLIC:

Toute personne étant amenée à exercer ou ayant déjà une fonction d'encadrement.

#### DUREE:

7 heures

#### Module 1 : Rappel des enjeux de l'entretien annuel et des obligations légales

- Les objectifs de l'entretien annuel
- Le formalisme documentaire

#### Module 2 : Les différentes phases de l'entretien

#### Module 3 : Mener l'entretien pour que le candidat livre son ressenti

- Créer le climat favorable à l'échange
- Identifier les blocages des candidats
- Faire tomber les barrières psychologiques

#### Module 4 : Aborder l'ambition et les projets professionnels du collaborateur

- Évoquer les objectifs professionnels et personnels
- Évoquer les ambitions professionnelles à court terme, moyen terme, long terme

#### Module 5 : Savoir faire évoluer le salarié (poste à la hausse ou à la baisse)

#### Module 6 : Savoir renégocier un contrat de travail

## PREPARER ET CONDUIRE UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Se préparer à affronter sereinement la réforme sur l'entretien professionnel.
- Savoir ce qui change avec la loi n°2014288 du 5 mars 2014 du code du travail.
- Préparer et réaliser l'entretien professionnel.

#### PRE-REQUIS:

Avoir des connaissances sur l'entretien annuel est un plus.

#### MOYENS & METHODES

##### PEDAGOGIQUES:

- Quizz show, scènes filmées

#### Moyens d'évaluation :

- La grille d'évaluation des acquis.
- Tour de table

#### PUBLIC:

Managers, Responsable du personnel et Dirigeant d'entreprise...

#### DUREE:

14 heures

#### Module 1 : Philosophie de la réforme

#### Module 2 : Les grandes modifications de la réforme

- Objectifs Opportunités Financements
- Les divers acteurs
- La GPEC

#### Module 3 : Réponses à quelques questions

#### Module 4 : Décodage

#### Module 5 : Le planning de la mise en oeuvre de la réforme

#### Module 6 : L'entretien professionnel

- Les obligations patronales
- Le positionnement du salarié

#### Module 7 : Faire l'état des lieux... Du bon usage de la grille d'entretien

#### Module 8 : La préparation à l'entretien

- Du côté salarié
- Du côté management

#### Module 9 : Synthèse

# SENSIBILISATION À LA GESTION DE SALARIÉS HANDICAPÉS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Connaître le cadre juridique sur le management des salariés handicapés.
- Améliorer la recherche, le recrutement et l'intégration des personnes handicapées.
- Identifier les spécificités et les non spécificités des personnes handicapés.
- Impliquer le personnel et le management dans l'intégration des salariés handicapés.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Les représentations du handicap

- Dans la société actuelle
- Définition légale
- Types de handicap
- Les faits et les données quantitatives sur le handicap
- Comment changer les représentations ?

### Module 2 : La réglementation sur l'handicap

- Contenu de la loi
- Indications
- Contraintes et opportunités
- Les obligations d'emploi : Calcul du pourcentage et bénéficiaires
- Les autres alternatives possibles : Contributions
- Soustraitance...
- Les acteurs : CDAPH, AGEFIPH, CAPEMPLOI, SAMETH

### Module 3 : L'handicap dans mon organisation

- La situation actuelle
- Les enjeux Les causes Les freins Les acteurs
- Les actions possibles
- Recenser des postes possibles / impossibles pour l'emploi de handicapés
- Proposer des emplois ciblés

### Module 4 : Comment recruter un salarié handicapé ?

- « Le handicap est une difficulté, pas une identité » (Thierry Conrads, wheelit.be)
- Le « sourcing »
- Les sites et les partenaires spécialisés
- Mener un entretien de recrutement avec une personne handicapée
- Questions à poser / questions interdites
- Pièges

### Module 5 : Le planning de la mise en oeuvre de la réforme

Pièges

### Module 6 : Faire l'état des lieux... Du bon usage de la grille d'entretien

### Module 7 : La préparation à l'entretien

- Du côté salarié
- Du côté management

### Module 8 : Synthèse

Les formations

# DROIT

# LE DROIT DES SOCIÉTÉS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Savoir organiser, gérer, animer les sociétés sur le plan juridique.
- Connaître le fonctionnement des SA, SARL, SAS.
- Appréhender les impacts juridiques de la transmission des sociétés.

### PRE-REQUIS:

- Des notions juridiques, administratives, comptables sont souhaitables.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Méthode magistrale
- Moyens d'évaluation : La grille d'évaluation des acquis.

### PUBLIC:

Collaborateurs des services juridiques et comptables et toutes les personnes intéressées par le droit des sociétés.

### DUREE:

21 heures

### Module 1 : Distinctions importantes

#### Module 2 : Le contrat de la société

- Caractéristiques générales et spécifiques
- Apports, associés, actionnaires, responsabilités d'associés

#### Module 3 : Les différentes formes de sociétés commerciales

- Caractéristiques des SNC, SARL, EURL, SA, SAS
- Analyse comparative au plan juridique, fiscal et social
- Les évolutions législatives et réglementaires issues de la LME

#### Module 4 : Les actes de gestion courante et le fonctionnement des SARL

#### Module 5 : Les actes de gestion courante et le fonctionnement des SA

#### Module 6 : Les actes de gestion courante et le fonctionnement des SAS

- Caractéristiques et statut des dirigeants
- Caractéristiques des assemblées d'associés
- Liberté d'organisation et pacte d'actionnaires
- Avantages et inconvénients

#### Module 7 : Le registre du commerce et les formalités de publicités

#### Module 8 : Introduction à la transmission des sociétés

- Définition du fonds de commerce
- Distinction juridique et fiscale entre cession de fonds et cession des titres
- Les cessions d'actions et de parts sociales

#### Module 9 : Les procédures collectives et la loi de sauvegarde

# LES BASES EN DROIT DU TRAVAIL

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Acquérir les bases juridiques en gestion du personnel.
- Se former à la prévention des contentieux prud'homaux

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Cette formation s'adresse aux Employeurs et Responsables du personnel des TPE et PME

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Le contrat de travail

### Module 2 : Les diversités de contrat de travail

- CDD CTT
- Contrat d'apprentissage, Contrat de professionnalisation
- Contrat génération sénior
- Contrat à temps partiel

### Module 3 : La durée de travail, les repos et les congés

### Module 4 : La rémunération du salarié

### Module 5 : Le pouvoir de l'employeur et les libertés du salarié

- Pouvoir de direction Pouvoir réglementaire Pouvoir disciplinaire Contrôle prud'homal
- Le conseil des prud'hommes

### Module 6 : La cause économique de la rupture d'un contrat de travail

- Le licenciement économique individuel
- Les autres licenciements économiques

### Module 7 : Le licenciement pour motif personnel

- La notion de cause réelle et sérieuse
- Le licenciement pour motif fautif non fautif
- La procédure de licenciement
- Les conséquences de la rupture

### Module 8 : La protection du salarié (Hygiène et sécurité au travail)

- Les règles d'hygiène et de sécurité
- L'exercice du droit d'alerte et du droit de retrait
- Les accidents du travail
- Les maladies professionnelles
- La responsabilité de l'employeur

# ASPECT JURIDIQUE DES CONTRATS COMMERCIAUX

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Appréhender la formation d'un contrat commercial.
- Maîtriser les enjeux de la sous-traitance.
- Négocier la phase précontractuelle
- Exécuter le contrat.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

14 heures

### Module 1 : Appréhender la formation d'un contrat commercial

- Les documents contractuels
- Les principaux contrats (contrat privés-marchés publics)
- Les risques à éviter: conflit entre CGA Et CGV
- Établir le cadre de la relation commerciale

### Module 2 : Maîtriser les enjeux de la sous-traitance

- Identifier les risques liés aux maîtres d'ouvrage  
Distinguer les risques liés aux maîtres d'œuvre
- Discerner les risques liés aux sous traitants et aux fournisseurs
- Reconnaître les risques pénaux : marchandage, abus de confiance, travail dissimulé

### Module 3 : Négocier la phase pré-contractuelle

- Valeur des engagements oraux et écrits pendant la phase de négociation
- Portée de l'obligation de conseil du vendeur
- Clause relative à la protection intellectuelle

### Module 4 : Exécuter le contrat

- Délais d'exécution
- Obligations réciproques des contractants

# LES OUTILS INDISPENSABLES DU DROIT SOCIAL POUR ENTREPRENEUR ET MANAGER DE PME

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Acquérir les connaissances de base en droit social.
- Intégrer la réglementation sociale.
- Appréhender les réflexes et comportements à adopter, ceux à proscrire pour respecter le droit social.

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES

#### PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates
- Etudes de cas
- Moyens d'évaluation : Tour de table final

### PUBLIC:

Chef d'entreprise, responsable de service juridique, responsable du personnel, responsable d'association, expert-comptable, toute personne désirant s'initier et/ou se perfectionner en droit social.

### DUREE:

28 heures

### Module 1 : Maîtriser la hiérarchie des sources de la réglementation sociale

- Le Code du travail
- Les conventions et accords collectifs de travail
- Les usages de l'entreprise
- Le règlement intérieur
- Le contrat de travail
- La place de la jurisprudence en droit social

### Module 2 : Optimiser le choix du type de contrat de travail et son contenu

- Le contrat de droit commun: le contrat à durée indéterminée
- Les exceptions : contrats de travail à durée déterminée, temps partiel
- La rédaction des contrats
- Les principales clauses du contrat de travail
- La modification du contrat de travail

### Module 3 : La durée de travail, la gestion des absences et les congés à l'épreuve des besoins de l'entreprise

### Module 4 : Les droits et les obligations des employeurs

### Module 5 : La cessation du contrat de travail

- Sur décision du salarié: démission et départ en retraite, prise d'acte de la rupture
- Sur décision de l'employeur : licenciement et mise à la retraite
- La rupture conventionnelle
- Introduction au contentieux prudhommal
- Règlement amiable des conflits

### Module 6 : Les relations avec les représentants du personnel



Les formations

# CURSUS BUSIMA

# CURSUS MANAGEMENT

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Un cursus de formation sur mesure, qui vous permettra d'appréhender les défis du management d'équipe, de vous affirmer dans votre fonction de manager, de trouver le juste équilibre entre exigence, autorité et reconnaissance.
- Aussi, vous saurez activer la motivation, développer la cohésion d'équipe pour atteindre ensemble les objectifs fixés.
- Identifier et optimiser les compétences de ses collaborateurs pour impacter directement leurs résultats

### PRE-REQUIS:

- Aucun

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Brainstorming, bonnes pratiques, Méthode démonstrative,
- Etude de cas.
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.
- Le méli-mélo, scènes filmées, jeux de rôles, exercices,
- Evaluation avant, pendant et après la formation

### PUBLIC:

Managers et futurs managers

### DUREE:

42 heures

### Module 1 : Manager une Equipe

- Situer les styles de leadership
- Savoir être
- Savoir faire
- Savoir faire faire

### Module 2 : Leadership durable

- Gagner en Leadership
- Mobiliser les équipes
- Communiquer efficacement

### Module 3 : Coacher efficacement son Equipe

- Les bases structurelles de la facilitation d'équipe
- La facilitation de votre équipe
- Développement de projet en équipe

# CURSUS VENTE ET FIDELISATION CLIENTS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Développer concrètement et rapidement son efficacité commerciale.
- Cette formation vous permettra d'être professionnel dans le traitement des objections, de maîtriser les techniques et les outils mis à la disposition des commerciaux afin d'être encore plus performant.
- Connaître et maîtriser tous les outils mis à la disposition des commerciaux, catégoriser les attentes de votre interlocuteur et lever ses objections, temporiser, négocier,
- Déjouer les pièges et maîtriser les techniques des acheteurs.
- Connaître les techniques les plus efficaces de fidélisation pour les clients.

### PRE-REQUIS:

- Avoir une expérience commerciale

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Scènes filmées, exercices, brainstorming, protocole pni, tableaux de bords et reporting, méthodes démonstratives, étude de cas, bonnes pratiques

### PUBLIC:

Tout public

### DUREE:

63 heures

**Module 1 : Prospecter, communiquer et convaincre**

**Module 2 : Accroître sa performance commerciale**

**Module 3 : Fidéliser ses clients**

## CURSUS EFFICACITE PROFESSIONNELLE

### Informations

#### OBJECTIF(S):

- Un cursus sur mesure qui vous permettra de développer et de maintenir votre efficacité professionnelle.

#### PRE-REQUIS:

- Avoir une expérience de terrain du métier de commercial.

#### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Méthode démonstrative,
- Étude de cas.
- Partage de bonnes pratiques, travail sur des cas concrets en recherchant des actions correctrices.
- Le meili-meilo, scènes filmées, jeux de rôles, exercices, évaluation avant, pendant et après la formation

#### PUBLIC:

Tout public

#### DUREE:

42 heures

#### Module 1 : Mieux gérer son stress au quotidien

- Analyser son comportement sous stress
- Modifier sa perception
- Perspective de la position «meta»

#### Module 2 : Mieux gérer son temps, gérer ses priorités

- Le temps
- Les bénéfices de la maîtrise du temps
- Les outils de diagnostics
- La carte des responsabilités
- Les outils de la maîtrise du temps

#### Module 3 : Développer son charisme

- Connaître l'impact de son image
- Développer son charisme
- Savoir se faire entendre
- Gagner en présence

Les formations

# TITRES PROFESSIONNELS



# VENDEUR CONSEIL EN MAGASIN

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier vendeur conseillé.
- Validation par l'obtention du Titre professionnel « Vendeur conseil en magasin ».

### PRE-REQUIS:

Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation) :

- Classe de 1ère ou équivalent OU
- BEP/CAP/Titre professionnel niveau V quel que soit le secteur.
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

### DUREE:

910 heures

### Module de base - Découverte de la formation et de l'emploi de vendeur conseil en magasin.

1. Découverte du secteur professionnel
2. La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
3. Présentation du métier de commercial
4. Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
5. Repérage des compétences à acquérir, à développer
6. Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du commercial

### Module 1 : Vendre en magasin des produits et des prestations de services

1. Mener un entretien de vente et de négociation de produits et services en situation de face à face pour réaliser une transaction commerciale
2. Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client
3. Traiter les réclamations du client en prenant compte les intérêts de l'entreprise du Vendeur

### Module 2 : Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente

1. Assurer l'approvisionnement du magasin, conformément aux règles d'implantation
2. Réaliser des mises en scène pour mettre en valeur les promotions et les nouveautés
3. Surveiller l'évolution du marché, les nouveaux produits, la concurrence
4. Contrôler la réalisation de ses objectifs de vente

### Module de préparation à l'emploi

- Techniques de Recherche d'Emploi
- Lien avec le réseau AIO
- Structures d'accueil du public, information, orientation (AIO)
- Ateliers de recherche d'emploi
- Droit du travail (droits et devoirs du salarié)

### Session de validation - Passage de l'examen

- Préparation au passage du titre professionnel et passage de l'examen

# COMMERCIAL

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier de commercial.
- Validation par l'obtention du Titre professionnel « Commercial ».

### PRE-REQUIS:

Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation)

- Secondaire validé ou non (1<sup>ère</sup>, terminale) Ou
- BEP/CAP/Titre professionnel niveau V en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

### DUREE:

879 Heures et 35 minutes (525 heures de formation + 35 heures de préparation à l'emploi + Stage en entreprise 350 heures + 4 heures et 35 minutes de session de validation)

### Module de base - Découverte de la formation et de l'emploi de commercial.

1. Découverte du secteur professionnel
2. La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
3. Présentation du métier de commercial
4. Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
5. Repérage des compétences à acquérir, à développer
6. Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du commercial

### Module 1 : Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale

1. Organiser son activité commerciale
2. Prospecter à distance
3. Prospecter physiquement avec ou sans rendez-vous
4. Analyser ses performances commerciales et s'en rendre compte

### Module 2 : Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

1. Représenter l'entreprise et valoriser son image
2. Mener un entretien de vente de produits et services référencés aux entreprises et aux particuliers
3. Assurer le suivi des ventes

### Module de préparation à l'emploi

1. Techniques de Recherche d'Emploi
2. Lien avec le réseau AIO
3. Ateliers de recherche d'emploi
4. Droit du travail (droits et devoirs du salarié)

### Stages en entreprise

### Session de validation - Passage de l'examen

- Préparation au passage du titre professionnel et passage de l'examen

# MANAGER DES UNIVERS MARCHANDS

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Organiser le merchandising d'un rayon, et gérer les stocks et d'organiser la présence d'un assortiment permanent ou saisonnier,
- Animer et d'optimiser les ventes,
- Etablir des prévisions en tenant compte des préconisations de l'enseigne et du marché,
- Analyser des indicateurs de gestion, des tableaux de bord et bâtir des plans d'actions commerciales,
- Manager une équipe de travail.

### PRE-REQUIS:

Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation)

- Secondaire validé ou non (1ère, terminale) Ou
- BEP/CAP/Titre professionnel niveau V en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

**DUREE:** 910 heures

### Module de base - Découverte de la formation et de l'emploi de commercial.

1. Accueil
2. Présentation des objectifs de formation
3. Connaissance de l'environnement professionnel
4. Sensibilisation au développement durable
5. Adaptation du parcours de formation

### Module 1 : Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

1. Organisation du merchandising du rayon et des produits
2. Gestion des flux marchandises
3. Optimisation des stocks et rangement de la réserve
4. Animation des ventes et garantie du service client d'un univers marchand

### Module 2 : Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

1. Analyse des résultats économiques et définition des plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'univers marchand
2. Etablissement des prévisions économiques de l'univers marchand

### Période en entreprise

### Module 3 : Manager l'équipe d'un univers marchand

1. Planification et vérification du travail de l'équipe de l'univers marchand
2. Gestion de l'équipe
3. Conduite d'un projet de l'univers marchand ou de l'enseigne

### Période en entreprise

### Session d'examen

# RESPONSABLE RAYON

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Appréhender la formation d'un contrat commercial.
- Maîtriser les enjeux de la sous-traitance.
- Négocier la phase précontractuelle
- Exécuter le contrat.

### PRE-REQUIS:

- Niveau classe de 1re ou équivalent.
- CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente ou de services à la clientèle + 1 an d'expérience professionnelle.
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

### DUREE:

945 h (630 h de formation en centre + 315 h de stage en entreprise)

### Modules d'enseignements professionnels

#### 1 - Animer commercialement la surface de vente et l'équipe

- Mise en œuvre du merchandising du rayon et des produits pour garantir la présence des assortiments préconisés par l'entreprise
- Dynamisation de la vente des produits, traitement des réclamations et résolution des litiges commerciaux avec les clients en prenant en compte les intérêts de son entreprise
- Animation, motivation et accompagnement des membres d'une équipe

#### 2 - Gérer le rayon, les produits, les services et les collaborateurs

- Gestion de l'approvisionnement du rayon, organisation du stockage et du rangement des produits en réserve
- Contrôle et analyse des résultats de gestion du rayon ou du point de vente

#### Module de préparation à l'emploi/au stage

- Techniques de Recherche d'Emploi
- Ateliers de recherche d'emploi
- Droit du travail (droits et devoirs du salarié)

#### Sensibilisation aux principes de développement durable

- 1 - Les fondations du développement durable
- 2 - L'entreprise, les organisations au cœur de la démarche : la notion de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
- 3 - Chacun est acteur du développement durable

#### Préparation au passage du titre professionnel et passage de l'examen

# RESPONSABLE PETITE ET MOYENNE STRUCTURE

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Apporter toutes les compétences requises pour exercer le métier de commercial.
- Validation par l'obtention du titre professionnel « Commercial ».

### PRE-REQUIS:

Niveau de formation scolaire minimum exigé (connaissances indispensables pour entrer en formation) :

- Secondaire validé ou non (1ère, terminale) Ou BEP/CAP/Titre professionnel niveau V en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.

Le candidat devra obligatoirement avoir

- Permis de conduire B (véhicules légers souhaitables)
- Capacité à travailler en autonomie et en équipe
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Salariés, demandeurs d'emploi, public en reconversion, public jeune

### DUREE:

879 Heures et 35 minutes  
(525 heures de formation + 35 heures de préparation à l'emploi + Stage en entreprise 350 heures + 4 heures et 35 minutes de session de validation)

### Module de base

1. Découverte du secteur professionnel
  - Accueil
  - Présentation des objectifs de la formation
  - Connaissance de l'environnement professionnel
  - Sensibilisation au développement durable
  - Adaptation du parcours de formation
2. La démarche qualité et la professionnalisation du secteur par la formation et la VAE
3. Présentation du métier de commercial
4. Analyse des compétences requises pour exercer le métier par l'étude du référentiel emploi activité compétence (REAC)
5. Repérage des compétences à acquérir, à développer
6. Le cadre législatif de l'exercice, les limites du champ de l'exercice professionnel du commercial

### Module 1 : Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale

1. Organiser son activité commerciale
  - Réaliser des documents commerciaux
  - Cibler les entreprises à contacter et mettre à jour le fichier prospect/client
  - Classer les entreprises en fonction de la politique commerciale de l'entreprise
  - Utiliser les différents moyens de communication pour prospecter
  - Identifier et cibler les manifestations commerciales
2. Prospecter à distance
  - Cibler une liste de prospects et de clients inactifs
  - Rechercher les informations utiles et qualifier le fichier
  - Déterminer et planifier les actions de prospections
  - Réaliser un mail, un mailing, un emailing
  - Obtenir un RDV par téléphone en rationalisant les déplacements
  - Analyser les résultats de la téléprospection
3. Prospecter physiquement avec ou sans rendez-vous
  - Organiser des actions de prospection terrain
  - Participer à une manifestation commerciale
  - Démarcher des prospects sans rendez-vous et analyser les résultats
4. Analyser ses performances commerciales et s'en rendre compte

### Module 2 : Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

1. Représenter l'entreprise et valoriser son image
2. Mener un entretien de vente de produits et services référencés aux entreprises et aux particuliers
3. Assurer le suivi des ventes

# RESPRESENTANT PARISIEN DU PASS MANAGER DE L'EM NORMANDIE (NIVEAU & MASTER 2)

## Informations

### OBJECTIF(S):

- Connaissance de soi et des autres
- Relever les défis du management en période de changement
- Gérer son temps et ses priorités
- Manager son équipe au quotidien
- Gérer des situations difficiles ou conflictuelles
- Conduire une réunion avec efficacité
- Prendre la parole en public
- Conduire un entretien individuel et professionnel
- Connaître l'essentiel du droit du travail

### PRE-REQUIS:

- Niveau classe de 1er ou équivalent.
- CAP/BEP/titre professionnel de niveau V dans les métiers de la vente ou de services à la clientèle + 1 an d'expérience professionnelle.
- Les évaluations de niveau se feront sur CV et sur tests écrits, ainsi qu'à l'oral au cours de l'entretien de recrutement.

### MOYENS & METHODES PEDAGOGIQUES:

- Le guide d'analyse des situations délicates.
- Etudes de cas.
- Moyens d'évaluation : Tour de table final.

### PUBLIC:

Ce programme s'adresse à tout manager ou futur manager souhaitant acquérir les techniques fondamentales du management de proximité

### DUREE:

10 jours sur 4 mois - 70 heures + 5 heures de préparation

#### Module 1 : Connaissance de soi et des autres

- Identifier ses modes de préférences de fonctionnement intellectuel
- Mieux cerner ses différences avec les autres
- Développer de nouvelles clés pour optimiser ses relations
- Intégrer dans son management les caractéristiques générationnelles

#### Module 2 : Gérer son temps et ses priorités en e-learning

- Savoir prioriser les tâches, détecter l'importance de l'urgence, savoir gérer l'imprévu

#### Module 3 : Conduire une réunion avec efficacité

- Identifier les différents types de réunion et clarifier les caractéristiques de chacune
- Préparer et structurer sa réunion
- S'approprier différentes techniques d'animation
- Doper les impacts de sa communication et gérer des situations difficiles

#### Module 4 : L'essentiel du droit du travail

- Comprendre le contenu d'un contrat de travail et ses conséquences sur la gestion des collaborateurs
- Gérer le temps de travail : limites légales, aménagements possibles
- Gérer les absences : maladie, maternité, jours fériés, congés payés
- Gérer le départ du salarié : démission, licenciement ou rupture conventionnelle

#### Module 5 : Relever les défis du management en période de changement

- Saisir la dynamique de changement dans les organisations et outils de diagnostic organisationnel

#### Module 6 : Prendre la parole en public

- Jeu de rôle avec un journaliste
- Cadrer et structurer ses messages
- Renforcer ses capacités d'expression vocales et corporelles
- Gérer son trac

#### Module 7 : La conduite des entretiens obligatoires

- Connaître les différentes étapes des entretiens et identifier les pièges à éviter
- Savoir fixer des objectifs et s'entraîner à conduire un entretien

#### Module 8 : Manager selon la situation

- Identifier les différents types de management en fonction de la situation et des besoins
- Anticiper les soutiens/résistances possibles des différentes parties prenantes

#### Module 9 : Gérer des situations difficiles ou conflictuelles

- Créer les conditions favorables à la résolution des situations délicates
- Adapter son comportement aux situations managériales les plus fréquentes

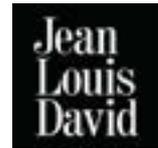
#### Module 10 : Développer ses compétences managériales grâce au cheval

- Permettre grâce à un détour pédagogique autour du travail à pied avec un cheval, d'expérimenter les principes fondamentaux liés au leadership, à la communication et à la motivation (fixer des objectifs, Motiver, Responsabiliser, Évaluer, Récompenser)



Références

**Ils nous font confiance.**



AURÉLIE  
BIDERMANN

ISART  
DIGITAL



**Formateurs**

# **Notre équipe pédagogique**



### **Mathieu M.**

#### **Formateur en Vente & Management**

A commencé sa carrière comme chef d'entreprise puis consultant. Il a transmis son savoir concret et son expérience du développement d'entreprise comme professeur en école de commerce (ESC Troyes, EMVOL, ISC Paris) et en école d'ingénieur (Arts & Métiers) à des profils Bachelor jusqu'à MBA depuis plus de 15 ans. Parallèlement, il est devenu Formateur en entreprise et s'est renforcé tant d'une expérience de direction pendant 5 années en Business school que d'une responsabilité de programme. Ayant développé ces compétences pédagogiques transversales, il est devenu Responsable pédagogique chez ATK Group.



### **Bruce N.**

#### **Formateur en Vente & Management**

Après plus de 15 ans d'expérience en pilotage et direction de structures et centres de profits, je me suis tourné vers la formation. Je vous propose aujourd'hui de vous accompagner à travers une approche différente des univers de la vente, du management et des nombreuses composantes de l'efficacité professionnelle. Un accompagnement opérationnel et toujours adapté à votre secteur d'activité et aux situations qui vous incombent, proposant un juste équilibre entre la théorie et la mise en pratique liée à votre domaine d'activité. Je vous aide à cibler les axes d'amélioration sur lesquels travailler ensemble pour que votre formation réponde à



### **Patrick H.**

#### **Formateur en Vente & Management**

Patrick H. vous propose une approche différente de la vente, du management d'équipe et de l'optimisation des performances. Spécialiste en communication non verbal et en analyse comportementale, il saura vous coacher et vous former sur de nouvelles techniques de vente infaillibles. Comment détecter les sentiments de vos interlocuteurs ? Comment vous positionner en tant que négociateur ? Comment prospecter, communiquer, et convaincre ? Patrick H. sera à votre disposition afin de vous fournir les clés des relations humaines et commerciales dans une ambiance ludique et interactive.



### **Anne L.D**

#### **Formatrice en Vente & Management**

Anne L.D, est une Formatrice-Consultante diplômée de la SIPCA (Formatrice-Consultante) et de l'IFPNL (Technicienne PNL, Développement et Efficacité Personnelle). Elle contribuera au développement de votre entreprise par son enthousiasme et sa motivation uniques. Ses domaines de compétences s'étendent autour des Ressources Humaines, de la Communication, des Métiers de l'Assistanat, du Commercial, du Développement et de l'Efficacité Professionnelle et du Coaching. Son expertise de plus de 15 ans lui donnent son unique aisance du travail en groupe et à l'individualisation de ses actions pédagogiques.

**ATK Group**

# **Nos centres de formation**

**BWC**  
Centre de formation informatique  
[www.bwc-paris.fr](http://www.bwc-paris.fr)



**CHR TRAINING**  
Formations dédiées aux cafés, hôtels et restaurants  
[www.chr-training.fr](http://www.chr-training.fr)



**BUSIMA**  
Tout pour créer, gérer et pérenniser votre entreprise  
[www.busima.fr](http://www.busima.fr)



**GLOSSA INTERNATIONAL**  
Centre de formation multilingue  
[www.glossa-international.fr](http://www.glossa-international.fr)



**ATK ÉLUS**  
formations dédiées aux élus  
[www.atkconseils.com](http://www.atkconseils.com)



**ATK SECURITÉ**  
Formations pour la sécurité des biens et des personnes  
[www.atksecurite.com](http://www.atksecurite.com)













SIRET 47946661700020 RCS Paris B 479 466 617 Centre de formation n° 11 75 3829375 ROFHVA 11 0159 49 2013



**atk**GROUP  
CONSTRUIRE DEMAIN

2 rue Catulle Mendès - 75017 Paris  
01 40 54 50 37- [info@chr-training.fr](mailto:info@chr-training.fr)  
[busima.fr](http://busima.fr)