



Laëticia Croizer
Les Guirauds
31460 Auriac-sur-Vendinelle
stageos@free.fr
06 80 71 57 64

Formatrice en développement commercial, management et marketing

BtoB, BtoC, secteur industriel, service à la personne, tourisme, transport...

Expériences professionnelles

Depuis décembre 2014

Formatrice consultante indépendante - (Profession libérale)

Déclarée en tant que prestataire de formation sous le numéro 73 31 07712 31 auprès du préfet de Midi-Pyrénées

Exemple de formations mises en place :

- **La négociation commerciale** auprès d'acheteurs professionnels, formation sur mesure réalisée pour une entreprise de l'aéronautique
- **L'amélioration de la relation patientèle** dans le cadre d'un centre d'appel, Reformulation, écoute, savoir renseigner vite et bien...
- **L'administration des ventes** : la gestion des réclamations, management d'équipe, animation, relation clientèle...
- **Office Manager** : ses missions, le management, l'animation de ses équipes...
- **La gestion des conflits** : entre collaborateurs, collègues, clients....

Commercial

Objectif : vérifier et optimiser la posture commerciale, les outils d'aide à la vente et la démarche commerciale pour le commercial, le créateur d'entreprise...

Quelques thèmes généraux de formation

La vente

- Prendre ses RDV
- Réussir ses premiers contacts
- Détecter les opportunités
- Présenter sa proposition commerciale
- Conclure l'entretien
- Relancer
- Fidéliser

La négociation commerciale

- Identifier les mécanismes de la négociation
- Préparer efficacement sa négociation
- Défendre sa position et avancer vers un accord
- Désamorcer les conflits

Management

Objectif : Accompagner le manager dans la prise en main de son poste d'encadrant pour devenir un leader d'équipe

Quelques thèmes généraux de formation

Le management d'équipe

- Développer ses compétences managériales
- Piloter sa performance
- Motiver au quotidien
- Résoudre des cas difficiles

Le manager coach

- Analyser les performances de ses collaborateurs
- Partager le diagnostic avec son collaborateur
- Utiliser toutes les ressources du coaching
- Assurer le suivi régulier de ses actions de coaching

L'animation des réunions

- Préparer sa réunion
- Animer des réunions mobilisatrices
- Affirmer son leadership en réunion
- Gérer les situations difficiles

Août 2007 à décembre 2014

Domicours – Filiale Groupe CHEQUE DEJEUNER

4^{ème} leader de la formation professionnelle et du soutien scolaire

Elaboration et mise en place de la politique commerciale.

Formateur des équipes commerciales.

Membre du comité de direction

Août 2012 à décembre 2014

Responsable nationale des ventes

Encadrement de 15 responsables d'agence et conseillers pédagogiques sur toute la France

Formation de l'ensemble des collaborateurs : élaboration des séquences, supports, et animation des sessions de formation

Elaboration du budget de mon service et participation à l'élaboration de la stratégie financière de l'entreprise (politique de prix et de marge, masse salariale, système de primes...)

Suivi des ratios financiers

Elaboration de tableaux de bord nationaux et au niveau des responsables d'agence

Création et mise en place de projet de partenariats (prospective, sourcing, évaluation, négociation, cadre juridique (contrat apporteur d'affaires, partenaires, facturation, relance éventuelle, gestion des litiges éventuels...))

Gestion des embauches et des contrats de travail des collaborateurs recrutés

Gestion des grands comptes en national (suivi des résultats, négociation, litiges)

Progression des équipes commerciales sur 3 axes :

- Taux de transformation + 23 points (meilleur commercial taux de 60% sur appels entrants)
- CA/commercial : + 23%
- Panier moyen : + 21%

Janvier 2009 à août 2012

Responsable nationale réseau d'agences Domicours

Recrutement et management d'une partie du réseau d'agences : Lyon, Marseille, Toulouse, Montpellier, Perpignan, Clermont Ferrand, Poitiers, Nantes,

Elaboration et mise en place du plan d'actions régional (objectifs annuels atteints) puis national

Prospection B2B de partenaires (CE, Rh, collectivités...),

Veille et réponse aux appels d'offres.

Août 2007 à Janvier 2009

Responsable d'agence

Objectif 110% dès la première année contre un résultat atteint par mon prédécesseur en 2006 de 80 %

Gestion et développement commercial de l'agence Domicours Grand Sud Ouest,

Recrutement et encadrement de l'équipe pédagogique,

Formation de nos professeurs à notre méthode pédagogique,

Suivi pédagogique des élèves en centre de formation.

Mai 2006 à juillet 2007

Attachée commerciale - Autocars MAISONNEUVE

Responsable du chiffre d'affaires annuel de l'agence (375 K€) avec un résultat de 150% de l'objectif la première année.

Vente des prestations de transport et élaboration de circuits touristiques en France et à l'étranger (négociation avec les prestataires : hôtels, restaurants, musées etc...).

Clientèle : collectivités, scolaires, entreprises, comités d'entreprise, associations, particuliers.

Novembre 2005 à juillet 2007

Créatrice d'une agence de loisirs - STAGEOS

Créatrice d'entreprise en coopérative d'activités (TALENTS CROISES).

Réalisation de l'étude de marché en appui avec la CCI Loire et BGE.
 Recrutement et encadrement des intervenants,
 Elaboration et mise en place de la stratégie de communication (site internet, plaquettes, programmes, publicité on-line), avec passage sur la TV local, radio nationale, articles de presses régionales et locales
 Organisation des stages.
 Formatrice également au sein de la structure : Conception et animation des cours d'histoire de l'art pour adultes.
 Clientèle : associations, particuliers, entreprises, comités d'entreprise.

1991 à 2006 **Autres expériences dans le domaine commercial, artistique et communication**

1991 à 1998 Vendeuse en grands magasins - Galeries Lafayette Paris et Animatrice en GMS
Objectifs de secteur atteints

1998 à 2001 Agent de promotion d'artistes - L'Estampe de Chaville
CA permettant l'embauche d'une 2^e personne

2002 Assistance de communication - Courbon, filiale Siemens
Elaboration du 1^{er} Numéro de leur journal interne

2003 à 2004 Chargée de clientèle - Affiche Européenne
Objectifs de secteur dépassé

2004 à 2006 Enquêtrice - BVA

Diplômes et formations

2015/2016 Master 2 Management dans le cadre de la VAE (en cours)

2015/2016 En cours de certification sur ma pratique de formateur

2015 Octobre Formation à l'ingénierie financière de la formation suite à la réforme, Cabinet Formalis

2015 Avril Certification MOOC CNAM « Du manager au leader 2.0 »

2014 Décembre Certification MOOC Tv des entrepreneurs « Passeport pour entreprendre »

2014 Décembre Formation à la conception pédagogique – Institut Supérieur de la formation

2014 octobre MOOC « Managers, développez votre créativité » – Société Ionisx

2013 Novembre Formation aux entretiens annuels d'évaluation – Société Balthazar

2013 Janvier à avril « Le manager au sein du groupe Chèque Déjeuner » – Société Balthazar

2009 Juin « Basic 1 et 2 », formation des commerciaux du Groupe Chèque Déjeuner – Sonica

2007 Décembre « Conclure un appel téléphonique » - Société Arpège

1993 à 1997 Maîtrise Histoire de l'art, Mention Bien, Paris X

1991 à 1993 BTS action commerciale, lycée Joliot-Curie, Nanterre

Informatique et langues

Word, Excel, Xpress, Publisher, Powerpoint
 Anglais bon niveau
 Espagnol niveau moyen

Activités extra professionnelles

PNL, Process communication, développement personnel, coaching.
 Auto formation continue par les MOOC (Plateforme FUN, CNAM...)
 Lecture de revues spécialisées (Harvard business revue...)
 Conception et animation de cours d'histoire de l'art et d'ateliers de loisirs créatifs.
 En cours de création d'un blog sur le développement commercial.
 Veille sur l'ingénierie financière de la formation suite à la réforme de 2014