



- **Coaching de performance**
- **Accroître son efficacité managériale**
- **Exercer son leadership**
- **Conduite de réunion**
- **Entretiens managériaux**
- **Gestion du temps et du stress**
- **Prise de parole en public**
- **Formation de formateur**
- **Accueil – Communication**
- **Développement du potentiel commercial**
- **Conduite du changement**

Références

Plus de 250 entreprises m'ont fait confiance, parmi elles:

- ◆ Conseil Régional
- ◆ Ville de Fort de France
- ◆ EDF
- ◆ C.G.S.S
- ◆ Chambres consulaires (CCIM/CMA)
- ◆ Chambre d'Agriculture de la Martinique
- ◆ Pôle emploi
- ◆ AGEFOS
- ◆ Sémavil
- ◆ O.D.T.M.
- ◆ Office de Tourisme de FdF
- ◆ Syndicats d'Initiatives
- ◆ Air Caraïbes
- ◆ Club Med Martinique
- ◆ Pierre et Vacances Mque / Gpe
- ◆ Anchoyage
- ◆ Domaine de Sainte Marie
- ◆ Plantation Leyritz
- ◆ Novotel
- ◆ Club 3 Ilôts
- ◆ Squash Hôtel
- ◆ Valmenière
- ◆ Le Galion
- ◆ Snacks Elizée...
- ◆ France Telecom
- ◆ Bouygues Telecom
- ◆ Orange Martinique / Gpe
- ◆ Only
- ◆ Digicel
- ◆ U.R.S.I.E.A. -La Myriam-Trapèze Environnement
- ◆ Caisse d'Épargne Martinique
- ◆ Crédit Agricole Martinique / Guadeloupe
- ◆ BDAF Martinique / Guadeloupe Total Elf
- ◆ AGF
- ◆ Groupama Assurances Martinique / Gpe
- ◆ UFR
- ◆ Merck
- ◆ Clinique Sainte Marie
- ◆ Centre de Médecine du travail
- ◆ EFS (Établissement Français du Sang
- ◆ Chevron-Texaco Martinique /Guadeloupe
- ◆ Shell
- ◆ S.A.R.A.
- ◆ CFTU-Mozaïk-Transport Public Franciscain
- ◆ Somarec
- ◆ S.E.E.N
- ◆ SME
- ◆ S.I.C.S.M
- ◆ Biométal
- ◆ Groupe Gouyer
- ◆ Bachy Fondaco
- ◆ BHV
- ◆ La Mauny
- ◆ Saint James...
- ◆ Cabinets d'expertise comptable:
 - Le Fiduciaire des Antilles
 - Philippe Jock
- ◆ Traparinter Martinique / Guadeloupe
- ◆ ...

Domaines d'intervention

Formation

Management

- ◆ Management interculturel
- ◆ Management de proximité
- ◆ Fondamentaux du management
- ◆ Animer et motiver son équipe
- ◆ Entraînement à l'entretien de recrutement
- ◆ Conduite de l'entretien annuel d'évaluation / entretien professionnel
- ◆ Animation des réunions productives
- ◆ Conduite du changement
- ◆ Gestion des conflits
- ◆ Accroître son efficacité managériale avec l'Analyse transactionnelle

Développer son potentiel managérial

- ◆ Réussir sa prise de fonction
- ◆ Optimiser ses entretiens managériaux
- ◆ Gestion du temps et organisation du travail
- ◆ S'affirmer et s'épanouir et dans son rôle de manager
- ◆ Développer son leadership

Communication orale

- ◆ Prise de parole en public
- ◆ Formation de formateurs occasionnels
- ◆ Tutorat
- ◆ Gestion des conflits interpersonnels
- ◆ Communication et relations interculturelles
- ◆ Outils de communication : s'exprimer avec efficacité
- ◆ Préparation à l'entretien d'embauche: CV, lettre de motivation etc.
- ◆ Préparation à l'examen oral (concours catégorie A / soutenance de mémoire Master)

Accueil – Relation client

- ◆ Accueil dynamique de visu et au téléphone: Développer la qualité de la relation client
- ◆ Optimiser l'accueil interculturel en domaine hôtelier /services touristiques
- ◆ Faire face aux clients difficiles

Efficacité personnelle

- ◆ Développement personnel: Optimiser son efficacité au quotidien
- ◆ Réussir son entretien de recrutement: savoir vendre ses compétences
- ◆ Développer la confiance en soi en s'affirmant
- ◆ Séminaire d'intégration
- ◆ Gestion du stress en contexte professionnel
- ◆ Développer son potentiel commercial: négocier et convaincre

Coaching

Accompagnement personnalisé du changement

Coaching individuel et d'équipe en entreprise

Coaching de performance

- ◆ Développer son leadership
- ◆ Réussir sa prise de fonction
- ◆ Management et communication managériale
- ◆ Gestion et résolution des conflits
- ◆ Communication interpersonnelle
- ◆ Gestion du temps
- ◆ Développer son potentiel commercial
- ◆ Animation de réunion / Intervenir en réunion
- ◆ Réussir ses présentations en public
- ◆ Réussite au projet de carrière
- ◆ Préparation à l'entretien de recrutement
- ◆ Préparation concours / examens oraux (écoles de commerce, cadres catégorie A, soutenance mémoire, VAE...)
- ◆ ...

Coaching de croissance

- ◆ Gestion des crises de vie : deuil, divorce, crise du milieu de vie...

Partenaires professionnels

- **ESSEC École Supérieure des Sciences Économiques et Commerciales**
MANAGEMENT ÉDUCATION

Animation du module «Le Manager, Homme de communication» dans le cadre de la formation diplômante « Les sept Métiers du Manager » mise en place en Martinique (Promotions 2006, 2008, 2010)

- **ALIZÉS RH** Cabinet de conseil en Ressources Humaines (depuis 2004)
- **FORM'OM** Formations Outre Mer - ex ASFO Martinique (depuis 1998)
- **CHAMBRE DES MÉTIERS** et de l'Artisanat de la Martinique (depuis 1997)

Collaborations ponctuelles (1992 à 2010)

- **CCIM** - Département Formation -CEL
- **AFPA** Pointe Jaham
- **Altitude** Formation
- **CCDC** - Centre Caribéen du Développement de Compétences
- **CERFASSO** -Ministère du sport et de la jeunesse
- **CONCEPTS**
- **CLN** - Consultants
- **MTC** - Martinique Tourisme Contacts (Formations Touristiques)
- **GRAFIC / FORM'ACTION / EP CONSEIL ...**

Intervention Formations diverses

- **Master « Administration et Échanges internationaux »** (CLN - Paris XII)
- **Responsables Administratif et Comptable** : Accompagnement vers l'emploi
- **BTS** Tourisme, BTS Assistant de gestion PMI - PME / CAP, BCCEA, BP, BM ...
- **Démarche et stratégie export** (CCIM)
- ...

CURSUS

PNL Centre PNL Montréal / QUEBEC (2007)

Formation de base Programmation Neuro - Linguistique « Une approche supérieure de communication et de changement »

D.U.F.A. Diplôme Universitaire de Formateur d'Adultes

(UAG 2002)

Majore de la promotion - Mention très bien

Thème du mémoire professionnel:

« **Tourisme et processus interculturel** » – **Mention très bien**

MAÎTRISE en Sciences de l'Éducation

Option : formation d'Adultes

Niveau validé par VAE (Université Aix en Provence 2003)

ÉTUDES SUPÉRIEURES (1986/88 Allemagne de l'ouest)

Français LE (niveau DEUG) à l'Université de Tübingen

BAC bilingue français-allemand au Lycée humaniste Friedrich List à Reutlingen

FORMATIONS INTERNES / formateurs de la Chambre des Métiers

- «Outils Cognitifs» (SOPHTE Montpellier – CMA/2000)
- Perfectionnement à la Formation pour Adultes (SOPHTE Montpellier–CMA/2000)

FORMATIONS INTERNES / formateurs de la CCIM (1992-2000)

- L'individualisation de la formation (I.F.D.I.M Bordeaux - UAG – CCIM)
- Accompagnement Méthodologique à l'Individualisation de la Formation / Visioconférence
- Création d'exercices – test de positionnement informatiques: Projet F3M – CCIM
- Plusieurs sessions de formation en informatique (word, excell, PPT)
- L'utilisation efficiente du laboratoire de langue et de l'outil audio-visuel en formation
- Ateliers d'échange sur les pratiques pédagogiques en formation de groupe
- Animation d'équipe multiculturelle - enjeux interculturels en formation d'adultes

Quelques réalisations

- ESSEC: Membre de Jury (soutenances mémoires «7 métiers du manager »)
- Ingénierie de la formation - diagnostic des compétences relatif au besoin de formation, définition des objectifs de formation / pédagogiques - conception de dispositifs de formation – coordination et mise en œuvre d’actions pédagogiques - suivi et évaluation des effets de la formation
- ♦ Conception et animation d’un dispositif d’ *Accompagnement dans la professionnalisation des cadres EDF* (APMC Accompagnement dans la professionnalisation des cadres issus du collège maîtrise promotion 2007/08)
- ♦ Formation au management de proximité de plus de 200 Agents de Maîtrise / Chefs d’équipe (EDF 2001 à 2010)
- ♦ Coaching de performance de plus de 70 chefs d’entreprise / personnel d’encadrement intermédiaire et supérieur (ASSEDIC, Ville de Fort de France, EDF, SOMES ... 2003 à 2010)
- ♦ Évaluation et accompagnement individualisé dans la mise en œuvre d’un plan d’action de développement managérial (2000 à 2010)
- ♦ Gestion de projet: conception et commercialisation de prestations de services touristiques pour VIP américains et allemands (2004/2006)
- ♦ Analyse de poste de travail (ODTM 2002)
- ♦ Conception et évaluation de différents dispositifs de formation individualisés (CCIM- CEL / UAG 2000)
- ♦ Élaboration d’un référentiel « allemand » pour le dispositif pédagogique en centre de ressources multimédia (CCIM / CEL 1998)
- ♦ Participation au programme européen S.E.S.A.M. échanges professionnels entre entreprises allemandes et martiniquaises, préparation linguistique et interculturelle (1996/1998)
- ♦ Projets pédagogiques médiatisés, participation à diverses émissions radio (RCI, Radio Martinique, Radio Intertropicale) / TV locales (ATV / RFO) et allemandes (arte, ZDF)
- ♦ ...

Référence



ANIMATION D'UNE FORMATION DE L'ESSEC MANAGEMENT EDUCATION
par Madame PETRA HEUSEL

Dans le cadre du Programme de Management Opérationnel de l'ESSEC Management Education en Martinique, Madame Petra HEUSEL, après avoir parfaitement intégré mes directives et orientations, a animé les cinq journées du module de Communication de ce programme.

Sur un sujet aussi délicat et impliquant que la communication interpersonnelle, la prestation de Madame HEUSEL, à laquelle j'ai assisté, a été empreinte d'un professionnalisme et d'humanité qui correspondent bien aux principes et valeurs de l'ESSEC. Son animation a également été fortement appréciée de l'ensemble de la promotion.

Fait à Paris La Défense, le 17 septembre 2008

Jean-François AMATE
Directeur des programmes DOM



ESSEC MANAGEMENT EDUCATION
CNIT - BP 230
92031 PARIS LA DÉFENSE FRANCE
TEL : 33 (0)1 46 92 49 90
FAX : 33 (0)1 46 92 49 90
www.essec.fr/emo

ESSEC BUSINESS SCHOOL
AVENUE BERNARD HUSCH - BP 1800 CERGY
93021 CERGY PONTOISE CEDEX FRANCE
TEL : 33 (0)1 34 43 30 00
FAX : 33 (0)1 34 43 30 01

ÉTABLISSEMENT PRIVÉ DE FORMATION CONTINUE
AGREMENT DE L'ÉTAT N° 1193 2008150

ESSEC BUSINESS SCHOOL
ÉTABLISSEMENT PRIVÉ D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ASSOCIATION LOY 1901
ACCREDITÉ AACSB INTERNATIONAL - THE ASSOCIATION
TO ADVANCE COLLEGIATE SCHOOLS OF BUSINESS
ACCREDITÉ EQUIS - THE EUROPEAN QUALITY IMPROVEMENT SYSTEM
AFFILIÉ À LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
DE VERSAILLES VAL D'OISE - YVELINES