

FORMATIONS

pour les professionnels

CATALOGUE 2025



ÉDITO

La formation est un atout majeur pour développer et approfondir ses compétences et améliorer la compétitivité de son entreprise.

Se former est un investissement durable dont les bénéfices sont perçus rapidement et de manière concrète.

Raisonnez plan de formation annuel et fidélisez vos collaborateurs !

L'organisme de Formation HL Consulting vous propose une offre qui s'adapte à votre activité:

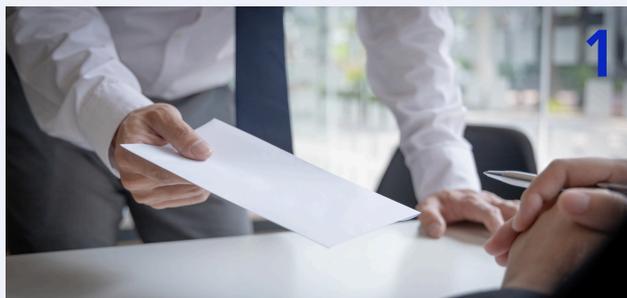
- Portant sur du comportemental,
- Au plus proche de chez vous et en entreprise,
- Individuelle et collective,
- Sur des formats courts ou longs.

Découvrez l'ensemble de notre offre en parcourant ce catalogue et consultez nos actualités sur notre site web : hl-consulting.fr

Hanaa
LAHLOU
Coach Professionnelle
Formatrice - Conférencière
contact@hl-consulting.fr



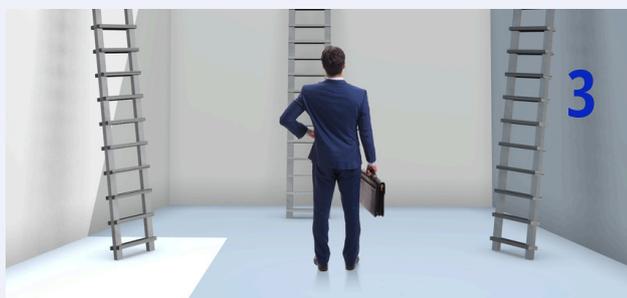
Sommaire



LES FORMATIONS PAR THÉMATIQUE

Les formations par thématique P.15

Ce qu'ils en pensent P.16



VOTRE CENTRE DE FORMATION

Votre interlocutrice & l'équipe pédagogique P.41

Certifié Qualiopi P.42

Organisme de DPC P.43

Lexique de la formation P.44

L'OFFRE DE FORMATION

Votre catalogue en un clin d'œil P.6

Les différents formats P.7

Coûts et Prises en charge P.8

Comprendre le Système de financement P.9

Accompagner la montée en compétences P.10

Suivre le plan de formation des équipes P.11

Espace inscription P.12



LES PARCOURS DE FORMATION

Assertivité et Confiance en Soi P.17

Gestion du temps et des priorités P.18

Intégration de nouveaux arrivants P.19

Vente et écoute active P.20

Leadership P.21

Prendre sa place en milieu professionnel P.22

Communication Non Violente en Entreprise P.23

Connaissance et Affirmation de Soi P.24

Intelligence Emotionnelle en Entreprise P.25

Gestion des conflits P.26

Optimisation des Organisations et Productivité P.27

Coaching du Dirigeant ou Manager P.28

Mener un entretien annuel d'évaluation P.29

Mener un entretien de suivi P.30

Communiquer avec son équipe P.31

Recruter: Le TOP 10 des bonnes pratiques P.32

Management d'équipe: Réussir dans ses nouvelles

Fonctions P.33

Management: Piloter et animer l'équipe au

quotidien P.34

Vendeur Pertinent & Choc P.35

Structurer sa vente: Les 5 étapes clés P.36

Sonder la concurrence et Décoder ses Failles P.37



LE MOT

DE NOTRE EQUIPE

Nous sommes tous conscients que la réussite passe par la compétence, la motivation et l'implication des équipes.

Pour recruter et fidéliser une clientèle à long terme, il est primordial d'écouter les besoins et fournir les solutions les plus adaptées tant au niveau des produits que des services.

C'est pourquoi il est indispensable de se former et de former ses équipes tout au long des carrières, d'ailleurs la place de l'humain est devenue primordiale.

Nous vous proposons un catalogue de formation riche et en perpétuelle évolution afin de soutenir chacun des membres de vos équipes.

Ne l'oublions pas, les jeunes générations s'orientent vers les entreprises qui leur proposent les meilleurs avantages et la formation est un atout non négligeable pour engager des collaborateurs et des collaboratrices.

Nous nous réjouissons de vous former lors de sessions dans votre entreprise.

A très bientôt.



1

L'OFFRE DE FORMATION

VOTRE CATALOGUE EN **UN CLIN D'OEIL**



Le catalogue s'enrichit régulièrement de nouvelles thématiques de formations, toutefois vous trouverez également différents sujets qui s'adaptent à votre activité et/ou votre entreprises et vos équipes.

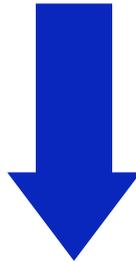


DES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL ET EN DISTANCIEL (VISIO)

En Présentiel ou un format sans contrainte de déplacement

- Assertivité et Confiance en Soi P.17
- Gestion du temps et des priorités P.18
- Intégration de nouveaux arrivants P.19
- Vente et écoute active P.20
- Leadership P.21
- Prendre sa place en milieu professionnel P.22
- Communication Non Violente en Entreprise P.23
- Connaissance et Affirmation de Soi P.24
- Intelligence Emotionnelle en Entreprise P.25
- Gestion des conflits P.26
- Optimisation des Organisations et Productivité P.27
- Coaching du Dirigeant ou Manager P.28
- Mener un entretien annuel d'évaluation P.29
- Mener un entretien de suivi P.30
- Communiquer avec son équipe P.31
- Recruter: Le TOP 10 des bonnes pratiques P.32
- Management d'équipe: Réussir dans ses nouvelles Fonctions P.33
- Management: Piloter et animer l'équipe au quotidien P.34
- Vendeur Pertinent & Choc P.35
- Structurer sa vente: Les 5 étapes clés P.36
- Sonder la concurrence et Décoder ses Failles P.37

LES DIFFÉRENTS **FORMATS** DE FORMATION



INSCRIPTIONS:
Nous contacter à :
contact@hl-consulting.fr
07 66 24 19 19

MODALITÉS D'ORGANISATION DES FORMATIONS EN INTRA / EXTRA

- Equipe formée simultanément
- Approches possibles:
 - Coaching individuel (suivi d'un débriefing)
 - Formation par petits groupes successifs

Prérequis apprenants : AUCUN

Prérequis réalisation : minima de 4 participants.

Possibilité de mutualiser la formation avec plusieurs départements pour des journées à la suite ou communes.

COÛT ET PRISE EN CHARGE DES FORMATIONS HL CONSULTING

| EXEMPLE COÛT FINANCEMENT | |
|--|--|
| EN PRÉSENTIEL EXTRA | |
| <p>→ Pour les collaborateurs salariés 400€* HT/jour/personne facturé à l'Entreprise.</p> <p>→ 300€* HT/jour/personne facturé à l'OPCOMMERCE (345€ pour les formations DPC)</p> <p>→ Pour les collaborateurs non-salariés 460€* HT/jour/personne</p> <p>Frais annexes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déjeuner non pris en charge par HL CONSULTING • Dîner et nuit d'hôtel Des jours de formation NON pris en charge par HL CONSULTING | <p>→ Pour les collaborateurs salariés: HL CONSULTING vous accompagne** dans le montage et le suivi du dossier de financement auprès de l'OPCOMMERCE.</p> <p>*Sous réserve que vous soyez à jour de votre cotisation au titre de la formation professionnelle continue auprès de l'OPCOMMERCE.</p> <p>→ Pour les collaborateurs non-salariés: Financement auprès de votre organisme collecteur (AGEFICE, RSI,...) à votre charge.</p> |
| EN DISTANCIEL | |
| 250€ HT | Pas de financement par l'OPCOMMERCE |
| EN PRESENTIEL INTRA | |
| <p>1400€* HT/jour par groupe de minimum 4 personnes</p> <p>200€* HT/jour/personne facturé à l'OPCOMMERCE (245€ pour les formations DPC)</p> | <p>HL CONSULTING vous accompagne** dans le montage et le suivi du dossier de financement auprès de l'OPCOMMERCE.</p> <p>**Sous réserve que vous soyez à jour de votre cotisation au titre de la formation professionnelle continue auprès de l'OPCOMMERCE.</p> |

COMPRENDRE LE SYSTÈME DE FINANCEMENT DES FORMATIONS

En 2018, la loi n°2018-771 « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » dite « Loi Avenir ». Cette dernière a apporté de profonds changements à l'apprentissage et à la formation professionnelle.

Elle a eu un effet important sur les habitudes des entreprises, des salariés et des organismes de formation.

Son but est de donner plus de droits aux bénéficiaires, de stimuler les entreprises à investir dans le développement des compétences des employés et de rendre les procédures plus simples.

PRIORISER LES INVESTISSEMENTS DEVIENT NECESSAIRE

- Accompagner les changements et les évolutions
- Formations adaptées aux besoins des entreprises et des équipes

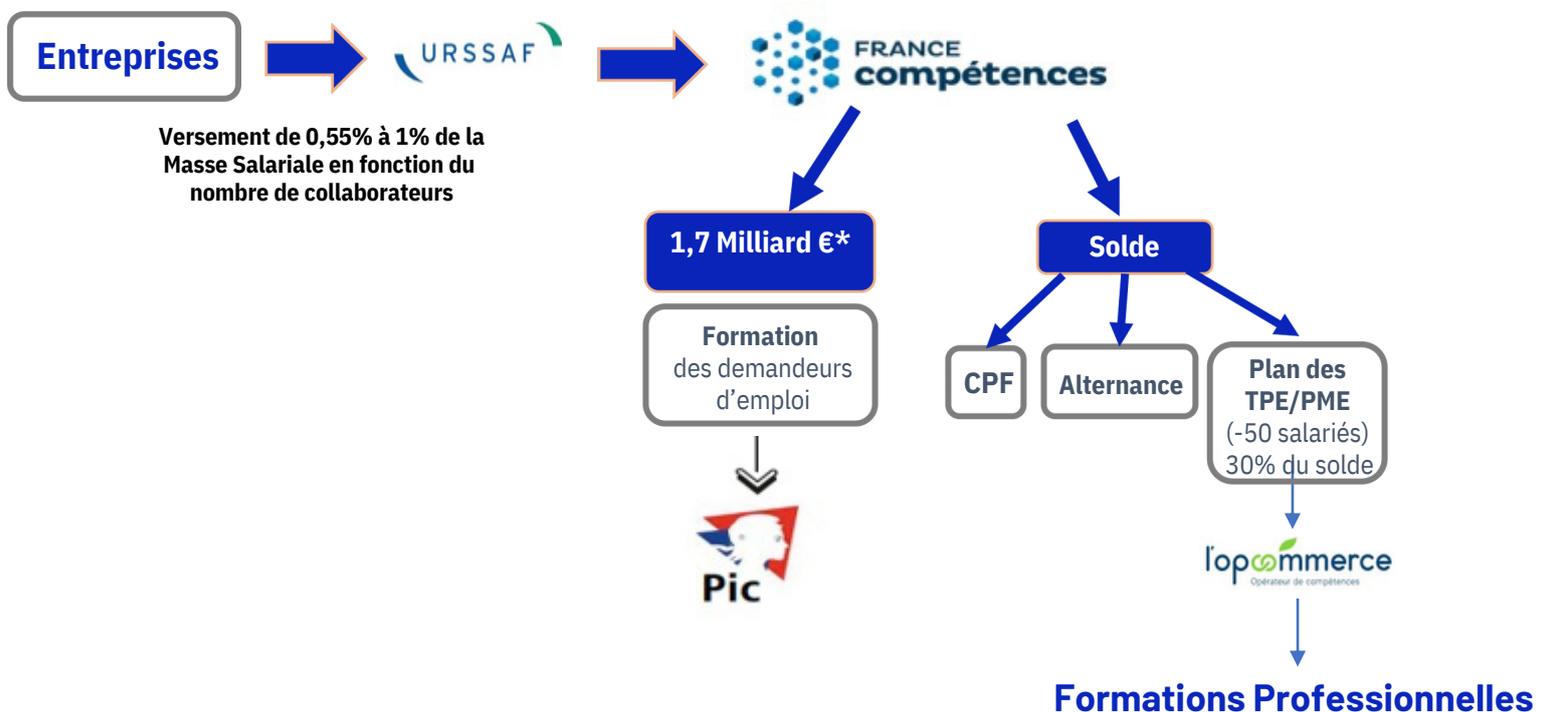
LA NOUVEAUTE DU SECTEUR DE LA FORMATION

Les montants des cotisations n'ont pas varié, mais le système de collecte et de distribution a changé.

Les OPCA ont été remplacés par les OPCO, et les URSSAF sont désormais responsables de la collecte.

Seules les entreprises employant moins de 50 personnes peuvent solliciter des fonds mutualisés auprès des OPCO pour financer leur plan de développement. Autrefois, le versement de la contribution donnait droit à une enveloppe équivalente, mais maintenant elle est considérée comme une simple taxe.

SCHÉMA DU CIRCUIT 2022



ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES

Débutant

Intermédiaire

Expert

MANAGEMENT ET ORGANISATION

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Manager et organisation au quotidien• Gestion du temps et des priorités• Optimisation des processus | <ul style="list-style-type: none">• Dynamiser ses équipes Recruter, intégrer, fidéliser• Accompagner son équipe• Management comportemental• Développer son écoute active• Intégration de nouveaux collaborateurs | <ul style="list-style-type: none">• Gestion du temps et des priorités• Assertivité et confiance en soi en milieu professionnel• Intelligence Emotionnelle• Gestion des conflits |
|---|--|--|

COMMUNICATION ET VENTE

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Communication non violente | <ul style="list-style-type: none">• Vente convaincante grâce à l'écoute active• Synergie• Cohésion d'équipe• Prendre sa place | <ul style="list-style-type: none">• Vente complexe et Gestion des conflits clients• Coaching du dirigeant et/ou Manager |
|--|--|--|

Débutant

Intermédiaire

Expert

SUIVRE LE **PLAN DE FORMATION DES ÉQUIPES**

Désormais, vous pouvez mettre en place un plan de formation pour vos équipes

A QUOI CA VA VOUS SERVIR ?

- Identifier les salariés formés et à former
- Savoir si vous remplissez votre obligation DPC (Développement Professionnel Continu)
- Etablir un plan de formation pour votre entreprise

NOUS POUVONS VOUS ACCOMPAGNER

- Toute l'Année
- A mettre en lumière les Formations nécessaires et utiles
- Pour tous vos Domaines
- Pour tous vos départements
- Quel que soit votre Statut
- Pour toutes les formations
- Pour tous vos collaborateurs

VISION MACRO

- Formations validées
- Collaborateurs formés
- Collaborateurs en attente de formation

VISION MICRO

- Suivi des formations par collaborateur et statut formation
- Suivi des formations validées par collaborateur et domaine

ESPACE
INSCRIPTION

OÙ NOUS RETROUVER ?

WebSite: <https://www.hl-consulting.fr>

Email: contact@hl-consulting.fr

Tél : +33 7 66 24 19 19

1 **Observez, Ecoutez, Listez vos collaborateurs**

Faisons le listing de vos collaborateurs ayant besoin de suivre une formation.

2 **Calendrier et inscription**

- Définissez les besoins de votre entreprise et/ou vos collaborateurs, ou confiez nous cette tâche.
- Contactez-nous
- Faisons un audit et une validation des besoins
- Organisons vos sessions
- Accompagnons vos équipes et votre Entreprise.



2

LES FORMATIONS PAR THÉMATIQUE

LES FORMATIONS

LES FORMATIONS PAR THÉMATIQUE

**Organisation
&
Productivité**



**Ressources
Humaines**

**Communication
&
Vente**



LES FORMATIONS

CE QU'ILS EN PENSENT

RECOMMANDATIONS

NOTE

9,9/10

Note globale des participants
en 2024

DIRIGEANT

“ La formation constructive et bénéfique
qui a boosté nos équipes. ”

Avril 2024

EQUIPE

“ Je sors d'un épuisement professionnel
et je suis ravie d'avoir pu participer à
cette formation enrichissante. ”

Novembre 2024

Assertivité et Confiance en Soi

EN MILIEU PROFESSIONNEL ET EN SOCIÉTÉ

DURÉE

2 jours

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

PROGRAMME DE FORMATION

- **Identifier ses lacunes en confiance en soi, ses freins à l'assertivité et se projeter dans un changement de posture, pour accroître son impact et sa pertinence en milieu professionnel .**
 - Nourrir sa confiance en soi dans le monde du travail. Pourquoi ? Comment ?
 - Développer un comportement assertif dans le milieu professionnel. Pourquoi ? Comment ?
 - Être capable d'observer et identifier les comportements relationnels courants dans son milieu professionnel, et s'y adapter avec respect pour plus de cohésion et de productivité.
 - Se projeter dans un changement de posture et s'y adapter.
 - Identifier les drivers à l'origine de vos comportements pour utiliser les plus constructifs d'entre eux et bannir les destructeurs
- **Identifier ses lacunes en confiance en soi, ses freins à l'assertivité et se projeter dans un changement de posture, pour accroître son impact et sa pertinence en milieu professionnel .**
 - Déployer une relation assertive au travail et l'appliquer en toutes circonstances
 - Identifier les comportements non assertifs chez soi et chez les autres. Poser ses Actions pour des relations assertives avec confiance et conscience
 - Maîtriser ses attitudes face aux comportements non assertifs grâce à l'analyse transactionnelle et la communication non violente.
 - S'appuyer sur ses valeurs pour développer sa confiance en soi avec ses collègues, son supérieur hiérarchique, et ses clients
- **Prendre sa place et S'affirmer dans le respect de soi et de l'autre pour nourrir les échanges et les collaborations en milieu professionnel.**
 - Intégrer ses besoins, croyances et valeurs dans sa relation aux autres sans conflits
 - Test auto-diagnostic: Identifier son profil dans sa relation aux autres et utiliser les bons canaux de communication (SERUM)
 - Identifier ce qui nous rend unique et l'accepter, pour légitimer ses prises de position, ses propositions, et ses avis dans le milieu professionnel
 - Identifier les limites des positions dominantes, soumises et manipulatoires, pour exister en tant que collaborateur à part entière et s'épanouir dans son métier et son poste
 - Savoir dire non de manière assertive, et être force de proposition
- **Communiquer avec assertivité pour des relations Win - Win (Gagnant - Gagnant) avec ses collègues, collaborateurs, et supérieurs – Ancrages, évaluation Finale et Clôture .**
 - Mettre son assertivité au profit de relations saines, constructives avec ses collègues, collaborateurs, et/ou supérieurs
 - Maîtriser et utiliser le bon canal pour bien communiquer grâce au principes de SERUM, pour désamorcer les conflits et communiquer avec précision et impact.
 - Gérer la critique et le jugement des collègues, collaborateurs et/ou supérieurs, et en tirer des apprentissages .
 - Maîtriser la formulation des demandes précises grâce à la méthode SMART, pour se faire comprendre et/ou entendre de ses collègues, collaborateurs et/ou supérieurs .
 - Mise en situation professionnelle et sociale, à l'aide d'exercices.
 - Évaluation Finale et Clôture.

COÛT

1 400€ HT facturés à l'entreprise et 200€ HT de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO)/participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en pratique sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Naviguer au sein du logiciel et maîtriser les principales fonctionnalités de l'outil
- Rechercher et appliquer une fonction
- Afficher des résultats à travers un graphique

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

Gestion du TEMPS ET DES PRIORITÉS

PROGRAMME DE FORMATION

CLARIFIER SA MISSION

- Fournir un diagnostic objectif et exhaustif de l'utilisation du temps de travail.
- Clarifier sa mission, son mandat et ses valeurs ajoutées
- Identifier ses premiers axes de progrès et de changement.

NOS PIÈGES SOUS PRESSION ...

- Se débarrasser du syndrome du travail bâclé
- Se protéger de votre tendance naturelle à perdre du temps

IDENTIFIER ET RESPECTER SES PRIORITÉS

- Apprendre à prioriser
- Tenir compte des contretemps
- Se protéger des distractions en gérant correctement les e-mails et les dossiers en attente.

BIEN ABORDER LES SOLLICITATIONS DU QUOTIDIEN

- Dire non avec bienveillance et engagement
- Aborder les demandes en écoutant activement
- Apprendre à communiquer vos choix de manière claire et bienveillante

PRENDRE SOIN DE SOI...

- L'importance d'utiliser et de reconstituer son énergie

CONNAÎTRE SON PROFIL DE PERSONNALITÉ

- Autodiagnostic
- Identifier et développer ses atouts et ses forces
- Identifier les points d'alerte et les mauvaises habitudes
- S'attribuer les bons comportements et bons réflexes

DURÉE
2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

1400€ HT facturés à l'entreprise et 200€ HT de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO)/ participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par l'auto-évaluation de la réalisation et de la mise en œuvre des objectifs sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Devenir maître de sa ressource Temps
- Acquérir outils, méthodes et bons réflexes au quotidien pour optimiser son temps
- Augmenter son efficacité et sa productivité
- S'alléger de stress et angoisses
- Travailler avec assurance et efficacité
- Être à jour en toutes circonstances
- Se préserver, et préserver sa santé physique et mentale

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Exercices individuels et en sous-groupes
- Simulations et débriefing en collectif
- Partage de bonnes pratiques
- Autodiagnostic

INTEGRATION DE **NOUVEAUX ARRIVANTS** EN MILIEU PROFESSIONNEL

DURÉE

2 heures

LIEU

À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

400€ HT facturés à l'entreprise

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

- Les différents concurrents
- Les dates clés depuis sa création
- Organisation et mode de gouvernance
- Les valeurs
- La fondation d'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucune

LES SPECIFICITES DE L'ENTREPRISE

- Organisation
- Les fournisseurs
- Le profil des clients
- Identifier les managers et responsables hiérarchiques
- Faire connaissance avec son poste
- Accueillir les attentes du Manager
- Accueillir les attentes des collaborateurs
- Ecouter activement les besoins du post.

OBJECTIF

- Acquérir une vue d'ensemble de l'entreprise
- Connaître les spécificités de l'Entreprise
- Favoriser par la connaissance une culture d'entreprise

PUBLIC VISÉ

- Tout nouveau collaborateur
- Tout collaborateur souhaitant enrichir ses connaissances sur l'entreprise.

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Information descendante
Nombreux jeux interactifs pour susciter la participation des apprenants

VENTE ET ÉCOUTE ACTIVE

DURÉE
2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

• **Jour 1**

LES FONDAMENTAUX DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Qu'est-ce qu'une écoute active ?
- Pour quelle raison l'adopter ?
- Quelle écoute êtes-vous ?
- Atelier de réflexion sur les compétences Qualités d'un vendeur
- 8 erreurs classiques qui tuent la vente
- Comment adapter votre style d'écoute à votre client ?

1400€ HT facturés à l'entreprise
et 200€ HT de prise en charge par
l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par
l'auto-évaluation de la réalisation et de la
mise en œuvre des objectifs sous
l'observation du formateur

DONNER DU SENS ET PARTICIPER A

L'ACQUISITION DU COMPORTEMENT WIN-WIN

- Assurer le changement de comportement signifie comprendre les mécanismes du changement en premier lieu
- L'art de définir les besoins, des objectifs et les motivations
- Quand, à quelle vitesse et comment faire évoluer son écoute ?

OBJECTIF

- Adopter et transmettre la technique de l'écoute active à votre équipe
- Comprendre votre rôle de vendeur dans l'accompagnement du client
- Identifier les actions prioritaires à mettre en œuvre
- Découvrir les erreurs coûteuses
- Identifier des outils pratiques de facilitation pour vendre facilement et efficacement
- Amener vos clients à atteindre la satisfaction et à dépasser leurs attentes

• **Jour 2**

LA PERTINENCE DE L'ÉCOUTE ACTIVE

- Écoute individuelle et collective,
- Comment être attentif ?
- Comment recadrer le client et l'accompagnant ?
- Comment écouter efficacement quand le temps presse
- Comment surmonter les obstacles : les tactiques du doute comme levier de progrès
- Plan d'action de progrès ou mise en place de plan d'accompagnement

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

LEADERSHIP

LEADERSHIP

EN ENTREPRISE

PROGRAMME DE FORMATION

JOUR 1 : Connaître son profil de comportement

CONNAÎTRE LES PROFILS DE PERSONNALITE, COMPORTEMENTS ET CANAL DE COMMUNICATION

- Découvrir les types de profils et savoir les identifier
Comprendre leurs besoins, limites, peurs, relation au changement (Dominance, Influence, Stabilité, Conformité)
- Les émotions, le comportement sous stress

IDENTIFIER SON PROPRE PROFIL

- Reconnaître son propre profil de personnalité de comportement et communication
- Mesurer l'impact de ses attitudes dans ses rapports avec les autres
- Identifier les clés pour s'adapter et parvenir à une relation plus efficace
- Identifier ses propres facteurs de motivation

JOUR 2 : Identifier le profil de l'associé ou des collaborateurs - Adapter son comportement

ANALYSE COMPORTEMENTALE : SAVOIR RECONNAÎTRE LE PROFIL DE SON INTERLOCUTEUR

- Les indicateurs environnementaux
- Les indicateurs de comportement (non verbal)
- Les indicateurs verbaux

ANALYSE COMPORTEMENTALE : SAVOIR ADAPTER SA POSTURE

- Identifier les besoins de chaque profil
- Adapter sa posture et sa communication

CRÉATION DE LA CARTOGRAPHIE DES COLLABORATEURS

- Identifier la posture et la communication à adapter à chaque collaborateur, en fonction de sa propre cartographie
- Les forces et faiblesses potentielles
- La stratégie et la communication pour atteindre les objectifs

DURÉE

2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

1400€ HT facturés à l'entreprise et 200€ HT de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par l'auto-évaluation de la réalisation et de la mise en œuvre des objectifs sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Identifier votre style de management naturel et d'en mesurer les impacts sur les autres
- Identifier le style de votre interlocuteur
- Adapter votre message en fonction de votre interlocuteur
- Identifier la meilleure approche relationnelle, en fonction du profil de personnalité du collaborateur

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Des partages de pratiques entre les participants
- Les échanges d'expérience entre les participants et avec le formateur
- Les apports théoriques
- La réflexion individuelle et collective Les jeux de rôles et recommandations personnalisés

PRENDRE SA PLACE EN MILIEU PROFESSIONNEL

PROGRAMME DE FORMATION

• Jour 1

LES ENJEUX DE LA PRISE DE PLACE

- Les rôles de chaque collaborateur
- Les différents styles de collaboration
- Identifier son style préférentiel de prise de place (Autodiagnostic)

EXISTER, COLLABORER, COMMUNIQUER

- Qu'est ce qu'exister ?
- Adapter son comportement à la situation, aux collègues ou collaborateurs.
- Savoir participer, être utile, et collaborer.
- Communiquer efficacement

• Jour 2

DEVENIR UN ELEMENT PERTINENT

- Définir son rôle et sa place dans l'organisation
- Identifier qui fait quoi, dans le service, le magasin, ou l'organisation (règles d'organisation, répartition des rôles...)
- Participer aux objectifs, définir les priorités
- Suivre la performance des collègues et s'impliquer

MÉTHODES ET OUTILS D'ENGAGEMENT

- Savoir dire Non
- Conduire un échange bienveillant et constructif (la confrontation positive)
- Gérer son temps et ses priorités efficacement

DURÉE

2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

1400€ HT facturés à l'entreprise et 200€ HT de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO)/ participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par l'auto-évaluation de la réalisation et de la mise en œuvre des objectifs sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Développer la confiance en soi
- Favoriser l'assertivité
- Améliorer ses compétences de leadership
- Développer ses compétences relationnelles
- Favoriser la gestion du temps et de la planification

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

CNV

COMMUNICATION

NON VIOLENTE EN ENTREPRISE

DURÉE

3 heures

LIEU

- À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

400 € HT facturés à l'Entreprise

LES DIFFERENTS MODES DE COMMUNICATION D'EQUIPE :

Formelle/informelle Individuelle/collective

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucun

IDENTIFIER LE CANAL DE COMMUNICATION LE PLUS ADAPTE

PASSER UNE DIRECTIVE

FELICITER

RAPPELER LA REGLE/RECADRER

- DISTINCTION
- PERCEPTION
- JUGEMENT
- EMOTION

OBJECTIF

- Réussir dans sa communication d'équipe et entre collaborateurs au quotidien
- Adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Exercices d'application
- Partage d'expériences
- Mise en situation

Connaissance

DE SOI

ET AFFIRMATION DE SOI

PROGRAMME DE FORMATION

LE BILAN DE SES DOMAINES DE VIE

- Evaluation de ses domaines de vie

IDENTIFIER SES VALEURS

- Identifier et ancrer ses valeurs

IDENTIFIER SES BESOINS

- Identifier et ancrer ses besoins

IDENTIFIER SON CADRE ET SES LIMITES

- Identifier et ancrer son cadre et ses limites

IDENTIFIER SON ENVIRONNEMENT SECURISANT

- Identifier et ancrer son environnement sécurisant

IDENTIFIER SON CANAL DE COMMUNICATION

- Identifier et ancrer son canal de communication

S'AFFIRMER AVEC RESPECT ET BIENVEILLANCE

DURÉE

1 JOUR

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

700€ HT facturés à l'entreprise
et 200€ HT de prise en charge par
l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par
l'auto-évaluation de la réalisation et de la
mise en œuvre des objectifs sous
l'observation du formateur

OBJECTIF

- Adopter une attitude alignée
- Communiquer avec assertivité, confiance et conscience
- Mettre la lumière sur ses carences et ses difficultés
- Conscientiser ses axes d'amélioration
- Poser des actions pertinentes et claires pour évoluer en milieu professionnel et en société

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

INTELLIGENCE EMOTIONNELLE EN ENTREPRISE

PROGRAMME DE FORMATION

LES FONDAMENTAUX DE L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
- Pour quelle raison l'adopter ?
- Quel émotionnel êtes-vous ?
- Atelier de réflexion sur les compétences émotionnelles
- 8 erreurs classiques qui mènent vers les conflits et ou l'inconfort
- Comment adapter votre intelligence émotionnelle à vos collègues, vos clients et votre supérieur ?

PRATIQUER L'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

- Créer des mécanismes pour apprendre d'une autre personne, par modélisation.
- Evaluer une situation actuelle et détailler une situation souhaitée dans un modèle d'approche positive.
- Faire évoluer et ou changer un état émotionnel.
- Augmenter la conscience de soi et améliorer le contrôle émotionnel.
- Réanimer pour aller de l'avant et sauver la motivation.
- Intelligence émotionnelle: Guérir par la métaphore.
- Améliorer les quatre dimensions de l'intelligence émotionnelle.
- Surmonter une peur ou une anxiété récurrente.
- Travailler sur la résolution de problèmes de manière créative.
- Mesurer le bonheur
- Améliorer la résilience et la conscience de soi.
- Vivre un état d'esprit qui donne un meilleur accès aux ressources et aux talents personnels. (test)
- Créer un état d'esprit pour responsabiliser et permettre d'accéder à toutes ses ressources internes.

DURÉE
2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

1400€ HT facturés à l'entreprise
et 200€ HT de prise en charge par
l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par
l'auto-évaluation de la réalisation et de la
mise en œuvre des objectifs sous
l'observation du formateur

OBJECTIF

- Être capable de faire évoluer et changer un état émotionnel
- Sauver la motivation
- Surmonter la peur et l'anxiété
- Résoudre les problèmes de manière créative
- Améliorer la résilience et la conscience de soi
- Accéder à ses ressources et ses talents personnels

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

GESTION DES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

DURÉE

2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

• Jour 1

1400€ HT facturés à l'entreprise
et 200€ HT de prise en charge par
l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

COMPRENDRE LES CONFLITS EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Définition du conflit
- Les différents types de conflits en milieu professionnel
- Les causes et les conséquences des conflits
- L'impact des conflits sur l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par
l'auto-évaluation de la réalisation et de la
mise en œuvre des objectifs sous
l'observation du formateur

LES TECHNIQUES DE GESTION DES CONFLITS

- L'approche collaborative
- L'approche de la négociation
- L'approche de la médiation
- L'approche de la résolution de conflits par tiers
- Les limites et les avantages de chaque technique

OBJECTIF

• Jour 2

LES COMPETENCES NECESSAIRES A LA GESTION DES CONFLITS

- La communication efficace
- L'empathie et l'écoute active
- La gestion des émotions
- La résolution de problèmes
- L'assertivité
- La gestion du temps

- Acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour identifier, prévenir et résoudre les conflits en milieu professionnel
- Comprendre les causes et les conséquences des conflits.
- Développer les capacités de communication efficace des parties impliquées
- Utiliser les techniques de gestion des conflits adaptées pour une résolution satisfaisante.
- Améliorer sa productivité et la satisfaction au travail.
- Améliorer la communication interpersonnelle au sein de l'entreprise
- Prévenir la démotivation et la baisse de la qualité du travail

LA MISE EN PRATIQUE

- Les simulations de conflits en milieu professionnel
- Les jeux de rôle pour la mise en pratique des techniques apprises
- Les études de cas pour l'application des compétences acquises

PUBLIC VISÉ

Tout Public

BILAN ET RECOMMANDATIONS

- Bilan de la formation
- Recommandation pour la gestion des conflits en milieu professionnel
- Evaluation à chaud

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

OPTIMISATION DES ORGANISATIONS ET PRODUCTIVITE

DURÉE

2 JOURS

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

• Jour 1

LES ENJEUX DE L'OPTIMISATION DES ORGANISATIONS ET DE LA PRODUCTIVITE

- Les défis actuels des entreprises
- Les enjeux de l'optimisation des organisations
- Les bénéfices de l'optimisation des organisations pour la productivité
- Les facteurs clés de succès pour l'optimisation des organisations

LES METHODES D'OPTIMISATION DES ORGANISATIONS ET DE LA PRODUCTIVITE

- Les principes de Lean Management
- Les méthodes de management de la qualité totale (TQM)
- La méthode 5S
- La gestion de projet
- La planification et la gestion du temps
- La gestion de la chaîne d'approvisionnement

LES OUTILS DE L'OPTIMISATION DES ORGANISATIONS ET DE LA PRODUCTIVITE

- Le diagramme de Gantt
- Le diagramme d'Ishikawa
- La matrice SWOT
- La cartographie des processus
- La méthode KAIZEN
- La méthode de la valeur ajoutée

• Jour 2

LA MISE EN PRATIQUE

- Les simulations de situations professionnelles
- Les études de cas pour l'application des méthodes et des outils
- Les exercices de planification et de gestion du temps

BILAN ET RECOMMANDATIONS

- Bilan de la formation
- Recommandations pour l'optimisation des organisations et de la productivité
- Evaluation à chaud

1400€ HT facturés à l'entreprise et 200€ HT de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO)/ participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par l'auto-évaluation de la réalisation et de la mise en œuvre des objectifs sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Améliorer la productivité
- Réduire les coûts
- Améliorer la qualité
- Améliorer la satisfaction des collaborateurs
- Renforcer la compétitivité
- Renforcer les compétences des collaborateurs
- Encourager la culture d'amélioration continue
- Accroître son efficacité et ses performances au travail
- Maximiser les ressources disponibles

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

COACHING DU DIRIGEANT OU MANAGER

PROGRAMME DE FORMATION

LES FONDAMENTAUX DU COACHING DU DIRIGEANT OU DU MANAGER

- Les principes et les objectifs du coaching
- Les compétences et qualités requises pour être un dirigeant ou un manager efficace
- Les différents types de managements

EVALUATION DES COMPETENCES ET DES BESOINS

LES TECHNIQUES

- La communication efficace
- Les objectifs et les attentes
- La gestion des émotions et des conflits
- Le développement des compétences et de Leadership
- La gestion de projet et de performance

LA MISE EN PRATIQUE

- Séance en one to one
- Etude de cas et application des techniques
- Mise en situation

GESTION DU PROCESSUS DE COACHING

- Définition des objectifs avec le dirigeant ou le manager
- Planification
- Suivi et évaluation de l'efficacité du coaching
- Gestion des situations difficiles

BILAN ET RECOMMANDATIONS

- Bilan de la formation
- Recommandations pour l'optimisation des organisations et de la productivité
- Evaluation à chaud

DURÉE

A définir au besoin

LIEU

- Intra en Entreprise en présentiel
- Intra en Entreprise en Distanciel
- Extra

COÛT

800 €/ 1/2 journée
Sur devis pour une période définie ou indéfinie

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluer les connaissances acquises par l'auto-évaluation de la réalisation et de la mise en œuvre des objectifs sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Développer ses compétences de Leadership
- Améliorer sa capacité à communiquer efficacement
- Développer des qualités de leader charismatique
- Renforcer son influence au sein de l'Entreprise
- Améliorer la gestion de projets et de la performance
- Gérer les conflits et situations difficiles
- Développer l'intelligence émotionnelle
- Améliorer la prise de décision

PUBLIC VISÉ

Tout Public

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situation
Exercices
Rapports
Questionnaire
Tests
QUIZZ

MENER UN ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

DURÉE

2 h

LIEU

À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

SE SERVIR DE L'ENTRETIEN ANNUEL

- Comme un outil de management
- Comme un outil de gestion de vos ressources humaines

CONNAÎTRE LES OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN ANNUEL

- Pour l'intéressé Pour son n+1

RÉALISER VOTRE ENTRETIEN EN 6 ÉTAPES CLÉS

- Une préparation réciproque
- L'accueil
- Le bilan à N-1
- L'engagement réciproque
- Le futur / l'avenir
- La conclusion

COÛT

400 HT facturés à l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucun

OBJECTIF

- Conduire efficacement vos entretiens individuels
- Maîtriser les 6 étapes clés de l'entretien
- Fixer des objectifs individuels et les présenter à votre collaborateur
- Utiliser avec pertinence le support d'entretien

PUBLIC VISÉ

- Responsables de magasins
- Responsables d'équipe

PRÉREQUIS

Disposer d'une connexion internet haut débit

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- De nombreux exemples concrets (responsable/collaborateur)
- Utilisation de support d'entretien
- Une partie de la formation réservée aux questions/réponses avec le formateur

MENER UN ENTRETIEN DE SUIVI

DURÉE

2 h

LIEU

- À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

LES OUTILS DE MESURE DE LA PERFORMANCE DU COLLABORATEUR

PREPARER SON ENTRETIEN

FIXER DES OBJECTIFS INDIVIDUELS QUANTITATIFS ET QUALITATIFS (MÉTHODE SMART)

TRAME DE L'ENTRETIEN DE SUIVI

L'ART DE QUESTIONNER....ET D'ECOUTER

L'IMPORTANCE DE LA REFORMULATION

TRAITER LES FREINS ET RESISTANCES

COMPRENDRE SON RÔLE DE COACH DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE SES COLLABORATEURS

LE COACHING SPOT : OU COMMENT COACHER

QUAND ON A PEU DE TEMPS

COÛT

400 HT facturés à l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucun

OBJECTIF

- Maîtriser les fondamentaux de la conduite de l'entretien de suivi de performance avec ses collaborateurs
- Savoir se positionner en tant que coach
- Acquérir les comportements efficaces pour conduire ses entretiens

PUBLIC VISÉ

- Responsables de magasins
- Responsables adjoints

PRÉREQUIS

Encadrer une équipe
Disposer d'une connexion internet haut débit

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Exercices d'application

COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE

DURÉE

2 h

LIEU

- À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

LES BASES DE LA COMMUNICATION D'ÉQUIPE

400 HT facturés à l'entreprise

LES DIFFERENTS MODES DE COMMUNICATION D'ÉQUIPE :

- Formelle/informelle
- Individuelle/collective

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucun

IDENTIFIER LE CANAL DE COMMUNICATION LE PLUS ADAPTE

OBJECTIF

- Réussir dans sa communication d'équipe au quotidien
- Adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs

PASSER UNE DIRECTIVE

FELICITER

RAPPELER LES REGLES / RECADRER

PUBLIC VISÉ

- Responsables & Managers
- Responsables d'équipe

DISTINGUER PERCEPTION JUGEMENT EMOTION

PRÉREQUIS

Disposer d'une connexion internet haut débit

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques
- Exercices d'application

RECRUTER :

LE TOP 10

DES BONNES PRATIQUES

DURÉE

2 h

LIEU

- À distance via une classe virtuelle

PROGRAMME DE FORMATION

1. LES BASES DE LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE RECRUTEMENT
2. DÉFINITION DE FONCTION ET PROFIL DU CANDIDAT
3. APPRENDRE A «LIRE» UN CV
4. UTILISER LA BONNE STRUCTURE DE QUESTIONNEMENT
5. FORMULER DE BONNES QUESTIONS
6. RECHERCHER LES COMPETENCES
7. IDENTIFIER LES MOTIVATIONS
8. SAVOIR PRENDRE DES NOTES
9. PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE
10. PRENDRE CONGES

COÛT

400 HT facturés à l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Aucun

OBJECTIF

- Acquérir les fondamentaux du recrutement
- Maitriser la conduite de l'entretien
- Recruter un candidat sur des critères objectifs

PUBLIC VISÉ

- Responsables & Managers
- Responsables adjoints

PRÉREQUIS

Encadrer une équipe
Disposer d'une connexion internet haut débit

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Etude de cas concrets
- Simulations d'entretien formateur / participant
- Jeux des 10 erreurs

MANAGEMENT D'ÉQUIPE : RÉUSSIR DANS SES NOUVELLES FONCTIONS

DURÉE

1 jour

LIEU

- En entreprise

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

1 400€ HT facturés à l'entreprise

et 200€ HT par participant de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

LES ENJEUX DU MANAGEMENT

- Les rôles du manager
- Les différents styles de management
- Identifier son style préférentiel de management (autodiagnostic)
- Apprendre à utiliser d'autres styles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en pratique sous l'observation du formateur

ENCADRER, MOTIVER ET COMMUNIQUER

- Passer une directive
- Adapter son comportement à la situation, aux personnes et aux objectifs visés
- Recadrer et féliciter à bon escient
- Animer des réunions efficaces

OBJECTIF

- Maîtriser les fondamentaux de l'animation d'équipe
- Identifier ses axes de progrès pour acquérir les bons réflexes

PUBLIC VISÉ

- Tout associé/collaborateur
- Participation de 5 personnes minimum

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Cette formation alterne apports théoriques et mises en pratique.
- Les mises en situation avec le formateur permettent à l'apprenant d'identifier ses axes de progrès et d'acquérir les bons réflexes.

MANAGEMENT : PILOTER ET ANIMER L'ÉQUIPE AU QUOTIDIEN

DURÉE

1 jour

LIEU

- En entreprise

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

PILOTER L'ACTIVITÉ

- Qui fait quoi dans l'entreprise (règles d'organisation, répartition des rôles...)
- Fixer les objectifs, définir les priorités
- Suivre la performance : arbitrer et prendre des décisions
- Méthodes et outils du management
- Gérer son temps efficacement

MOTIVER ET ACCOMPAGNER

- Conduire un entretien de management
- Mener L'entretien annuel d'évaluation,

GÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES

- Savoir dire Non
- Gérer le conflit

1 400€ HT facturés à l'entreprise

et 200€ HT par participant de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en pratique sous l'observation du formateur

OBJECTIF

- Réussir à manager, motiver et développer son équipe
- Identifier ses axes de progrès pour acquérir les bons réflexes

PUBLIC VISÉ

- Tout associé/collaborateur
- Participation de 5 personnes minimum

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Cette formation alterne apports théoriques et mises en pratique.
- Les mises en situation avec le formateur permettent à l'apprenant d'identifier ses axes de progrès et d'acquérir les bons réflexes.

VENDEUR PERTINENT & CHOC

DURÉE

2 jours

LIEU

- En entreprise

PROGRAMME DE FORMATION

L'ART DE CONVAINCRE LE CERVEAU D'AUTRUI DE PRENDRE UNE DÉCISION FAVORABLE

- Comment le cerveau humain prend-il ses décisions ?
- Comment les émotions du client parasitent-elles sa prise de décision ?

SAVOIR CONCLURE, C'EST D'ABORD SAVOIR COMMENCER

- Se positionner de façon marquante pour faire la différence d'emblée
- Inspirer confiance dès le départ

CONVAINCRE PAR LA QUALITÉ DE SON APPROCHE

- Poser les « questions qui font vendre »
- Les techniques pour découvrir les réelles motivations et les ressorts psychologiques de son interlocuteur

COMMENT MUSCLER SA FORCE DE CONVICTION POUR ORIENTER LE CLIENT VERS LA VENTE

- Les règles fondamentales de l'argumentation persuasive pour « convaincre efficacement » et donner envie

DÉJOUER LES OBJECTIONS AVEC SUCCÈS

- Les attitudes naturelles qu'il faut vite oublier et celles à privilégier
- Les meilleures techniques pour réfuter les objections, mêmes dures et déstabilisantes, et avancer vers la conclusion

CONCLURE AVEC SUCCÈS

- Les meilleures techniques pour amener la conclusion et faire adhérer le client

COÛT

1 400€ HT facturés à l'entreprise

et 200€ HT par participant de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO) / participant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en pratique sous l'observation du formateur

OBJECTIFS

- Intégrer les mécanismes de prise de décision de l'être humain à sa démarche de vente, pour marquer d'emblée la différence, et générer la préférence du client
- Instaurer un climat de confiance dès le départ
- Poser les questions qui font sens et qui font vendre
- Gagner en attractivité, susciter l'adhésion Utiliser des techniques dialectiques rodées pour répondre sereinement aux objections
- Verrouiller sa vente

PUBLIC VISÉ

Vendeurs

PRÉREQUIS

Le manager doit avoir suivi la formation « Coacher et animer son équipe »

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apport de contenus théoriques et pratiques Vidéos pédagogiques
- Jeux de rôle sur cas réels des participants Travaux de groupes et sous-groupes
- Échanges d'expériences et co-création

STRUCTURER SA VENTE : LES 5 ÉTAPES CLÉS

DURÉE
2 jours

LIEU

- En entreprise

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

ACCUEILLIR VOTRE CLIENT : « NOUS N'AVONS JAMAIS 2 FOIS L'OCCASION DE FAIRE UNE PREMIÈRE BONNE IMPRESSION »

- Les 5 premières minutes décisives
- (Quoi faire ? Quoi dire ?)
- Prendre en charge son client
- Adapter son comportement aux différentes réactions clients
- Accueillir en cas d'affluence

À LA DÉCOUVERTE DE «QUI EST MON CLIENT ?»

- Dans quel but ?
- Le questionnement efficace et l'écoute active
- À faire / À ne pas faire
- La reformulation : étape indispensable avant
- l'argumentation

LES COMPORTEMENTS ET ATTITUDES GAGNANTS FACE AUX PRODUITS

UNE ARGUMENTATION PERCUTANTE ET ADAPTÉE

- Comment ? Le CAB
- Client acteur ou spectateur ?
- Les différentes motivations d'achat (SONCAS)

LE SECOND PRODUIT : UN COMPLÉMENT

- Comment la valoriser ?
- À quel moment la choisir ? Ses points forts

LE STORY-TELLING DES MARQUES

- Comment s'y prendre pour vendre des produits à valeur ajoutée ?
- Être capable de décrire : histoire du produit/caractéristiques techniques/style de la collection

ANNONCE DU PRIX / CONCLURE

Les différentes techniques Comprendre son client

1 400€ HT facturés à l'entreprise

et 200€ HT par participant de prise en charge par l'OPCOMMERCE (ex FORCO)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en pratique sous l'observation du formateur

OBJECTIFS

- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente de l'accueil à la conclusion
- Identifier ses axes de progrès pour acquérir les bons réflexes

PUBLIC VISÉ

Vendeurs

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Apports théoriques et mises en pratique à partir de simulations d'entretiens de vente

SONDER LA CONCURRENCE ET DÉCODER SES FAILLES

DURÉE

2 jours

LIEU

- En entreprise

PROGRAMME DE FORMATION

COÛT

ETUDE COMPARATIVE DES DIFFÉRENTES ENSEIGNES CONCURRENTES DU MAGASIN

Forces et faiblesses

SAVOIR CAPITALISER SUR SES ATOUTS

- offres commerciales, outils,
- personnels...

BOOSTER SON EFFICACITÉ COMMERCIALE EN UTILISANT LES OFFRES CONCURRENTES COMME LEVIER POUR CONVAINCRE SON CLIENT

CONSTRUIRE SA STRATÉGIE MAGASIN

Discours commercial (Vendeur Choc)

DÉJOUER EFFICACEMENT LES OBJECTIONS CLIENTS LIÉES À LA CONCURRENCE

SE DIFFÉRENCIER PAR DES ACTIONS INNOVANTES

- L'acte gratuit,
- Le rappel devis,
- La démarche CE...

1 400€ HT facturés à l'entreprise
et 200€ HT par participant de prise en charge par
l'OPCOMMERCE (ex FORCO)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des connaissances acquises à travers une
auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la
mise en pratique sous l'observation du formateur

OBJECTIFS

- Situer la performance de votre magasin avec celle
de vos concurrents sur votre zone de chalandise
- Identifier les atouts de votre point de vente et
adopter un discours commercial différenciant

PUBLIC VISÉ

Responsables et collaborateurs
Participation de 4 personnes minimum

PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Débrief avec le formateur des visites mystères
concurrentes effectuées la veille avec grille de
contrôle sur 50 points
- Travail avec les équipes pour s'approprier les
bonnes pratiques commerciales différenciantes
- Remise d'un book de synthèse des bonnes
pratiques à adopter en accord avec le
responsable, possible visite mystère de son
propre point de vente le matin du 1er jour

LES FORMATIONS MANAGEMENT & GESTION CE QU'ILS EN PENSENT

RECOMMANDATION

9,9/10

Note globale des participants
en 2024

INTEGRATION DES NOUVEAUX ARRIVANTS

C'est une nouvelle vision du coaching, et les pas en avant sont grands ! J'apprécie particulièrement d'avoir le détail des briefings hebdomadaires et quotidiens et d'apprendre les 8 erreurs fatales des nouveaux arrivants.

Novembre 2022

Formation intéressante, divertissante et pas du tout ennuyeuse, avec des scénarios pour démontrer les points soulevés.

Décembre 2022

ASSERTIVITE ET CONFIANCE EN SOI

Compétence que je ne connaissais pas, j'en ai appris beaucoup sur moi et les codes de l'entreprise à travers cette formation complète.

Octobre 23

Les compétences que j'ai acquises me serviront bien avec mon équipe et dans ma vie de tous les jours.

Mai 2024

COMMUNICATION NON VIOLENTE

Cette formation m'aurait été bien utile dans mes expériences professionnelles passées.

Septembre 2023

La formatrice a une réelle maîtrise des compétences humaines et l'Outil utilisé et tellement complet et utile même pour le domaine personnel et social.

Janvier 2024

Formation concise et complète. De nombreux apprentissages sont essentiels pour les anciens et nouveaux managers.

Février 2023

UN PARCOURS DÉDIÉ À **L'INTÉGRATION** D'UN NOUVEAU COLLABORATEUR

UNE FORMATION POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS DE RECRUTEMENT

Ce parcours de formation «Intégration d'un non-opticien: les fondamentaux de l'optique et de la vente» s'adresse aux nouveaux collaborateurs n'ayant pas de formation en optique (vendeurs issus d'autres secteurs d'activités par exemple), des personnes en reconversion ou des vendeurs que vous recrutez à l'extérieur.

***« Voir plus loin que les diplômes, donner sa chance à tous en misant sur le savoir-être et la motivation. Le risque serait de laisser passer le bon candidat. »
Pascale Comba***



4
—

VOTRE CENTRE DE FORMATION

PRÉSENTATION DE **VOTRE INTERLOCUTRICE**

Le centre de Formations et Pédagogie d'HL Consulting offre un service adapté et sur-mesure à ses apprenants.

Il vous accompagne dans votre démarche, vous informe et saura vous conseiller en particulier sur le CQP et les formations du catalogue.

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner à tous les stades de développement de votre entreprise.

À l'écoute et agiles, nous saurons répondre à vos attentes terrain.

Hanaa LAHLOU

Responsable du Centre de
Formation
Responsable Pédagogique
contact@hl-consulting.fr



La formatrice s'adapte aux règles de sécurité et accessibles aux PMR.



Vous avez un handicap et souhaitez obtenir un accompagnement pour suivre votre formation dans les meilleures conditions ?



Adressez-vous à la Référente Handicap.



VOTRE CENTRE DE FORMATION **CERTIFIÉ QUALIOPi** **UN GAGE DE QUALITÉ**

La certification qualité a été
délivrée au titre de la catégorie
d'action suivante:

ACTIONS DE FORMATION

Nos actions de formations ont été évaluées et jugées conformes aux exigences du Référentiel

National Qualité (RNQ) Qualiopi, en date du 05 Janvier 2023. Cette reconnaissance est un gage de qualité des formations que nous délivrons et permet à nos stagiaires d'être éligibles aux différents financements (OPCOMMERCE, AGEFICE, RSI,...).

QU'EST-CE QUE QUALIOPi ?

«Qualiopi» est la nouvelle certification qualité des prestataires d'actions de formation. Elle répond à la loi du 5 septembre 2018 qui impose une certification obligatoire pour tous les prestataires proposant des actions de formation, de l'apprentissage, de la VAE et des bilans de compétences, dès lorsqu'ils souhaitent continuer à bénéficier des financements publics et mutualisés.

Délivrée pour une durée de 3 ans, elle a pour objectif de s'assurer du niveau de qualité des processus mis en œuvre par les organismes de formation et ainsi que l'argent public est utilisé à bon escient.

LES 7 CRITÈRES QUALIOPi

Le Référentiel National Qualité RNQ) Qualiopi comporte 7 critères répartis en 32 indicateurs.

Ces indicateurs concernent en priorité les modalités de conception et de réalisation d'une prestation:

1. Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus.
2. L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations.
3. L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre.
4. L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre.
5. La qualification et développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations.
6. L'inscription et investissement du prestataire dans son environnement professionnel.
7. Le recueil et prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Pour en savoir plus...

Le Site: [HL-Consulting.fr](https://hl-consulting.fr)

Email: contact@hl-consulting.fr

Tel: +33 7 66 24 19 19

Pour toute question, contactez :

**Hanaa
LAHLOU**

Responsable du Centre de
Formation
Responsable Pédagogique
contact@hl-consulting.fr



ORGANISME DE

DPC

(DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL CONTINU)

QU'EST CE QUE LE DPC ?

Le Développement Professionnel Continu (DPC) s'inscrit dans la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins engagée par les pouvoirs publics. Il contraint tous les professionnels de santé, dont les opticiens et audioprothésistes, à se former régulièrement sur la base d'une obligation triennale. Ce dispositif contribue à apporter une garantie aux usagers du système de santé, à savoir leur prise en charge par des professionnels qui maintiennent leur compétence en continue.

Pour satisfaire votre obligation de DPC, 2 actions sont à faire:

1. Suivre une formation (référéncée sur le site de l'Agence Nationale du DPC)
2. Réaliser une évaluation des pratiques professionnelles (dite EPP)

Des orientations nationales sont définies pour chaque période. Celles pour la période 2023-2025 seront connues prochainement.

COMMENT JUSTIFIER DE VOTRE PARCOURS DPC ?

A l'issue de chaque action de DPC, vous recevez une attestation de suivi de programme DPC.

Ces attestations doivent être portées à la connaissance de l'Agence Régionale de Santé (ARS) dont vous dépendez.

Vous êtes appelé à créer un compte «Mon DPC» (www.agencedpc.fr/professionnel).

Cet espace en ligne vous permettra de tracer en continu et conserver tout au long de votre vie professionnelle les actions de DPC suivies, et de rendre compte de votre obligation auprès de l'ARS tous les 3 ans.

CONTRÔLE ET SANCTIONS

Si vous ne respectez pas votre obligation de formation, les agences de contrôle peuvent:

- Vous imposer de suivre une formation DPC dans un délai donné.
- Vous dresser une amende comprise entre 1500€ et 3000€ avec possibilité de confiscation du matériel professionnel.
- Vous sanctionner pour insuffisance professionnelle et perdre votre droit d'exercer.

Pour en savoir plus...

Le Site: HL-Consulting.fr

Email: contact@hl-consulting.fr

Tel: +33 7 66 24 19 19

Pour toute question, contactez :

**Hanaa
LAHLOU**

Responsable du Département
Formation
Responsable Pédagogique
contact@hl-consulting.fr



LEXIQUE

DE LA FORMATION

O H I K D G D A O F
 V F U L R V A E P P
 W D P C O X V T V I
 V R W L Q L E J J U
 P O O B S H S B L D
 C Ç A O R P J C J S
 N T E R P J T P O E
 R S U Y Q L U F D F
 Z Q O F O O D O W C
 P W O D O F P C Q P

CEP: Conseil en Évolution Professionnelle est un dispositif d'accompagnement gratuit et personnalisé proposé à toute personne souhaitant faire le point sur sa situation professionnelle. Il permet, s'il y a lieu, d'établir un projet d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...).

Classe virtuelle: La classe virtuelle permet de réunir en temps réel grâce à Internet, des participants et un formateur qui peuvent notamment, discuter par audio ou chat, se voir, visionner et partager des documents et affichages. Ainsi, la classe virtuelle recrée à distance les conditions d'une formation en salle traditionnelle. C'est donc une activité synchrone et distancielle, à la différence du e-learning (distancielle et asynchrone) ou de la formation en salle (synchrone et présentielle).

CPF: Le Compte Personnel de Formation (CPF) permet à toute personne active, dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la date à laquelle elle fait valoir l'ensemble de ses droits à la retraite, d'acquérir des droits à la formation mobilisables tout au long de sa vie professionnelle.

CQP: Certificat de Qualification Professionnelle - permet de faire reconnaître les compétences et savoir-faire nécessaires à l'exercice d'un métier. Un CQP est créé et délivré par une ou plusieurs Commissions Paritaires Nationales de l'Emploi (CPNE) de branche professionnelle.

DPC: Le développement professionnel continu (DPC) a pour objectifs le maintien et l'actualisation des connaissances et des compétences ainsi que l'amélioration des pratiques. Il constitue une obligation pour tout professionnel de santé, quelque soit son mode ou secteur d'activité.

E-learning: Solution d'apprentissage en ligne organisée à distance sur le Web. Les apprenants peuvent accéder à des modules pédagogiques qui se présentent sous la forme de textes, de vidéos ou d'animations, et ainsi apprendre à leur rythme quand leur agenda le permet. Ces modules sont associés à des tests (questionnaires, quiz, jeux éducatifs) pour l'évaluation et la mesure des progrès réalisés au fil du temps.

Qualiopi: Qualiopi est la nouvelle marque de Certification Qualité des prestataires d'actions de formation. Elle a pour objectif d'attester la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences.

VAE: Validation des acquis de l'expérience - Démarche permettant de faire reconnaître, via un processus d'évaluation, des connaissances et compétences acquises lors d'expériences professionnelles ou extra-professionnelles (bénévoles, syndicales...), afin d'obtenir une Certification (Diplôme, Titre à finalité professionnelle, Certificat de Qualification Professionnelle - CQP) inscrite au Répertoire National.



Bonjour,

Remplissez-vous l'obligation DPC ?

En effet le Développement Professionnel Continu est une obligation à remplir pour toute entreprise. D'ailleurs, aujourd'hui la formation est un atout considérable qu'une majorité d'entre elles met en avant pour attirer de nouveaux collaborateurs engagés.

HL Consulting est un centre de formation certifié Qualiopi, qui accompagne et forme les dirigeants, les équipes et les collaborateurs sur les thématiques humaines autant dans le domaine personnel que professionnel.

Se faire accompagner c'est permettre à ses pleins potentiels de s'exprimer en toutes circonstances, et parce que l'humain prend aujourd'hui une grande place dans le bien-être de l'entreprise et des individus, le former est une priorité.

Faisons ensemble le point sur vos besoins et ceux de vos collaborateurs et donnons un souffle nouveau et puissant à vos ressources humaines pour une meilleure réussite et satisfaction personnelle et collective.

Hanaa LAHLOU

 +33 7 66 24 19 19

 contact@hl-consulting.fr

 Taluyers - France

