

FORMATIONS



FORFAIT 7-CCC FORMATIONS – CREATIONS



Formateur numéro : 75331516333 – Formations entrant dans les budgets formation.

FORFAIT 7-CCC FORMATIONS – CRÉATIONS

Méthode utilisée:

Création de formations à la demande en spécifique selon la stratégie d'entreprise et démultiplication de formations en propriété.

La création de la formation demande une bonne compréhension des enjeux, de l'objectif défini et des contraintes et possibilités de l'Entreprise.

La création se traduit dans un process précis :

=> Un objectif de la formation bien défini, spécifique et écrit en fonction des besoins et des attentes:

- * Ecoute et compréhension sur le terrain en méthode « vraie vie des vrais gens ».
- * Ecriture de la formation, création du storyboard et présentation avant lancement.
- * Phase de test pour modélisation.
- * Démultiplication.
- * Possibilité en option de former les formateurs(trices) qui déploieront la formation.

=> La durée de création est de minimum un à 2 mois.

=> Les phases sont:

- => Définition de l'Objectif avec les Dirigeant(e)s.
- => Définition de la méthode pédagogique.
- => Écriture du programme de la formation.
- => Création du support (ppt).
- => Création du storyboard.
- => Création des QCM entrée et sortie de formation.
- => Utilisation des supports de présence , de signature et de taux de satisfaction des participant(e)s.



FORFAIT 7-CCC FORMATIONS – CRÉATIONS

Création de formations spécifiques et formations démultipliables autour de :

- Relation client(e) et vente.
- Relation client(e)s externes et internes.
- Manager Bienveillant(e), Manager de demain, Manager en difficulté....
- Manager par le « oui ».
- Mettre un cadre et des rituels.
- Du global au détail et vice versa.
- Leadership et Management Individuel.
- Mon leadership en 6 couleurs : Management Drive.
- Le Leadership de mon équipe en 6 couleurs : Management Drive.
- Management collaboratif.
- Compréhension des enjeux de service et de transformation métiers futurs.
- Mieux se connaître pour mieux accompagner en transverse.
- Escalier de la relation et ascenseur du Chaos. (formation en propriété)
- RPS – TMS – Risques Sécurité.
- Ecouter et entendre.
- Le commerce en GSB et GSS, cela s'apprend et s'applique. (Saisons, commerce, produits, incontournables, quantités).
- En cours de construction : perte de sens et de repères métiers du Chef de secteur et/ou responsables.
- En cours de construction : le produit en + et la main de la vente.



Exemple de Storyboard

Exemple de première diapo storyboard relation client et vente pour une GSB:

- Cadre de la Formation:
- Diapo N: 1 en accueil de formation.
- Placer les participant(e)s en arc de cercle sans table.
- Accueillir avec Bonjour, Bienvenue, parler météo, accès, info locale ou autre....
- Table inclusion installée avant le début de formation.

- Matériels:
- Paper + table Inclusion + table post-its et feuilles test.
- Barco + cable HDMI.
- Chaises participants (tes) et Animateur (trice).

Logo Entreprise

- Mise à jour Octobre 2023

Usage Interne

Participants (tes)

Barco

Table Inclusion

Ecran

Table post-its + feuilles test

Animateur (trice)

PAPER-BOARD

Communication de l'animateur (trice):

- Bonjour, bonjour,
- Parler route, météo, accès, information locale, nationale, internationale
- Demander qui est absent(e),

10 Mn

1

Exemple de formation
Escalier du Management et
Théorie du Chaos
démultipliable en 3h00.

L'ESCALIER MANAGERIAL DES MANAGERS: LA BIENVEILLANCE

LE MANAGER:

SE PLACE EN EXEMPLARITE

- => EXEMPLAIRE DANS SON COMPORTEMENT PERMANENT
- => EXEMPLAIRE DANS LE RESPECT DU CADRE SOCIAL / NON NEGOCIABLE
- => EXEMPLAIRE DANS LES FONDAMENTAUX
- => EXEMPLAIRE DANS LES STRATEGIES ENTREPRISE

AUDACE – RECONNAISSANCE DES PAIRS

VIRALITE | BUZZ

NE PAS TOUT CONTROLER !

LACHER PRISE (MANAGER)

FAIRE CONFIANCE (VRAIE)
VALORISER L' HUMAIN

CONFIANCE (MANAGER)

COMMUNICATION

RITUELS

PROXIMITE

ACTIF
BON

OUI

VEILLE AU
MANAGEMENT

ECOUTE

(MANAGER)

GESTION IRRITANTS AVANT
SE RENDRE DISPO (Manager)
AUX SIGNAUX FAIBLES. – ECRIVRE

RESPECT

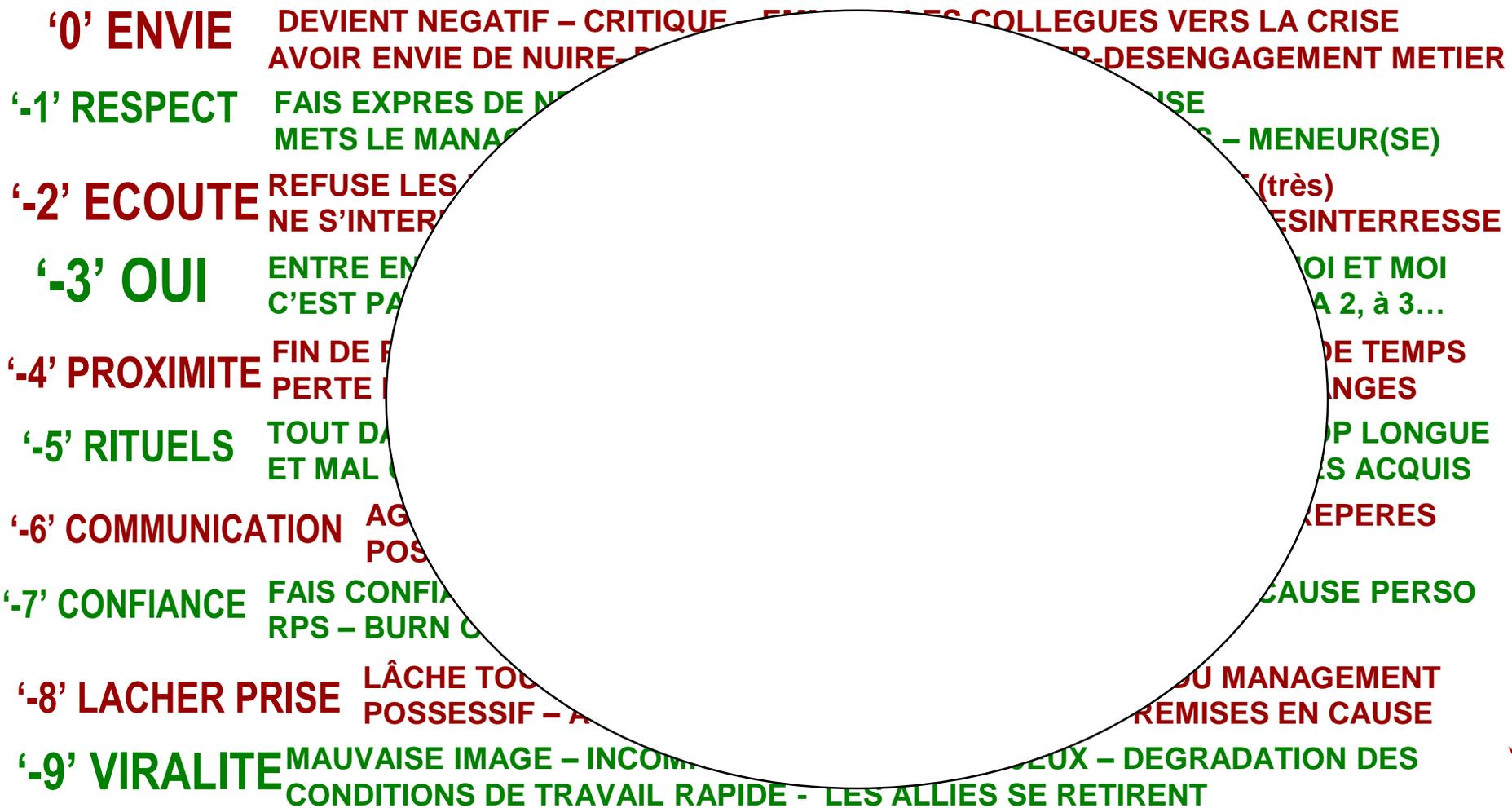
RESPECT DU CADRE ENTREPRISE –
RESPECT DES COLLEGUES – DES CLIENTS

ENVIE

AVOIR ENVIE DE VENIR LE MATIN – AVOIR ENVIE DE BIEN FAIRE CHAQUE JOUR – VIVRE LE COLLECTIF
LE MANAGEMENT CREE LES CONDITIONS DE L'ENVIE – 1 VICTOIRE CHAQUE JOUR A FÊTER

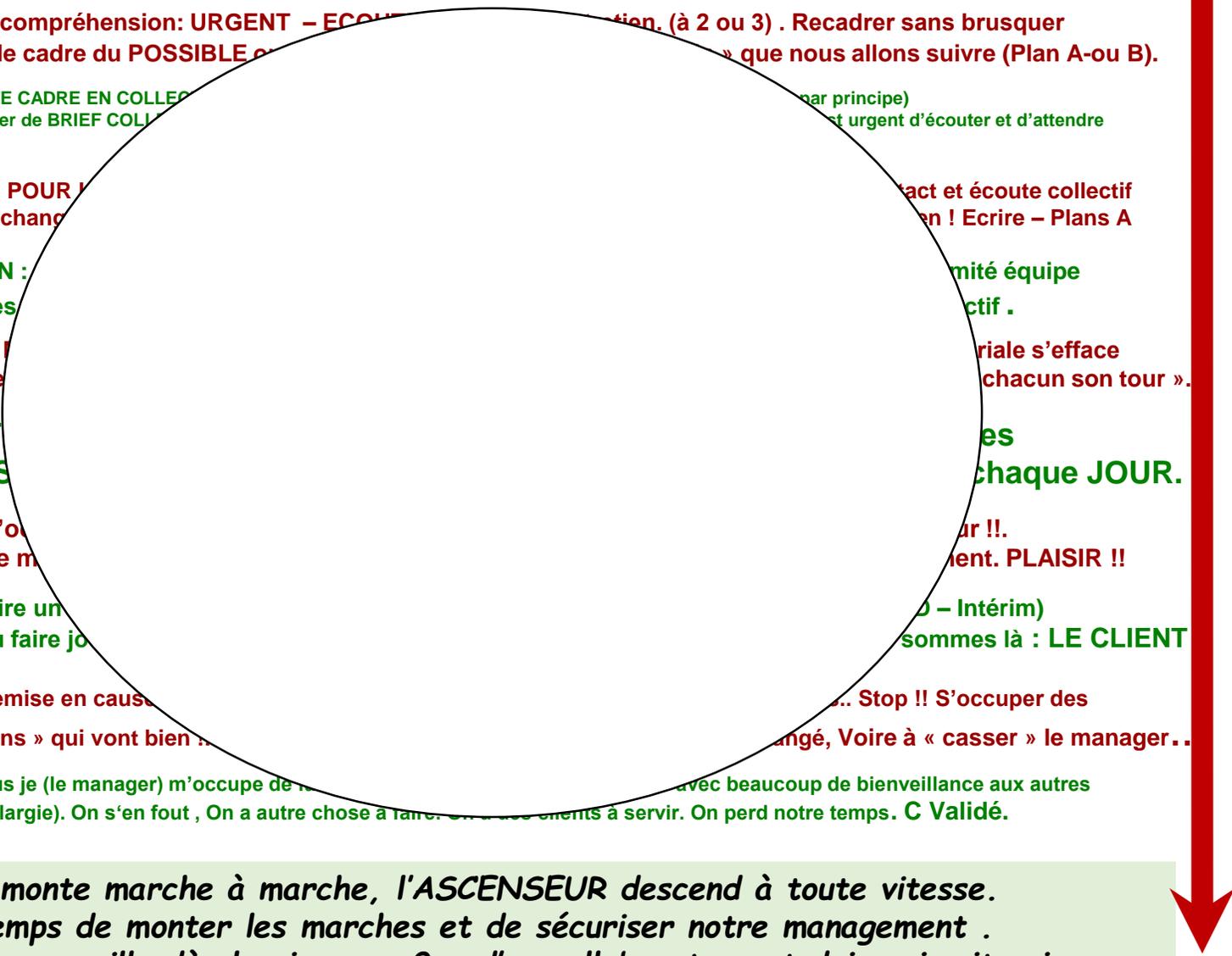
L'escalier se monte chaque matin, par TOUS : COLLABORATEURS ET MANAGERS/LEADERS marche après marche.
Chaque soir, ils/elles le redescendent. Et on recommence le lendemain marche après marche en essayant de toutes les

L'ASCENSEUR et LA THEORIE DU CHAOS



*L'escalier se monte marche à marche, l'ASCENSEUR descend à toute vitesse.
Prenons le temps de monter les marches et de sécuriser notre management .
Le manager doit être en veille dès le niveau « 0 » d'un collaborateur et doit agir vite sinon,
l'ascenseur descend. Savoir en permanence à quelles marches (Escalier) où à quels niveaux
(Ascenseur) sont chacun de ses collaborateurs. Le savoir permet d'adapter son management
individuel et collectif d'EQUIPE.*

L'ASCENSEUR et LA THEORIE DU CHAOS: les solutions 😊

- 
- '0' ENVIE** Entretien compréhension: URGENT – ECOU... (à 2 ou 3) . Recadrer sans brusquer
Remettre le cadre du POSSIBLE... » que nous allons suivre (Plan A-ou B).
- '-1' RESPECT** REMETTRE LE CADRE EN COLLEC... (par principe)
Suivi journalier de BRIEF COLLI... et urgent d'écouter et d'attendre
- '-2' ECOUTE** ATTENTION POUR I...
pour voir si chang...
- '-3' OUI** ATTENTION :
Pas tous les...
- '-4' PROXIMITE** Le N+1 du I...
Soutenir le...
- '-5' RITUELS** ATTENT...
RITUELS...
- '-6' COMMUNICATION** S'ou...
Le m...
- '-7' CONFIANCE** Si Maladie : faire un...
avec plaisir ou faire jo...
- '-8' LACHER PRISE** Si remise en cause...
« gens » qui vont bien... Stop !! S'occuper des
...angé, Voire à « casser » le manager..
- '-9' VIRALITE** Même plus je (le manager) m'occupe de...
(équipe élargie). On s'en fout , On a autre chose à faire. On a des clients à servir. On perd notre temps. C Validé.
- ... contact et écoute collectif
... en ! Ecrire – Plans A
- ... mité équipe
... ctif .
- ... riale s'efface
... chacun son tour ».
- ... es
... chaque JOUR.
- ... ar !!
... ent. PLAISIR !!
- ... D – Intérim)
... sommes là : LE CLIENT

*L'escalier se monte marche à marche, l'ASCENSEUR descend à toute vitesse.
Prenons le temps de monter les marches et de sécuriser notre management .
Le manager doit être en veille dès le niveau « 0 » d'un collaborateur et doit agir vite sinon,
l'ascenseur descend. Savoir en permanence à quelles marches (Escalier) où à quels niveaux
(Ascenseur) sont chacun de ses collaborateurs. Le savoir permet d'adapter son management
individuel et collectif d'EQUIPE.*

Exemple de Formation réalisée sur des équipes d'un cabinet d'Expert Comptable:

Objectif posé: Créer un collectif autour de la relation client téléphonique sur plateau qui s'entend, se comprend, s'entraide et traite les clients « difficiles » avec une méthode applicable sur l'instant.

Formation de 6h00 en salle.

Nb, des diapos sont cachées du fait de propriété à l'entreprise qui l'a commandé

Reformuler la promesse relationnelle

Cabinet expert-
Comptable

&

ses clés de succès pour sa mise en œuvre opérationnelle

dans le cadre de la
communication client(e)s.

Septembre 2023

Bienvenue,
Bonjour.



Inclusion

(Choix de carte avec comme question :
Cette carte me fait penser à ... moi ... car



- Plan d'accompagnement aujourd'hui:
 - INCLUSION.
 - 1: UN PEU – BEAUCOUP de pédagogie.
 - 2: VOS PROFILS – individuels et collectifs.
 - Objectif : Mieux se connaître pour mieux communiquer.
 - 3 : L'écoute ATTENTIVE.
 - Focus : L'écoute active.
 - 4: La symétrie des attentions.
 - 5: 5 conseils pour une bonne relation client(e).
 - 6: Les étapes de la vente.
 - Focus : Le conflit téléphone.
 - 7: Le feed back et débrief.
 - 8: Conseils d'ami pour le Management.



Bonne fin de journée !

SAS C.C.C
CONSULTING-CONSCIENCE-CONFIANCE

MICHEL JENVRIN
Dirigeant
28 rue Jean Bédard
33700 MERIGNAC
+33 (0)2147607
michel.jenvrin@gmail.com

SIRET 915214094 00015
Management-Mentoring-Coaching

Management Drives
mastering leadership

