



PROGRAMMES DE FORMATIONS

2024

Votre contact pour nos formations :

Nicolas Bonnin

nbonnin@pbc-concept.com

Tel : 07 69 86 09 74

Nos sources, notre culture.

Parce que le Québec est un pays particulièrement en avance sur l'étude de la psychologie des comportements en entreprise...

Parce que le Québec est un terrain d'innovation dans le domaine du management comportemental...

Parce que nous aimons la communication positive des québécois...

C'est au Québec que nous puisons nos sources et notre culture du consulting.

Nous fondons nos actions sur :

- La culture positive du Québec.
- L'enthousiasme et l'optimisme au travail.
- Le sens, la mission, la vision, la raison d'être.
- Le savoir être.
- Notre respect des différences.
- Notre expérience des entreprises en France et au Québec.
- Notre expertise en coaching et en accompagnement du changement.

Les publics concernés

Nos formations intra-entreprises s'adressent aux organisations qui veulent aider leur collaborateur à comprendre comment ils fonctionnent, se motivent, motivent ou démotivent les autres; comment ils conduisent leur propre mission dans l'enthousiasme ou dans la morosité, quel sens ils souhaitent donner ou redonner à leur engagement.

Ce document aborde les différents domaines de compétences de nos consultants.

Il ne s'agit bien entendu que d'un résumé permettant de définir différents champs d'investigation pour construire des actions ciblées et cohérentes en fonction de votre stratégie ou de votre plan de formation.

Toutes nos formations sont déposées sous la marque

PBC CONCEPT®

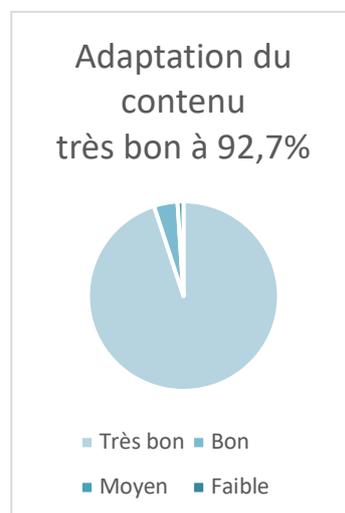
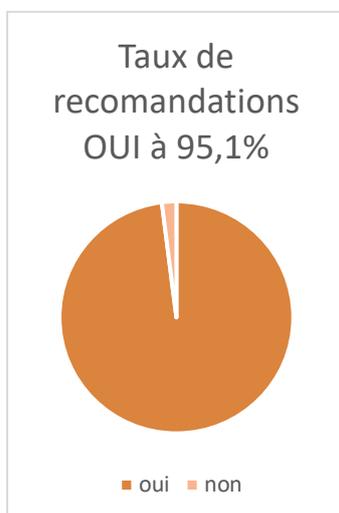
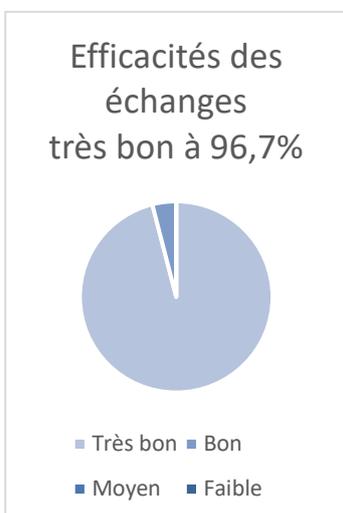


Notre mode de fonctionnement



Quelques chiffres clés :

Étude basée sur les chiffres 2023 : 478 stagiaires, 0 abandon, 0 interruption de parcours



Informations sur nos conditions

Méthodes mobilisées pour nos formations :

Nos formations sont basées sur une pédagogie active de type formation action. Cette pédagogie repose sur une alternance d'apports théoriques et méthodologiques, d'exercices, de quizz, de tests et de mises en situation filmées (en fonction des thèmes) dans une dynamique collective à partir des cas réels et concrets vécus par les participants.

Les participants auront l'opportunité de pratiquer les techniques et les connaissances apprises lors d'exercices de groupe et de simulation (études de cas fictifs et réels).

Les travaux de groupe s'appuient sur des cas pratiques centrés sur l'activité quotidienne des stagiaires.

Outils pédagogiques, supports de formation.

Un livret permettant de suivre la formation est distribué à chaque participant et l'intégralité des documents est remis en fin de cycle.

Nos formations sont réalisées :

- Soit en présentiel, dans une salle devant permettre l'utilisation d'un vidéoprojecteur : écran ou mur de teinte claire et unie, prises électriques et, le cas échéant, rallonge(s) électriques. Le formateur pourra apporter son propre vidéoprojecteur. La salle devra être également équipée d'un paperboard (ou tableau effaçable) et de feutres en bon état.
- Soit en distantiel en utilisant une plateforme de visio conférence et en séquençant les thèmes pour respecter le rythme biologique des participants.

Délais d'accès :

La durée entre la demande du donneur d'ordre et le début de la formation reste variable en fonction de la complexité des objectifs exposés lors du recueil des besoins.

En tout état de cause, nos propositions suite au recueil des besoins sont réalisées sous huitaine.

Tarifs :

Nos tarifs sont calculés au plus juste et sont fonction de la complexité des objectifs du client.

Ils sont précisés lors de la remise de proposition et sont fournis sur simple demande.

Pour exemple : 2 journées de formation « Posture managériale » à 11 participants compris animation et tous les documents au format papier et numérique : 3600 € H.T.



Modalités d'évaluation des acquis de la formation

L'objectif de cette évaluation est d'apprécier dans quelle mesure les stagiaires ont acquis les connaissances attendues et sont en capacité de les mettre en pratique.

Elle est menée à travers :

- Un questionnaire d'entrée : Afin de mesurer le niveau de connaissance des participants sur le thème abordé et de collecter leurs attentes et le niveau de satisfaction attendu.
- Une évaluation « à chaud » : Afin de mesurer l'indice de satisfaction des participants sur l'atteinte des objectifs, la qualité de l'animation et la satisfaction globale de la prestation, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant.
- Un questionnement « à froid » : Afin de mesurer l'impact de la formation sur les situations professionnelles du participant et ce qu'il a réellement retiré de cette formation, nous réalisons une enquête centrée 3 mois après la formation sur l'utilisation des connaissances et compétences acquises et leur transposition dans l'univers professionnel.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Formations intra-entreprise :

Lors de notre premier contact avec un client potentiel, nous demandons à être prévenus de la présence de personnes en situation de handicap afin de prévoir les conditions nécessaires à leur accueil.

Nicolas Bonnin Consultants s'est dotée d'une capacité à étudier au cas par cas les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap. Vous pouvez contacter notre référent handicap si vous avez des besoins spécifiques.

Référent Handicap : Nicolas Bonnin : nbonnin@pbc-concept.com / 07 69 86 09 74



Nos domaines de compétence

Programme d'aide au recrutement et au développement des talents	7
Techniques et méthodes de management	8
Management de proximité	
Management multi générationnel	
Le recrutement : de la contrainte à la réussite	
Organisation et conduite de réunion	
Organisation du travail et gestion du temps	
Entretien d'évaluation ; entretien professionnel	
Préventions des risques	12
Prévention des risques psycho sociaux	
Gestion du stress et maîtrise des comportements en situation dégradée	
Prévention du risque attentat	
Communication interpersonnelle	14
La prise de parole en public : communication positive et training vidéo	
Travailler avec l'étranger : les différences culturelles	
Conflits internes à l'entreprise	
Conflits clients	
Accueil et service clientèle	
Cohésion d'équipes	
Développement de compétences comportementales	18
Coaching et accompagnement (individuel, d'équipe et de structure)	
Le tutorat : levier de motivation et de transmission des savoirs	
Commercial – ventes stratégiques – ventes complexes	19
Caractères et personnalités en présence dans une négociation	
Négociation complexe (d'après la méthode SPIN Selling)	
Le téléphone : outil de développement commercial	
Reconquête et fidélisation du client	





Management
et Performance
Organisationnelle



LA BONNE PERSONNE, A LA BONNE PLACE, AU BON MOMENT.

"IL EXISTE PEU DE PERSONNES INCOMPETENTES, MAIS BEAUCOUP DE PERSONNES QUI NE SONT PAS A LA BONNE PLACE..."

En appui de nos formations nous proposons un inventaire de potentiel simple et efficace, un processus complets d'aide à la décision, permettant de faciliter :

Domaines d'utilisation :

Recrutement avec degré de concordance Personnalité / poste, détermination des compétences pour un poste, rapport comparatif talents / compétences requises, questions d'évaluation à l'embauche.

Management avec les potentiels pour les plans de carrière, la GPEC, les critères objectifs pour les entretiens annuels et le diagnostic / état d'esprit /satisfaction / stress / productivité. Participe à la remotivation des collaborateurs.

Team Building avec description des styles naturels de communication et d'interaction, comment s'adapter au style des autres, dynamique générale de l'équipe, amélioration des relations entre les co-équipiers...

Outil psycho métrique conçu et développé au Québec, validé scientifiquement

✓ 4 rapports à partir du même questionnaire :

MPO Personnalité permet de découvrir non seulement le profil de personnalité du répondant mais aussi sa perception de ce que l'on attend de lui dans son poste. Donne également une indication du niveau de stress et permet l'anticipation des RPS.

MPO Talent permet de cerner le potentiel d'une personne en fonction des compétences recherchées pour un poste donné. Comprend un rapport complet des 46 talents les plus importants dans les structures.

MPO Communication permet d'avoir une vue d'ensemble de la dynamique de communication personnelle afin d'anticiper les conflits et de renforcer l'esprit d'équipe. Permet également de découvrir le style de communication du répondant et la façon dont il est perçu par l'équipe.

MPO Satellite Version simplifiée de MPO Personnalité conçu pour les entreprises à fort taux de roulement ou les sociétés d'intérim.

MPO Permet également de définir des profils de poste et des listes de compétences clefs pour un poste et de les faire "matcher" avec les profils de personnalité ou de talent d'un répondant au questionnaire.

MPO : votre assistant de gestion du capital humain www.mpo-solution.com



Techniques et méthodes de management

1 - Management de proximité

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Avoir une expérience professionnelle significative en entreprise.
Être en situation de management d'équipe.
S'engager dans une démarche d'évolution de ses pratiques professionnelles.

Objectifs :

- Permettre à des cadres sans formation initiale en management ou issus de promotion interne d'acquérir les compétences nécessaires à l'animation de leurs équipes.
- Offrir à ces cadres les outils et techniques de base indispensables à leurs missions au sein d'une structure managériale.

Programme :

- Attitudes et comportements du responsable.
- Comment agir juste au bon moment.
- Les facteurs qui déterminent le leadership.
- La motivation d'une équipe.
- La prise de décision.
- Les règles du commandement.
- Accompagnement et coaching.



2 - Management multi générationnel

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Avoir dans son équipe des collaborateurs de générations différentes.
Expérience significative dans l'accompagnement des équipes, du recrutement, ou des RH.

Objectifs :

- Développer une approche générationnelle de sa communication.
- Comprendre les caractéristiques et les attentes des générations ainsi que leurs leviers de motivation.
- Adapter son propre style de communication, en tenant compte des particularités et des besoins de son interlocuteur.

Programme :

- Caractéristiques, codes et valeurs des différentes générations.
- Les modes de fonctionnement des 3 générations :
 - La relation au travail
 - La relation à l'entreprise
 - Le rapport à la hiérarchie
 - Les attentes des différentes générations
- Communiquer en situation intergénérationnelle.
- Sortir des préjugés et des interprétations.
- Partager, encourager les talents et les compétences.
- Faire évoluer son management en fonction des différentes générations.



3 - Le recrutement : de la contrainte à la réussite

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Définir avec des critères objectifs le profil du candidat adapté à un poste préalablement analysé, cadré et circonstancié.
- Optimiser le temps et les budgets investis dans la recherche de la "perle rare".

Programme :

- Définir de façon claire, objective et précise le poste à pourvoir.
- Discerner les potentiels techniques et comportementaux d'un candidat.
- Identifier les freins psychologiques au recrutement.
" Le pire ennemi de l'entretien de recrutement ... est le recruteur ! "
- Savoir mener un entretien.
- L'entretien : ce que l'on ne peut pas évaluer, ce que l'on peut évaluer
- Comment évaluer.
- Prendre la bonne décision : Qui, comment, pourquoi ?
- Intégrer, cadrer, motiver.

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

4 - Organisation et conduite de réunion

Prérequis :

Capacité à s'exprimer à l'oral dans des situations professionnelles du quotidien.

Objectifs :

- Optimiser l'impact d'une réunion.
- Comment faire passer des messages négatifs sans casser la motivation ?
- Comment donner un moral haute pression aux participants de ma réunion ?

Programme :

- Préparation de la réunion.
- Les styles d'animation.
- Les interdits.
- Résoudre les crises.
- Les aides audiovisuelles.
- L'après réunion.



Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.



5 - Organisation du travail et gestion du temps

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Aucun **prérequis** n'est nécessaire. Cependant une première expérience professionnelle est souhaitable afin d'optimiser l'efficacité de la formation.

Objectifs :

- Optimiser son potentiel temps.
- Apprendre à hiérarchiser les priorités : savoir mesurer le vital et l'important.
- Mieux faire face à sa charge de travail.
- Différencier activisme et activité.

Programme :

- La méthodologie du travail.
- L'agenda.
- L'utilisation des nouveaux outils d'organisation et de communication.
- Les activités « chronophages ».
- La gestion des urgences.
- Les 10 commandements de l'organisation.

6 - Entretien d'évaluation

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Justifier d'une expérience dans la gestion des équipes.

Objectifs :

- Réussir un entretien d'évaluation positif mais sans concession.
- Offrir aux différents responsables hiérarchiques les techniques de conception d'une grille d'évaluation.

Programme :

- La préparation technique.
- La présentation psychologique.
- Comment évaluer sans juger ?
- Les techniques d'écoute active.
- Evaluation et motivation.
- L'axe de progrès.
- La courbe de carrière.



7 - Entretien professionnel

Prérequis :

Justifier d'une expérience dans la gestion des équipes.

Objectifs :

- Accompagner l'évolution professionnelle du salarié, notamment en termes de qualification et d'emploi,
- Aborder les questions relatives au suivi des actions de formation, de certification et de progression salariale ou professionnelle du salarié,
- Evaluer son employabilité,
- Réfléchir à l'avenir du salarié, le poste occupé et son projet professionnel.

Programme :

- Les questions à poser lors de cet entretien,
- Quelle évolution possible,
- Les compétences à développer,
- Les formations à envisager,
- Les modalités à respecter,
- Les projets de l'entreprise et l'incidence possible sur le poste occupé,
- Les apprentissages ou formations à développer,
- Les informations concernant les différents dispositifs de formation :
 - Le Compte Personnel de Formation (CPF).
 - Le Projet de Transition Professionnelle (PTP).
 - La Validation des Acquis et de l'Expérience (VAE.)
 - Le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP)
- La structuration et les phases de l'entretien :
 - Introduction, rappel du déroulement, de l'objectif de la rencontre, retour sur les conclusions de la précédente entrevue.
 - Bilan, synthèse des actions de formation, inventaire des évolutions professionnelles qui sont intervenues depuis l'entretien précédent.
 - Diagnostic, échange sur les besoins du salarié et de ceux de l'entreprise.
 - La mise en œuvre, l'élaboration du plan d'action.
 - La conclusion, la reformulation des principaux points retenus, les remarques.

Durée : de 4 heures à 1 jour selon les priorités et objectifs ciblés.



Préventions des risques

1 - Prévention des RPS (Risques Psycho Sociaux)

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

Les différents leviers d'action possibles :

- Prise de conscience.
- Evaluation, indicateurs, mesures.
- Information / formation.
- Prise en charge.
- Traitement des RPS.



Programme :

- Le stress : origine, causes, conséquences sur l'image de la structure et conséquences personnelles.
- Mieux-être et santé au travail.
- Leviers d'action et niveaux d'intervention.
- Les situations conflictuelles.
- Les clefs de la gestion du stress.
- Exercices d'application.

2 - Stress et maîtrise des comportements en situation dégradée

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs:

- Savoir analyser avec objectivité les événements et les personnes.
- Comment agir juste à chaque instant ?
- Gérer son émotivité.
- Renforcer l'affirmation de soi.
- Savoir choisir ses véritables priorités.

Programme :

- Les prédispositions au stress.
- Se connaître soi-même.
- L'adaptation aux autres : la synchronisation.
- Le contrôle émotionnel.
- 8 techniques de gestion du stress.
- Exercices d'application.



3 - Prévention du risque attentat

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Appréhender la préparation mentale et physique dans le cadre d'une confrontation menaçante.
- Être informé des actes réflexes et des techniques permettant de réagir efficacement dans une situation violente.
- Elaborer et rédiger une procédure préalable.

Programme :

- Prendre en compte objectivement la notion de «risque».
- Identifier et lister les scénarios possibles.
- Intégrer les scénarios dans un «logiciel des possibles» pour se préparer à l'imprévu.
- Se programmer mentalement et se préparer au «premier secours émotionnel».
- Travailler l'auto-défense attitude.
- Maitriser les réactions physiologiques, psychologiques et comportementales.
- Savoir faire face à l'événement et réagir avec efficacité.
- Gérer une situation d'urgence : réflexes comportementaux en cas d'attaque (violence urbaine, attentat, intrusion).
- Adopter les gestes appropriés et les actes réflexes de survie.
- Savoir informer le public dans l'établissement.
- Organiser l'évacuation ou la mise en sécurité du public.
- Donner l'alerte : Quand, qui et comment ?
- Assurer sa sécurité et celle du public : Les gestes ou attitudes à proscrire.

Durée : 1 jour



Communication interpersonnelle

1 - La prise de parole en public :

Communication positive et training vidéo

Cette formation s'adresse aux entreprises qui souhaitent valoriser l'image véhiculée par leurs collaborateurs, développer le bien-être de leurs équipes et accroître leur efficacité.

Prérequis

Être amené à prendre la parole en public.

Objectifs de la formation :

- Optimiser et valoriser son image personnelle.
- Développer les techniques d'expression orale.
- Harmoniser voix, gestes et langage corporel.
- Faire vivre son message et passionner son auditoire.
- Apprivoiser le « trac ».

Programme de la formation (2 jours) :

- L'affirmation de soi
- Les différents styles d'expression en fonction du message à faire passer
- La construction du message
- Les techniques oratoires : verbal, non verbal et para verbal
- La communication positive
- Le charisme de l'orateur
- Les techniques de réponse aux objections
- La gestion de l'émotion et du trac
- La préparation technique.
- La préparation psychologique.
- Entraînement et exercices en vidéo.

Durée : de 1 à 3 jours selon les priorités et objectifs ciblés.



2 - Travailler avec l'étranger : les différences culturelles

Prérequis :

Être amené à côtoyer des personnes de différentes cultures et nationalités.

Objectifs :

- Motiver les participants pour la découverte de nouvelles cultures.
- Mesurer l'impact des différences culturelles dans un environnement professionnel.
- Décoder ses interlocuteurs étrangers pour ajuster son comportement
- Identifier et dépasser les stéréotypes.

Programme :

- Les enjeux économiques pour l'entreprise, les challenges humains.
- Le pays, les coutumes, les différences.
- Les moyens mis en place (sécurité du personnel...).
- Les a priori.
- Traitement de la rumeur.
- L'interlocuteur : comportements, particularités.
- Anticipation des situations conflictuelles liées aux différences culturelles.
- La gestion des incidents et des conflits.

Durée : de 4h
à 1 jour selon
les priorités et
objectifs ciblés.



3 - Conflits internes à l'entreprise

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

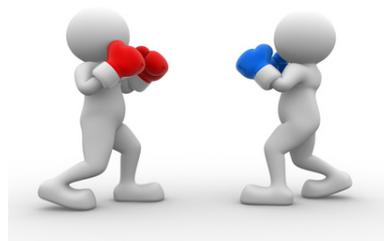
Aucun prérequis. Tout public

Objectifs :

- Offrir aux participants les règles de base de la maîtrise des situations complexes.
- Provoquer, anticiper, gérer les crises internes.
- Savoir passer d'une guerre de position à un conflit d'intérêt.

Programme :

- Sources et automatismes des conflits interpersonnels.
- L'«assertivité», l'affirmation de soi.
- Apprendre à se mettre à la place de l'autre.
- La prise de recul, l'analyse des situations.
- Techniques de négociation en situation de crise interne.



4 - Conflits clients

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Tout public pouvant être en contact direct, visio ou téléphonique avec un client.

Objectifs :

- Comment garder la maîtrise du jeu ?
- Comment garder son calme en situation dégradée ?
- Savoir calmer un client agressif.
- Savoir se ressourcer après un conflit vif mais de courte durée.

Programme :

- La confiance en soi.
- Les techniques de choix.
- Calmer son interlocuteur : « l'accept-action ».
- Le langage non verbal.
- Les mots et expressions qui « tuent ».
- Le vocabulaire qui calme.
- Exercices vidéo.



5 - Accueil et service clientèle



Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Tout public pouvant être en contact direct, visio ou téléphonique avec un client.

Objectifs :

- Proposer et faire appliquer les règles fondamentales de l'accueil commercial.
- Permettre aux participants de modifier leurs comportements et attitudes face au client.
- Savoir s'adapter.

Programme :

- Connaissance de soi : image et sourire.
- Les différents comportements du client.
- Les techniques de synchronisation.
- Le langage corporel.
- Le vocabulaire.
- Exercices vidéo.

6 - Cohésion d'équipe



Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Apprendre aux participants à travailler ensemble dans la même approche.
- Découverte de soi... découverte de l'autre.
- Savoir anticiper les conflits internes.

Programme :

- La caractérogie comportementale appliquée à un groupe.
- Naissance des rivalités.
- Traitement de la rumeur.
- Les clefs de développement du charisme.
- Comprendre ses équipiers.
- Les mots et expressions qui « fâchent »



Développement des compétences comportementales

1 - Coaching et accompagnement (individuel, d'équipe, de structure)

Nous définissons le coaching comme un accompagnement individualisé, concret et pragmatique permettant au coaché de découvrir son potentiel et ses solutions tout en garantissant confidentialité et protection personnelle.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Identifier et faire découvrir le potentiel d'une personne en utilisant des grilles de lecture pour comprendre son fonctionnement.
- Aider le coaché à changer sa vision afin de trouver ses propres solutions pour améliorer son efficacité.

Nos programmes s'adressent :

- Aux salariés qui souhaitent être aidés dans les axes de progrès révélés par un entretien d'évaluation.
- Auprès de salariés qui bénéficient de promotion interne.
- Aux managers qui changent de fonction.
- Aux cadres qui souhaitent améliorer leur communication, leur leadership.
- Aux équipes qui traversent des crises ponctuelles en raison d'un changement d'organisation (fusion, absorption, délocalisation, ...)
- Auprès de dirigeants qui souhaitent faire évoluer leur entreprise.

Durée : selon diagnostic

2 - Le tutorat : outil de motivation et de transmission des savoirs

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Faciliter l'intégration des nouveaux.
- Assurer la transmission des connaissances.
- Développer les compétences.
- Garantir l'appropriation des valeurs.

Programme :

- Les techniques d'intégration.
- La transmission des informations et des connaissances.
- La pédagogie active.
- Les cycles d'apprentissage.
- Les résistances, les freins, les oppositions.
- L'exemplarité.
- Les indicateurs de succès.

Durée : de 1 à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.



Commercial – ventes stratégiques – ventes complexes

1 - Caractères et personnalités en présence dans une négociation

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Connaître et améliorer ses propres comportements de négociateur.
- Être capable de comprendre et de s'adapter à la culture de l'autre.
- Mettre en œuvre une stratégie gagnante qui soit adaptée à chaque type de négociation et d'interlocuteur.

Programme :

- Les outils de la confiance en soi.
- Savoir s'affirmer : l'« assertivité ».
- La caractérologie évolutive.
- La gestion des processus comportementaux dans une négociation de haut niveau.
- Les techniques de synchronisation et de guidage.
- Le charisme et le leadership dans la négociation.

2 - Négociation complexe (d'après la méthode SPIN Selling)

Durée : de 1 à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

Prérequis :

Maîtriser les fondamentaux de la vente.

Objectifs :

- Les caractéristiques d'une vente complexe.
- Découverte de nouveaux processus d'entretien accompagnés de guide des questions.
- La méthode SPIN Selling : Situation – Problème – Implication – Bénéfices (need off).

Programme :

- Les 5 étapes d'une négociation complexe.
- Les techniques de questionnement sur :
 - La situation.
 - Les problématiques engendrées par la situation.
 - La phase d'investigation et de découverte.
 - Les solutions possibles.
 - Les engagements réciproques.
- Guide des questions possibles dans un processus de vente complexes.



3 - Le téléphone : outil de développement commercial

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Proposer aux participants un entraînement aux nouvelles règles de l'utilisation du téléphone en approche clientèle.
- Apprendre à rédiger et à exploiter ses propres guides d'entretien.

Programme :

- Le téléphone : pourquoi faire ?
- Nouveaux comportements téléphoniques : savoir user sans abuser, les règles de bienséance et de courtoisie.
- Le vocabulaire et la voix : adaptation.
- L'entretien de prospection.
- L'entretien de prise de rendez-vous.
- L'entretien de relance du client.
- L'entretien de courtoisie.
- Savoir conclure au téléphone.

Durée : de 4h à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.

4 - Reconquête et fidélisation du client

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

Objectifs :

- Utiliser les conflits clients comme technique de fidélisation.
- Transformer un conflit en opportunité.
- Le « recovery ».

Programme :

- La gestion des conflits clients.
- Les techniques de récupération.
- Les différentes techniques de fidélisation.
- Mettre le client au milieu de l'entreprise.

Durée : de 4 heures à 2 jours selon les priorités et objectifs ciblés.



Consultants associés :

Nicolas BONNIN nbonnin@pbc-concept.com

De formation commerciale et aujourd'hui dirigeant de PBC Concept, cabinet de conseil et de formation professionnelle, Nicolas BONNIN possède une solide expérience en entreprise grâce à 20 années de terrain dans le négoce de la distribution professionnelle (B to B).

Après avoir exercé des fonctions dans les domaines de la vente, des achats, de la communication, des ressources humaines et de la direction, il a acquis une vision globale du fonctionnement d'une entreprise, avec une sensibilité particulière sur la psychologie des comportements.

Formé aux techniques de communication comportementale en France et au Québec, Nicolas BONNIN intervient en formation professionnelle.

Il offre des solutions pour optimiser la gestion du capital humain et accompagne les entreprises dans le domaine du recrutement et de la mobilité interne.

Nicolas BONNIN est Analyste certifié MPO (Management et Performance Organisationnelle) et gérant de la SARL Nicolas Bonnin Consultants qui est un organisme de formation professionnelle référencé dans le Datadock et certifié Qualiopi.

Philippe BERTHEUIL philippe.bertheuil@pbc-concept.com

Fondateur du cabinet de conseil et de formation PHILIPPE BERTHEUIL CONSULTANTS, son action est basée sur la psychologie des comportements dans l'entreprise.

Formé aux techniques de communication comportementale au Québec, Philippe BERTHEUIL intervient en formation professionnelle et universitaire.

Il intervient également en tant que conférencier au cours de colloques et conventions d'entreprises.

Philippe BERTHEUIL est Analyste certifié MPO (Management et Performance Organisationnelle), importateur en France et Territoires d'Outre Mer de la solution MPO. Il est formé aux techniques de pleine conscience (Mindfulness) de l'université Laval au Québec.

Philippe BERTHEUIL est président de la SAS Philippe Bertheuil Consultants, organisme de formation professionnelle référencé dans le Datadock.

Alain PONS apons@pbc-concept.com

De formation commerciale, Alain PONS a occupé des postes de management opérationnel auprès de grosses équipes notamment dans des compagnies aériennes et des sociétés d'assistance aéroportuaires.

Il possède une vision très concrète du management et de l'organisation des structures.

Son expérience des situations de crise ainsi que des conflits donne à Alain Pons une expertise confirmée en matière de management et de négociation en milieu difficile.

Alain PONS est Analyste certifié MPO (Management et Performance Organisationnelle), Coach certifié de l'institut Linkup coaching et formé aux techniques de pleine conscience (Mindfulness) de l'université Laval au Québec.

Alain PONS est gérant de la SARL Philippe Bertheuil Consultants Ile de France, organisme de formation professionnelle référencé dans le Datadock et qualifié OPQF.



Consultants partenaires :

Carole BAUMANN cbaumann@pbc-concept.com

De formation commerciale, Carole BAUMANN possède une forte expérience de la négociation et de la gestion des conflits grâce à six années de terrain pour la grande distribution.

Une formation de formateur et sept années d'animation en vente et management dans un laboratoire pharmaceutique nord-américain ont élargi son niveau d'expertise.

Ses missions en milieu professionnel et universitaire lui permettent aujourd'hui d'intervenir dans de nombreux domaines de la formation professionnelle.

Carole BAUMANN est certifiée Process Com®.

Carole BAUMANN est Analyste certifiée MPO (Management et Performance Organisationnelle)

Carole BAUMANN est gérante de la SARL Philippe Bertheuil Consultants Rhône-Alpes, organisme de formation professionnelle référencé dans le Datadock.

Stéphanie GOUZER sgouzer@pbc-concept.com

Issue de l'évènementiel et du spectacle, Stéphanie Gouzer a appliqué depuis 25 ans ses talents de maquilleuse professionnelle aussi bien sur des plateaux de télévision et des tournages de cinéma que pour des événements professionnels et politiques de grande ampleur.

À sa créativité naturelle elle a associé différentes techniques pour devenir experte de l'image. Intimement convaincue que l'être humain est un tout et pour apporter une solution complète à ses clients, elle a également suivi des formations d'aromathérapie, de massages ayurvédiques et de yoga.

Elle est aujourd'hui coach certifiée en image en plus d'être consultante sur les domaines de la gestion du stress. Au fil des années et des rencontres elle a également acquis une capacité d'écoute et d'adaptabilité qui en font aujourd'hui une experte qui saura développer votre boîte à outils personnelle.

Stéphanie Gouzer est coach certifiée Color Précision.

Muriel HUSSON mhusson@pbc-concept.com

Muriel Husson possède une solide connaissance de l'environnement des entreprises ainsi que des grandes écoles d'ingénieurs et de commerce.

Coach certifiée et analyste certifiée du programme québécois MPO, elle utilise la méthode de recherche de talents et de potentiels pour orienter les cadres d'entreprise et leurs équipes dans leur vie professionnelle.

Certifiée ComColors, PNL et Coach & Team, Muriel Husson est également consultante en orientation professionnelle et accompagnement des changements personnels.

Muriel Husson intervient en entreprise ainsi qu'en milieu universitaire et scolaire auprès des populations étudiantes, de l'encadrement des écoles et des entreprises.

Ses domaines d'intervention sont centrés sur la psychologie des comportements, l'accompagnement professionnel et personnel.

Muriel HUSSON-JOSSE est Analyste certifiée MPO (Management et Performance Organisationnelle)



Contact :

PBC CONCEPT®
Nicolas Bonnin Consultants

Nicolas Bonnin Consultants

SARL au capital de 10 000 €. RCS VANNES 850 180 720

21, Noëvranche - 56880 PLOEREN - FRANCE

Tél : +33 (0)7 69 86 09 74

Site internet : www.pbc-concept.com E-mail : contact@pbc-concept.com

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certification qualité établie au titre de la
catégorie **ACTIONS DE FORMATION**

