



Amélioration des performances individuelles et collectives
Management - Commercial - Relation Client - Coaching

Optimisez les performances de vos équipes

avec les programmes
INÉA Conseil



*La raison d'être d'une entreprise,
c'est de permettre à des gens ordinaires
de faire des choses extraordinaires.*

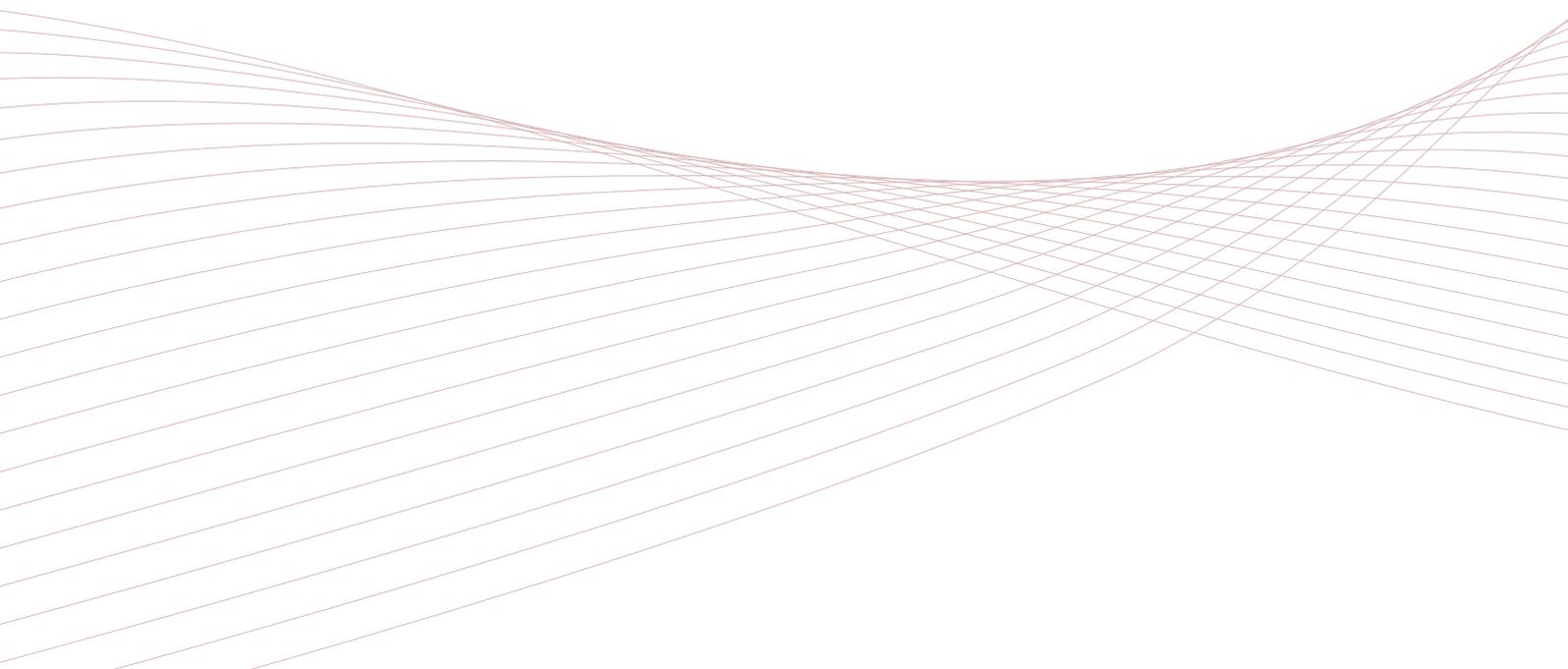
Peter Drucker



Amélioration des performances individuelles et collectives
Management - Commercial - Relation Client - Coaching

Optimisez les performances de vos équipes

avec les programmes
INÉA Conseil



SOMMAIRE	4
Introduction	6
MANAGEMENT	10
Maîtriser les fondamentaux du management	12
Accompagnement individuel des managers	13
Sélectionner et recruter efficacement	14
Améliorer l'animation de ses équipes	15
Améliorer le travail en équipe	16
Mobiliser son équipe autour d'un projet	17
Optimiser la gestion du temps de l'équipe	18
Réussir la délégation	19
Conduire un entretien professionnel/d'évaluation	20
Perfectionner la mobilisation autour d'un projet émanant du comité de direction	21
Maîtriser la prise de décisions complexes	22
Perfectionner la gestion des situations complexes	23
Manager les interlocuteurs difficiles	24
Intégrer une équipe de direction - Développer sa stratégie de dirigeant	25
Optimiser les choix stratégiques pour son entreprise	26
Optimiser les résultats d'une formation	27
Autres programmes d'amélioration du management	28
PERFORMANCES COMMERCIALES	30
Réussir sa prospection	32
Accompagnement individuel des managers commerciaux	33
Développer des contacts et vendre des contrats	34
Maîtriser la négociation	35
Les stratégies et tactiques de la négociation de vente	36
Les stratégies et tactiques de la négociation d'achat	37
Perfectionner la relation commerciale	38
Optimiser les performances commerciales de ses équipes	39
Développer ses ventes stratégiques	40
Développer ses ventes chez les Grands Comptes	41
Autres programmes de performances commerciales	42

RELATIONS CLIENT 44

Réussir les ventes en boutique.....	46
Réussir sa relation client international	47
Améliorer la qualité de service et la relation client	48
Gérer les situations difficiles avec les clients	49
Développer l'orientation client de ses équipes	50
Coaching des équipes de vente.....	51
Gagner en qualité grâce à la vision client.....	52
Améliorer la relation client grâce à son savoir-être	53
Optimiser les relations avec ses prestataires et ses partenaires commerciaux	54
Optimiser la relation client auprès des grands distributeurs	55

EFFICACITE PROFESSIONNELLE..... 56

Mieux vendre ses idées.....	58
Optimiser ses prises de parole en public	59
Donner de l'impact à ses présentations	60
Maîtriser la communication	61
Optimiser sa gestion du temps	62
Maîtriser le temps et le stress.....	63
Innover pour mettre en place une stratégie	64
Autres programmes d'efficacité professionnelle	65

AUTRES PROGRAMMES SPECIALISES..... 66

Formation des formateurs.....	68
Coaching annuel - Equipe de direction.....	69

INTRODUCTION

Parce que vos besoins sont ciblés et variés, INÉA Conseil propose, au travers de ce catalogue, une liste de formations et de programmes de suivi individuel adaptés à vos objectifs.

Ces programmes, axés vers l'amélioration des performances, touchent deux grands domaines. D'une part l'efficacité commerciale pour optimiser les ventes, d'autre part, les compétences managériales pour mobiliser et motiver l'ensemble des collaborateurs. Innover, entreprendre et accompagner sont les trois valeurs d'INÉA Conseil. En leur nom, nous vous garantissons des formations à la mesure de vos attentes.

INÉA Conseil, c'est un réseau de 20 formateurs spécialisés dans leurs domaines d'expertise et dans des secteurs d'activité spécifiques. Chacun dispose d'une expérience de plus de 10 ans du monde de l'entreprise et des professions auxquelles sont adressées les programmes. C'est aussi une équipe siège (concepteurs de formations, responsable client, agent administratif, graphiste, monteurs) à votre service!

Chaque atelier qui vous est proposé répond à 3 critères qui nous paraissent essentiels : apporter des réponses concrètes aux problèmes de l'entreprise, dispenser des pratiques applicables rapidement et permettre aux participants de prendre plaisir à suivre la formation.

Pour garantir la qualité de ces programmes, les animateurs expérimentés apportent un éclairage d'expert aux obstacles à surmonter. Les participants sont amenés à comprendre et apprendre par eux-mêmes afin d'intégrer au mieux les acquis de la formation à leurs pratiques. Les programmes révèlent un aspect ludique au travers de films, d'e-learning ou d'applications smartphone afin que les participants en gardent un souvenir positif.

C'est pourquoi, plus de 5 000 participants ont à ce jour bénéficié des formations INÉA Conseil, 90 % d'entre eux les jugeant « excellentes » ou « très bonnes ».



Olivier Jacob,
Président et fondateur d'INÉA Conseil.

« Après six années d'activité et des centaines d'animations de jours de formation, nous avons constaté, chez INÉA Conseil, que certains programmes nous étaient régulièrement demandés. C'est pourquoi nous avons décidé d'éditer le catalogue des formations/ des accompagnements « Best » afin de vous offrir une vision globale des thèmes appréciés par nos clients et de vous guider parmi les nombreux programmes mis à votre disposition. Nous nous engageons cependant à toujours vous proposer **des entraînements sur mesure adaptés aux objectifs de l'entreprise et à identifier les attentes des participants pour pouvoir y répondre**. INÉA Conseil, c'est avant tout l'assurance d'offrir à vos équipes des formations efficaces et innovantes qui s'adaptent à leurs besoins et à ceux de leur entreprise.

L'expertise de nos formateurs dans de nombreux domaines d'activité nous permet d'adapter les programmes à tous les secteurs et de vous proposer des formations en français, en anglais, en espagnol et même en japonais. Ainsi, INÉA Conseil s'engage à mettre en place des ateliers efficaces, adaptés à votre secteur d'activité et répondant aux attentes de l'entreprise comme à celles des participants. »

INEA CONSEIL COUVRE DE NOMBREUX DOMAINES D'ACTIVITÉ





Santé



Voyage



Environnement



Aménagement / Transports



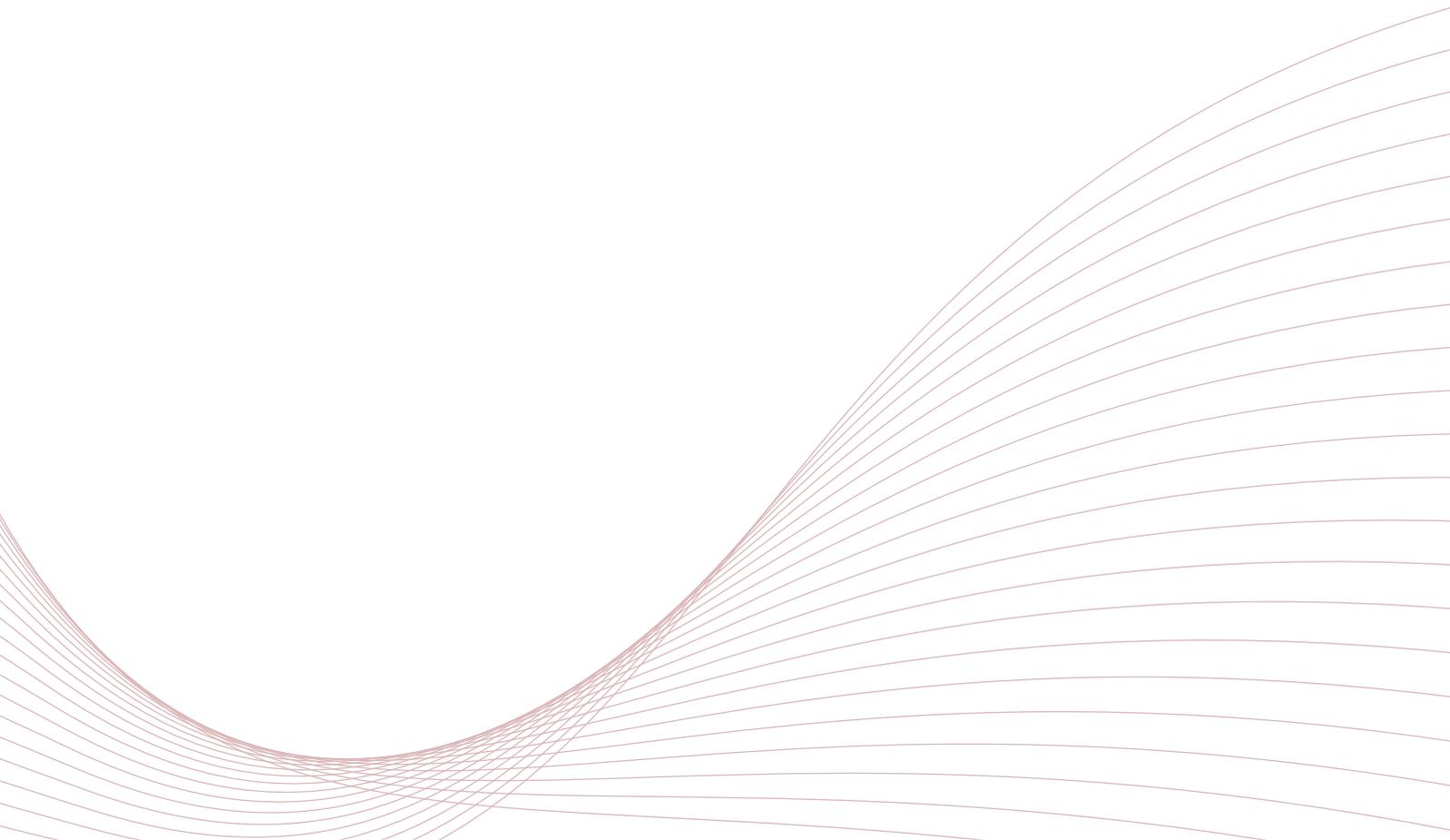
Services financiers



Energies

Crédits photos : FreeDigitalPhotos.net





Le métier de manager devient de plus en plus difficile. D'ailleurs, certains collaborateurs refusent désormais de manager des équipes.

En effet, les managers d'équipe sont souvent pris en tenaille **entre l'exigence de résultat de l'entreprise et l'importance de la relation avec les équipes**. Les dirigeants ont pourtant **besoin de vrais relais responsabilisés** pour ne pas avoir à porter seuls la stratégie de l'entreprise.

C'est pourquoi, INÉA Conseil propose des formations alliant l'efficacité des résultats aux relations avec les équipes afin que les managers puissent concilier tous les aspects de leur travail et réaliser leurs objectifs de façon optimale.

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

(MGT01)

Comment appliquer efficacement les fondamentaux de la pratique du management ?

Public concerné Managers juniors ou expérimentés souhaitant revisiter leur pratique.

Objectifs

- ✓ Maîtriser les principes, bonnes pratiques et comportements adaptés à l'application quotidienne de l'animation d'une équipe.
- ✓ Savoir faire face à toutes les situations du management, de la plus simple à la plus complexe.
- ✓ Développer un esprit d'initiative et d'entreprise.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Identifier les principes essentiels du développement du capital humain.
- ✓ Développer sa capacité d'influence.
- ✓ Rendre concrets les objectifs.
- ✓ Communiquer un objectif.

Journée 2

- ✓ Prendre conscience de sa perception de la réalité.
- ✓ Gérer le changement.
- ✓ Développer l'écoute active.
- ✓ Conduire un brainstorming.

Journée 3

- ✓ Réussir son exposé.
- ✓ Encourager le progrès.
- ✓ Communiquer une décision difficile.
- ✓ Accepter son erreur.

Bénéfices participants

- ✓ Approfondissement des pratiques concrètes du management.
- ✓ Amélioration des capacités de gestion d'une équipe.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des managers plus efficaces.
- ✓ Optimisation de la gestion des projets.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situation débriefées.
- ✓ Travail en sous-groupe.

“ La pédagogie du formateur, son aisance dans la reformulation, l'art de poser les bonnes questions et sa capacité à « positiver » les erreurs qu'il remarque, rien n'est laissé au hasard. Les résultats sont impressionnants. »

Valentine M., Responsable commerciale chez Smartbox

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtrise du travail en équipe.

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL DES MANAGERS

(COA01)

Comment améliorer les compétences nécessaires à un management optimal ?**Public concerné** Managers.**Objectifs**

- ✓ Prendre conscience de ses points forts et de ses points d'amélioration.
- ✓ Développer ses compétences managériales.
- ✓ Bénéficier d'un suivi personnalisé et adapté à des besoins individuels.
- ✓ Améliorer efficacement des compétences ciblées.

Points clés du programme

- ✓ Conception d'un référentiel de management sur mesure pour l'entreprise.
- ✓ Envoi d'un questionnaire à remplir en ligne par le bénéficiaire du programme, mais aussi par sa hiérarchie, ses collègues et collaborateurs (Analyse 360°).
- ✓ Edition d'un rapport et débriefing avec le formateur.
- ✓ Définition d'objectifs ciblés en accord avec la hiérarchie.
- ✓ 9 séances d'accompagnement personnalisé.
- ✓ Bilan avec la hiérarchie.

Bénéfices participants

- ✓ Perfectionnement des capacités en management.
- ✓ Acquisition de bonnes pratiques dans tous les aspects du métier.
- ✓ Pas de mobilisation de journée complète, souplesse dans l'organisation des séances.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des managers expérimentés.
- ✓ Optimisation de la réalisation des objectifs.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / 360°.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Suivi personnel.
- ✓ Accompagnement terrain.

“ La formation est tombée au bon moment. Le formateur a fait preuve d'une très bonne écoute et a dispensé de très bons conseils, tout ceci reposant sur des animations concrètes et vivantes. »

Nicolas A., Mercedes

Durée : 9 séances.

Modalités d'intervention : Présentiel Option : par téléphone.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser les fondamentaux du management.

SÉLECTIONNER ET RECRUTER EFFICACEMENT

(MGT02)

Comment mener une action de recrutement de façon optimale ?

Public concerné Managers, DRH.

Objectifs

- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour conduire à bien un projet de recrutement.
- ✓ Développer les techniques et les comportements adaptés aux différents entretiens à mener lors d'un recrutement.
- ✓ Assurer une adéquation optimum entre le candidat retenu et le profil du poste à pourvoir.
- ✓ Optimiser la décision de recrutement en utilisant un outil collectif et partagé de sélection des candidats.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Déterminer l'importance de l'outil « Définition de fonction ».
- ✓ Répertorier les différentes étapes du management global d'un collaborateur.
- ✓ Définir un profil et des critères de sélection.
- ✓ Apprendre à analyser efficacement un candidat.

Journée 2

- ✓ Savoir utiliser une grille de décision appropriée.
- ✓ Séduire le candidat sans survendre le poste.
- ✓ Savoir anticiper et planifier ses recrutements.
- ✓ Réussir l'intégration du collaborateur.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition de bonnes pratiques d'analyse lors d'un entretien de recrutement.
- ✓ Perfectionnement dans l'analyse des candidats.

Bénéfices entreprise

- ✓ Recrutement de collaborateurs parfaitement adaptés.
- ✓ Optimisation de l'efficacité d'un projet de recrutement.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



L'animation est excellente, surtout l'interaction avec la salle ainsi que les cas pratiques.»

Valérie B., Smartbox

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser la gestion des ressources humaines.

AMÉLIORER L'ANIMATION DE SES ÉQUIPES

(MGT03)

Comment appliquer un management efficace des équipes en place ?**Public concerné** Managers, DRH, Chefs de projet.**Objectifs**

- ✓ Intégrer des bonnes pratiques pour coordonner les responsabilités des collaborateurs dans l'entreprise.
- ✓ Développer une organisation gagnant/gagnant pour favoriser le développement de l'entreprise et des compétences.
- ✓ Optimiser la définition des objectifs.
- ✓ Maintenir la motivation en appliquant une attitude de valorisation et d'encouragement des équipes.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Autodiagnostic de son style de leadership.
- ✓ Les principes essentiels du développement du capital humain.
- ✓ Définir un profil et des critères de sélection.
- ✓ Anticiper et planifier ses recrutements.

Journée 2

- ✓ Conduire efficacement un entretien de recrutement.
- ✓ Appliquer un contrôle positif pour maintenir la motivation.
- ✓ Déterminer une répartition optimale du travail.
- ✓ Savoir déléguer le travail.

Journée 3

- ✓ Offrir un feed-back pertinent.
- ✓ Augmenter la performance globale.
- ✓ Maîtriser la dynamique d'un groupe de travail.
- ✓ Recadrer les comportements « hors règles » des collaborateurs.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition des outils nécessaires à un management adapté et efficace.
- ✓ Gestion efficace des collaborateurs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développer la motivation des collaborateurs.
- ✓ Optimiser la cohésion dans l'entreprise et le dialogue à tous les niveaux hiérarchiques.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Coaching managers.

AMÉLIORER LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

(MGT04)

Comment favoriser la réussite d'un projet en obtenant le meilleur de chacun de ses collaborateurs ?**Public concerné** Managers, Chefs de projet.**Objectifs**

- ✓ Maîtriser les techniques d'animation et de direction d'un groupe de travail.
- ✓ Acquérir une boîte à outils méthodologiques répondant aux principales situations à traiter dans le cadre d'un groupe de travail.
- ✓ Augmenter la participation et l'implication des participants du groupe avant, pendant et au-delà des réunions de travail.
- ✓ Diminuer le temps consacré aux réunions en améliorant les résultats pratiques.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Acquérir des méthodes pour optimiser le travail en groupe.
- ✓ Maîtriser la communication au sein d'un groupe de travail.
- ✓ Maîtriser les principales techniques de la conduite de réunion.
- ✓ Dynamiser une équipe de travail.

Journée 2

- ✓ Encourager la créativité de ses équipes : le brainstorming.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour sortir des habitudes.
- ✓ Résoudre des problèmes en équipe.
- ✓ Etablir un plan d'action sur l'ensemble du programme.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition de méthodes pour structurer et optimiser la conduite de projet.
- ✓ Appropriation d'un savoir-être relationnel qui favorise l'efficacité du groupe.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développement d'une culture du projet au sein de l'entreprise.
- ✓ Des équipes mobilisées et fidèles.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situations filmées.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Méta-plan.

« Ce que j'ai le plus apprécié, c'est la formation dans sa globalité. Le feeling est très bien passé avec le formateur, j'avais le sentiment d'une personne expérimentée, à l'écoute et très réactive. »

Claude D., Mercedes

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Mobiliser son équipe autour d'un projet.

MOBILISER SON ÉQUIPE AUTOUR D'UN PROJET

(MGT05)

Comment favoriser la réussite d'un projet en obtenant le meilleur de chacun de ses collaborateurs ?**Public concerné** Managers, Chefs de projet.**Objectifs**

- ✓ Acquérir une maîtrise pratique des méthodes et outils de gestion de projet.
- ✓ Maîtriser toutes les étapes de la conduite de projet.
- ✓ Savoir mobiliser une équipe autour d'un projet.
- ✓ Animer le projet pour maintenir la motivation dans la durée.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Comprendre le concept de projet.
- ✓ Déterminer le rôle du chef de projet.
- ✓ Intégrer les bonnes pratiques de lancement de projet.
- ✓ Planifier le projet en amont et définir les missions de chacun.

Journée 2

- ✓ Animer une réunion de coordination.
- ✓ Développer des bonnes pratiques de créativité.
- ✓ Privilégier l'important pour réduire l'urgent.
- ✓ Gérer les situations difficiles durant la conduite du projet.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition de méthodes pour structurer et optimiser la conduite de projet.
- ✓ Appropriation d'un savoir-être relationnel qui favorise l'efficacité du groupe.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développement d'une culture du projet au sein de l'entreprise.
- ✓ Des équipes mobilisées et fidèles.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situations filmées.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Méta-plan.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Gestion du temps - Maîtrise du travail en équipe.

OPTIMISER LA GESTION DU TEMPS DE L'ÉQUIPE

(MGT06)

Comment gagner en efficacité et transmettre les bonnes pratiques d'une gestion du temps bien maîtrisée ?**Public concerné** Managers d'équipes, Chefs de projet, Fonctions support.**Objectifs**

- ✓ Agir et décider en fonction de ses vraies priorités professionnelles et personnelles.
- ✓ Diminuer l'urgent en privilégiant l'important.
- ✓ Mettre en place une organisation efficace et motivante des actions à mener.
- ✓ Intégrer de bonnes pratiques adaptées à la gestion de projet en équipe.
- ✓ Tenir les engagements et améliorer la qualité du travail.
- ✓ Accroître la performance et la motivation globale de l'équipe en valorisant au mieux les compétences individuelles.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Prendre conscience de la répartition du temps.
- ✓ Déterminer les objectifs prioritaires de l'équipe.
- ✓ Equilibrer la charge de travail.
- ✓ Privilégier l'important pour réduire l'urgent.

Journée 2

- ✓ Gagner en disponibilité.
- ✓ Equilibrer et harmoniser la planification quotidienne.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour anticiper et tenir les délais.
- ✓ Gérer les dérangements et les imprévus.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation du temps de travail de l'équipe.
- ✓ Remplir sa fonction de manager efficacement tout en respectant les délais imposés.

Bénéfices entreprise

- ✓ Accroissement conséquent de la productivité et de la rapidité de réponse des équipes.
- ✓ Obtention d'une organisation efficace due à des délais respectés.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Autodiagnostic.

6 Les cas pratiques sont très instructifs et la présentation d'extraits de films est une façon ludique de faire comprendre les choses. »

Aline R., Aviva

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Gestion du stress/projets.

Comment déléguer efficacement pour réaliser au mieux les objectifs ?

Public concerné Managers, Chefs de projet.

Objectifs

- ✓ Savoir déterminer les tâches nécessitant d'être déléguées.
- ✓ Choisir avec justesse à quels acteurs déléguer les tâches.
- ✓ Gagner en efficacité et en rapidité.
- ✓ Faire progresser ses collaborateurs en les responsabilisant.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Etablir un autodiagnostic de son efficacité.
- ✓ Adopter une vision globale du projet.
- ✓ Déterminer les tâches pouvant être déléguées.
- ✓ Optimiser la communication des objectifs.

Journée 2

- ✓ Savoir solliciter les interlocuteurs concernés.
- ✓ Responsabiliser les assistants.
- ✓ Partager les bonnes pratiques pour motiver les équipes.
- ✓ Assurer un suivi régulier.

Bénéfices participants

- ✓ Perfectionnement de l'organisation du travail.
- ✓ Optimisation des résultats dans la réalisation des objectifs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des managers capables d'organiser efficacement le travail des équipes.
- ✓ Gain de temps dans la réalisation des projets.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.

Durée : 2 jours

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la communication Management

Comment conduire efficacement un entretien annuel avec ses managers ?

Public concerné Managers.

Objectifs

- ✓ Développer un outil de management efficace.
- ✓ Motiver les équipes.
- ✓ Améliorer les perspectives des équipes.
- ✓ Offrir une reconnaissance nécessaire aux managers.

Points clés du programme

- ✓ Fixer des objectifs.
- ✓ Pratiquer l'écoute active.
- ✓ Développer de l'empathie avec son collaborateur.
- ✓ Négocier avec son collaborateur.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation de l'efficacité de l'entretien professionnel / d'évaluation.
- ✓ Développement d'une aisance dans la pratique de l'entretien professionnel / d'évaluation.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes motivées et reconnues.
- ✓ Amélioration des relations hiérarchiques.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.

Durée : 1 jour ou 1/2 jour.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser les fondamentaux du management.

PERFECTIONNER LA MOBILISATION AUTOUR D'UN PROJET ÉMANANT DU COMITÉ DE DIRECTION

(MGT09)

Comment définir et mettre en place des projets mobilisateurs ?

Public concerné Top Management.

Objectifs

- ✓ Affirmer une ambition partagée et mobilisatrice pour l'entité orientée vers la performance, le développement et la satisfaction des acteurs.
- ✓ Fédérer l'équipe de direction, puis les collaborateurs, autour d'axes et d'objectifs de développement prioritaires.
- ✓ Préciser les valeurs essentielles à la cohérence et à l'harmonie au sein de l'entité.
- ✓ Mobiliser de façon opérationnelle, concrète et positive les participants dans la mise en œuvre des plans d'actions prioritaires déterminés en commun.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Formuler individuellement et collectivement sa vision future de l'entreprise.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques de détermination des axes prioritaires.
- ✓ Hiérarchiser les priorités d'action.

Journée 2

- ✓ Elaborer et concrétiser des plans d'action.
- ✓ Traduire des règles du jeu essentielles par des exemples précis.
- ✓ Engager des participants sur un programme d'application pratique.
- ✓ Identifier les obstacles à lever et les solutions pour y parvenir.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation du pouvoir de mobilisation des équipes.
- ✓ Obtention de bonnes pratiques pour mener à bien des plans d'action.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration du travail en équipe.
- ✓ Perfectionnement de l'organisation à tous les niveaux hiérarchiques.
- ✓ Accroissement de la rapidité et de la qualité de réalisation des projets.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Méta-plans.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Séminaire intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser les choix stratégiques pour son entreprise.

MAÎTRISER LA PRISE DE DÉCISIONS COMPLEXES

(MGT10)

Comment optimiser l'efficacité des managers experts dans la prise de décisions complexes ?**Public concerné** Managers, Top managers, Experts.**Objectifs**

- ✓ Connaître et identifier les différents types de décisions pour adopter la méthode appropriée à chaque situation.
- ✓ Maîtriser des pratiques rigoureuses de prise de décision individuelle ou collective.
- ✓ Prendre conscience et s'entraîner sur les différentes étapes du processus de décision complexe.
- ✓ Assurer la mise en œuvre des décisions prises par une participation motivante des acteurs du processus de prise de décision et par une planification concrète des actions à mener.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Discerner les informations nécessaires à la prise de décisions.
- ✓ Acquérir une vision claire de la décision à prendre.
- ✓ Bonnes pratiques d'analyse pour la prise de décisions complexes.

Journée 2

- ✓ Conduire un brainstorming.
- ✓ Traiter des informations et résoudre des problèmes concrets.
- ✓ Rechercher et pondérer des critères de décision.
- ✓ Prendre une décision en fonction des risques qu'elle entraîne.

Journée 3

- ✓ Communiquer une décision.
- ✓ Déterminer un processus décisionnel.
- ✓ Planifier l'action.
- ✓ Mettre en place un programme d'amélioration personnel.

Bénéfices participants

- ✓ Prise de confiance dans les prises de décisions complexes.
- ✓ Optimisation de la gestion des équipes à charge.

Bénéfices entreprise

- ✓ Perfectionnement de l'efficacité et de la créativité des décisions prises dans votre organisation.
- ✓ Optimisation de l'efficacité et de la rapidité dans les prises de décisions de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



Je salue particulièrement le soin et le temps consacré par mon formateur à chaque séance, bien au-delà du contrat, toujours prêt à travailler autant que je le sollicitais».

Pierre M., Novotel

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Perfectionner la gestion des situations complexes.

PERFECTIONNER LA GESTION DES SITUATIONS COMPLEXES

(MGT11)

Comment rester efficace dans des situations difficiles?**Public concerné** Managers.**Objectifs**

- ✓ Apprendre à maîtriser les situations complexes auxquelles un manager est confronté aujourd'hui.
- ✓ Cerner la situation pour proposer des solutions adaptées.
- ✓ Adopter un comportement et un mode de communication adaptés

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Prendre conscience de la complexité de la gestion des hommes et des organisations.
- ✓ Optimiser la gestion des conflits personnels.
- ✓ Résoudre les problèmes.
- ✓ Conduire l'entretien de séparation.

Journée 2

- ✓ Résoudre des conflits entre plusieurs acteurs.
- ✓ Réajuster des comportements « bloquants ».
- ✓ Communiquer une décision difficile.
- ✓ Traiter une demande irrecevable, savoir dire « non ».

Bénéfices participants

- ✓ Gérer de façon plus efficace les situations difficiles.
- ✓ Développement personnel dans l'application de décisions conflictuelles.

Bénéfices entreprise

- ✓ Meilleure gestion des contentieux au sein de l'entreprise.
- ✓ Optimisation du relais entre les décisions directionnelles et leur application.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



J'ai trouvé particulièrement efficace l'utilisation des entretiens vidéos qui nous permettent de prendre du recul sur notre situation.»

René L.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la prise de décisions complexes.

MANAGER LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES

(MGT12)

Comment intégrer efficacement des collaborateurs difficiles aux équipes ?**Public concerné** Managers, Chefs de projet.**Objectifs**

- ✓ Adapter son comportement à des collaborateurs difficiles.
- ✓ Faire respecter les valeurs de l'entreprise et veiller à l'atteinte des objectifs.
- ✓ Développer des comportements adaptés à différents types d'interlocuteurs.
- ✓ Etablir un mode de travail sain et efficace.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Présentation du programme et des valeurs.
- ✓ Maîtriser les règles d'un dialogue constructif.
- ✓ Le téméraire :
 - ✓ Reconnaître.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Recadrer.
- ✓ Le gentil :
 - ✓ Intégrer.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Suivre.
- ✓ La diva :
 - ✓ Reconnaître.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Recadrer.

Journée 2

- ✓ Le désengagé :
 - ✓ Reconnaître.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Suivre.
- ✓ Le planqué :
 - ✓ Intégrer.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Suivre.
- ✓ L'opposant :
 - ✓ Reconnaître.
 - ✓ Fixer les objectifs.
 - ✓ Recadrer.
- ✓ Désamorcer les conflits.
- ✓ Bilan et actions concrètes.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation de la réalisation des objectifs.
- ✓ Maintien d'une cohésion au sein des équipes.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes efficaces qui savent travailler ensemble.
- ✓ Baisse des conflits en interne.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la prise de décisions complexes – Fondamentaux du management.

INTÉGRER UNE ÉQUIPE DE DIRECTION DÉVELOPPER SA STRATÉGIE DE DIRIGEANT

(MGT13)

Comment réussir sa prise de fonction au sein d'un comité de direction ?

Public concerné Top management.

Objectifs

- ✓ Développer une identité fédératrice orientée vers l'anticipation, l'action concrète, l'initiative, la mise en œuvre de solutions innovantes, la qualité du travail et des relations humaines.
- ✓ Développer une approche globale du management pour orienter les énergies des collaborateurs vers la réalisation des axes stratégiques.
- ✓ Mettre en œuvre des méthodes d'organisation performantes.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Identifier les priorités de l'entreprise.
- ✓ Définir clairement les objectifs des équipes.
- ✓ Promouvoir l'esprit d'initiative et la créativité.
- ✓ Développer la capacité d'anticipation dans l'entreprise.

Journée 2

- ✓ Optimiser l'intelligence collective.
- ✓ Définition d'un projet collectif des participants.
- ✓ Privilégier l'important et réduire l'urgent.
- ✓ Recadrer des comportements « hors règles » de ses collaborateurs.

Journée 3

- ✓ Bonnes pratiques de prise de décision complexe.
- ✓ Mobiliser son équipe sur un enjeu difficile.
- ✓ Le droit à l'erreur comme principe de l'amélioration continue.
- ✓ Gérer les compétences et l'évolution de ses collaborateurs.

Bénéfices participants

- ✓ Adoption d'un style de direction adapté aux exigences actuelles d'implication des hommes, de performance et d'évolution rapide.
- ✓ Enrichissement personnel par le biais d'expériences et d'échanges avec d'autres dirigeants.

Bénéfices entreprise

- ✓ Croissance de l'efficacité et la productivité de l'entité et de ses acteurs.
- ✓ Optimisation des compétences-clés et des avantages concurrentiels de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Interviews d'experts : bonnes pratiques.
- ✓ Mises en situations filmées.

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Coaching annuel Equipes de direction.

OPTIMISER LES CHOIX STRATÉGIQUES POUR SON ENTREPRISE

(MGT14)

Comment identifier les facteurs de succès de son entreprise et préciser ses actions ?**Public concerné** Top management.**Objectifs**

- ✓ Déterminer objectivement le positionnement et les atouts de l'entreprise dans chaque domaine d'activité stratégique.
- ✓ Evaluer les priorités de manière fiable et efficace.
- ✓ Acquérir les méthodes pour optimiser les choix stratégiques de l'entreprise.
- ✓ Assurer l'adhésion et l'engagement des principaux acteurs.
- ✓ Elaborer un plan d'action opérationnel et transversal pour réussir la mise en œuvre de la stratégie globale.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Définir la notion de démarche stratégique.
- ✓ Identifier les domaines d'activité stratégique.
- ✓ Hiérarchiser les facteurs de succès propres à chaque domaine.
- ✓ Mettre en évidence les principaux atouts et faiblesses de son entreprise.

Journée 2

- ✓ Evaluer votre domaine d'activité stratégique.
- ✓ Déterminer une politique générale et un niveau d'allocation de ressources.
- ✓ Définir les axes prioritaires d'action.
- ✓ Elaborer un plan d'action opérationnel pour l'année à venir.

Bénéfices participants

- ✓ Savoir diagnostiquer la situation actuelle de l'entreprise et anticiper les évolutions.
- ✓ Analyser les rapports de force internes et externes.
- ✓ Acquérir les méthodes et outils au développement de stratégie.

Bénéfices entreprise

- ✓ Faire évoluer le périmètre d'activité.
- ✓ Choisir et concevoir des stratégies concurrentielles appropriées pour l'entreprise.
- ✓ Développer une réelle synergie au sein de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Interviews d'experts : bonnes pratiques.
- ✓ Mises en situations filmées.
- ✓ Méta-plan.
- ✓ Coaching personnalisé.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Coaching des dirigeants.

OPTIMISER LES RÉSULTATS D'UNE FORMATION

(MGT15)

Comment assurer un suivi efficace en amont et en aval d'une formation ?

Public concerné Managers, DRH, Responsables de formation.

Objectifs

- ✓ Mobiliser les collaborateurs pour qu'ils s'investissent dans leur formation.
- ✓ Inciter les collaborateurs à ancrer les acquis dans leurs pratiques quotidiennes.
- ✓ S'assurer de l'efficacité des bonnes pratiques délivrées lors d'une formation.
- ✓ Obtenir un regard a posteriori sur l'atteinte des objectifs.
- ✓ Suivre efficacement les engagements personnels des participants.

Les outils délivrés

- ✓ Des questionnaires permettant de déterminer les attentes et les axes de progrès des participants en amont de la formation.
- ✓ Bonnes pratiques pour réaliser un entretien de pré-formation.
- ✓ Maîtriser l'entretien de retour de formation.
- ✓ Des supports permettant le suivi des objectifs.
- ✓ Des fiches de synthèse reprenant les points clés abordés lors de la formation.

En option

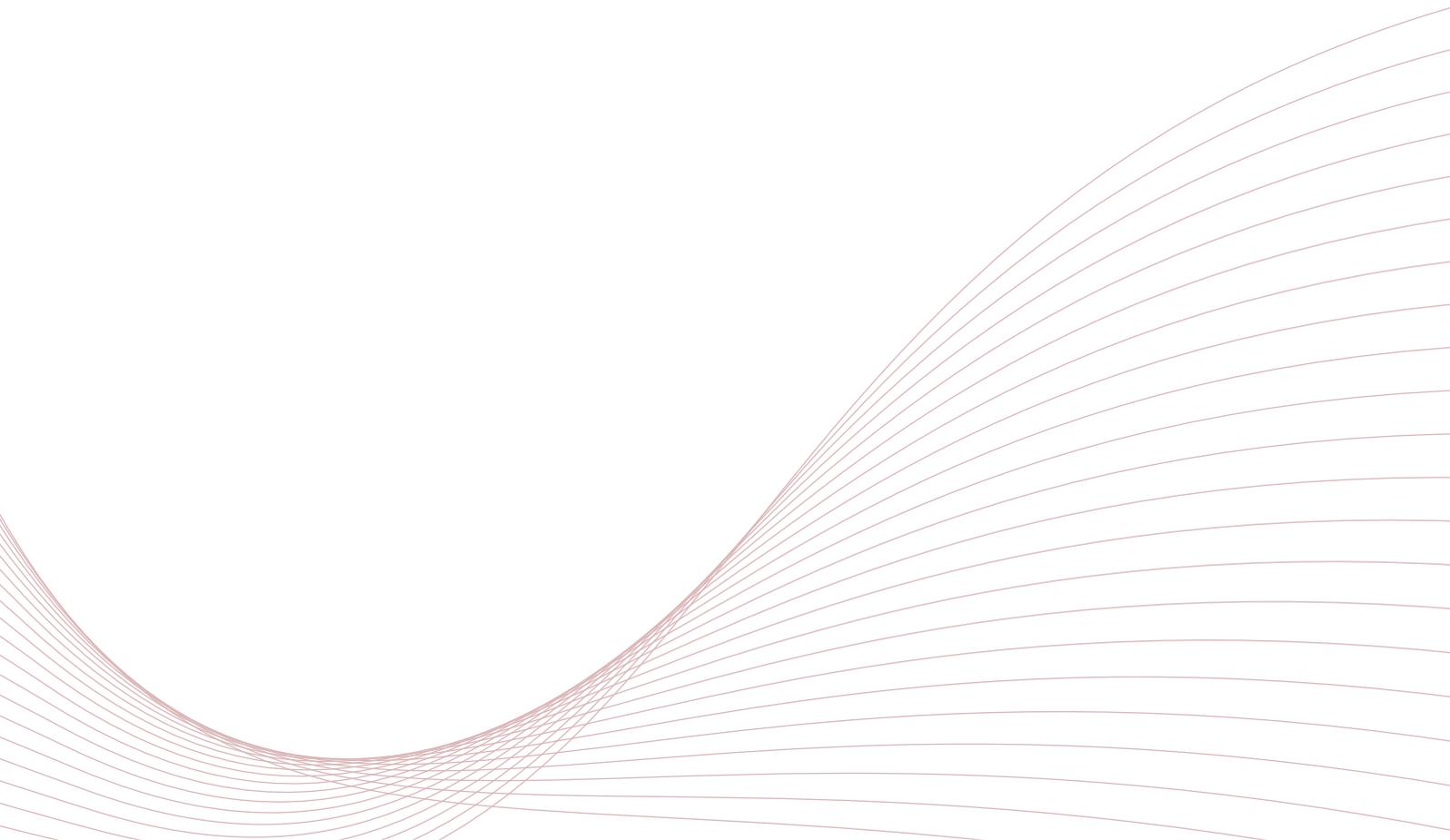
Deux heures de coaching visant à optimiser l'utilisation des outils délivrés.

AUTRES PROGRAMMES D'AMÉLIORATION DU MANAGEMENT

- ✓ Réussir sa prise de poste.
- ✓ Adapter son management à la personnalité de l'autre.
- ✓ Manager les équipes sénior.
- ✓ Manager la génération Y.
- ✓ Manager les managers.
- ✓ Réussir le management transversal.
- ✓ Piloter un projet.
- ✓ Mieux gérer ses emails.
- ✓ Améliorer son management avec le co-développement.







La démarche commerciale permet aux entreprises de développer leur portefeuille client ainsi que leur image de marque. Des équipes commerciales plus efficaces ne nécessitent pas un coût élevé mais apportent un fort retour sur investissement.

C'est sur ce principe qu'ont été mises en place les formations Inéa Conseil en performances commerciales. De la prospection à la relation durable en passant par les tactiques de négociation, les programmes proposés traitent de manière exhaustive les différents aspects de la démarche commerciale.

RÉUSSIR SA PROSPECTION

(PC01)

Comment mettre en place une prospection efficace pour démarcher de nouveaux clients ?

Public concerné Commerciaux, Assistants commerciaux, Dirigeants, Associés, Consultants.

Objectifs

- ✓ Maîtriser les bonnes pratiques de la prospection.
- ✓ Être choisi par ses prospects en se démarquant de la concurrence.
- ✓ Intervenir auprès des bons interlocuteurs.
- ✓ Augmenter l'efficacité commerciale et les résultats de vente.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Déterminer les étapes de la prospection.
- ✓ Identifier les interlocuteurs à rencontrer.
- ✓ Utiliser efficacement la recommandation pour rencontrer de nouveaux contacts.
- ✓ Préparer son appel.

Journée 2

- ✓ Atteindre sa cible au téléphone.
- ✓ S'entraîner à la prise de rendez-vous par téléphone.
- ✓ Définir la notion « vendre ».
- ✓ Déterminer des objectifs finaux.

Bénéfices participants

- ✓ Développement du portefeuille client.
- ✓ Optimisation de l'efficacité des actions de prospection.

Bénéfices entreprise

- ✓ Obtention de nouveaux budgets.
- ✓ Des équipes commerciales rapides et efficaces.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Entraînements aux appels débriefés.
- ✓ Exercices de ciblage en sous-groupe.



Formateur explicite, les méthodes sont claires et simples à assimiler, et les mises en situation sont une réelle préparation à des cas réels. De plus on récupère des idées précises et directement applicables en situation de vente. Les expériences vécues par le formateur sont également une grande plus-value. »

Jean R., Managing Partner chez Cepton

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Etablir un premier contact.

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL DES MANAGERS COMMERCIAUX

(COA02)

Comment améliorer les compétences nécessaires à un management optimal ?**Public concerné** Managers.**Objectifs**

- ✓ Prendre conscience de ses points forts et de ses points d'amélioration.
- ✓ Développer ses compétences managériales pour mieux animer les ventes.
- ✓ Bénéficier d'un suivi personnalisé et adapté à des besoins individuels.
- ✓ Améliorer efficacement des compétences ciblées.

Dispositif

- ✓ Définition d'objectifs ciblés en accord avec la hiérarchie.
- ✓ 9 à 13 séances d'accompagnement personnalisé.
- ✓ Bilan avec la hiérarchie.

Bénéfices participants

- ✓ Perfectionnement des capacités en management commercial.
- ✓ Acquisition de bonnes pratiques dans tous les aspects du métier.
- ✓ Pas de mobilisation de journée complète, souplesse dans l'organisation des séances.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des managers commerciaux expérimentés.
- ✓ Optimisation de la réalisation des objectifs.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Suivi personnel.
- ✓ Accompagnement terrain.



Ce coaching m'a à la fois donné des clés, m'a renforcé dans mes engagements et m'a surtout permis de partager avec mon équipe pour qu'elle acquière aussi et s'approprie la démarche et les outils. Efficacité, pertinence, solutions sont activées»

Pierre E., Directeur hôtel Novotel

Durée : 9 à 13 séances.

Modalités d'intervention : Présentiel / Par téléphone.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Développer des contacts et vendre des contrats.

DÉVELOPPER DES CONTACTS ET VENDRE DES CONTRATS

(PC02)

Comment réaliser un premier contact commercial efficace afin d'instaurer une relation durable ?

Public concerné Commerciaux.

Objectifs

- ✓ Perfectionner les bonnes pratiques utilisables lors des entretiens commerciaux.
- ✓ Mettre en place les bases d'une relation commerciale durable et bénéfique.
- ✓ Présenter une image positive de l'entreprise.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Créer une bonne relation avec son interlocuteur.
- ✓ Approfondir la découverte des besoins.
- ✓ Persuader son interlocuteur.
- ✓ Savoir se différencier de ses concurrents.

Journée 2

- ✓ Traiter les objections.
- ✓ Défendre son prix.
- ✓ Conclure sans effort.
- ✓ Equilibre de la performance commerciale.

Bénéfices participants

- ✓ Développement personnel, prise de confiance.
- ✓ Amélioration de la réalisation des objectifs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développement des ventes.
- ✓ Des équipes commerciales plus efficaces.
- ✓ Amélioration de l'image de l'entreprise auprès des clients.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Exercices en sous-groupe sur cas spécifiques.

« Nos commerciaux ont beaucoup apprécié la formation. C'est un outil et un exercice qui leur a permis de se sentir beaucoup plus à l'aise dans leur job au quotidien. C'est aussi un outil qui les a valorisés, qui a montré l'implication de Smartbox dans leur rôle de commercial. Et puis, plus globalement, c'est aussi pour nous une augmentation du chiffre d'affaire. »

Louis Bertrand J Directeur Commercial,
Smartbox.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Perfectionner la relation commerciale.

MAÎTRISER LA NÉGOCIATION

(NEG01)

Comment effectuer une négociation efficace et bénéfique ?

Public concerné Commerciaux, Gestionnaires de comptes clés.

Objectifs

- ✓ Acquérir des aptitudes dans l'art de négocier.
- ✓ Bien comprendre le fonctionnement interne de la société concernée.
- ✓ Reconnaître et maîtriser les jeux psychologiques.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Préparer ses négociations.
- ✓ Etablir les conditions d'une négociation gagnante.
- ✓ Etablir un dialogue constructif.
- ✓ Négocier en comprenant les besoins de l'autre.

Journée 2

- ✓ Approfondir la négociation en créant de la valeur.
- ✓ Faire face aux différents obstacles :
 - ✓ Les jeux de pouvoir.
 - ✓ Les manipulations.
 - ✓ Les jeux psychologiques.

Bénéfices participants

- ✓ Prise de confiance dans la négociation.
- ✓ Des résultats significatifs rapidement.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes commerciales efficaces.
- ✓ Meilleure gestion des budgets et de la clientèle.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Questionnaires d'autodiagnostic.

« J'ai particulièrement apprécié la dynamique de la formation qui était dense et très instructive. Nous sommes ressortis avec l'envie d'améliorer les points qui ont été développés en rapport avec la négociation. »

Gwénaëlle F., Hachette

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Stratégies et tactiques de la négociation.

LES STRATÉGIES ET TACTIQUES DE LA NÉGOCIATION DE VENTE

(NEG02)

Comment réaliser une négociation efficace et établir une relation pérenne avec son client ?**Public concerné** Equipes commerciales.**Objectifs**

- ✓ Construire des partenariats durables et bénéfiques.
- ✓ Améliorer ses positions lors du renouvellement d'accords ou de partenariats.
- ✓ Développer des stratégies flexibles et qui s'adaptent aux attentes de ses interlocuteurs.
- ✓ Maîtriser les aspects tactiques des différentes phases de la négociation.
- ✓ Trouver des points d'accord dans des situations génératrices de rupture.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Définir l'esprit et les enjeux de la négociation.
- ✓ Préparer sa négociation.
- ✓ Comprendre les besoins de son interlocuteur.
- ✓ Développer une écoute active.

Journée 2

- ✓ Etablir les différents rôles du négociateur.
- ✓ Faire face aux jeux psychologiques.
- ✓ Faire face aux manipulations.
- ✓ Déterminer les opportunités et les facteurs de risque.

Journée 3

- ✓ Créer de la valeur.
- ✓ Intégrer les bonnes pratiques d'une négociation efficace.
- ✓ S'entraîner aux différents types de négociation.
- ✓ Gagner en négociation.

Bénéfices participants

- ✓ Développement personnel, prise de confiance dans la mise en place des tactiques.
- ✓ Optimisation des résultats.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de l'image de l'entreprise auprès des clients.
- ✓ Réalisation de ventes plus bénéfiques pour l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ 3^e journée espacée pour mise en commun des résultats concrets.

« Cette formation est tout à fait pertinente, même pour des équipes qui n'ont pas à mener de négociations achat ou vente. Les conseils pratiques sont dispensés au fur et à mesure de la formation et le formateur s'efforce vraiment de s'adapter à son audience »

Arnaud G., Vallourec

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la négociation.

LES STRATÉGIES ET TACTIQUES DE LA NÉGOCIATION D'ACHAT

(NEG03)

Comment réaliser une négociation efficace d'un point de vue acheteur ?

Public concerné Chefs de rayons, Gestionnaires, Chargés d'achats.

Objectifs

- ✓ Obtenir les meilleures prestations possibles.
- ✓ Etablir une relation pérenne avec le prestataire.
- ✓ Trouver des points d'accord lors de situations génératrices de rupture.
- ✓ Réaliser une négociation adaptée aux objectifs déterminés.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Intégrer les fondements de la négociation.
- ✓ Identifier les différents types de commerciaux.
- ✓ Ecouter activement son interlocuteur.
- ✓ Etablir un dialogue constructif.

Journée 2

- ✓ Clarifier les priorités.
- ✓ Déterminer les différentes situations et positions d'achat.
- ✓ Etablir une stratégie en fonction de la position d'achat.
- ✓ Adapter la stratégie au profil de l'interlocuteur.

Bénéfices participants

- ✓ Réalisation d'achats au meilleur rapport qualité/prix.
- ✓ Perfectionnement dans la réalisation des objectifs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des acheteurs compétents ayant une utilisation optimale de leur budget.
- ✓ Optimisation des prestations délivrées par les partenaires.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Exercices d'analyse sur cas concrets.
- ✓ Entraînements filmés – Vidéo directeur achat.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la négociation.

PERFECTIONNER LA RELATION COMMERCIALE

(PC03)

Comment fidéliser ses clients en entretenant une relation efficace ?**Public concerné** Commerciaux.**Objectifs**

- ✓ Comprendre les différents aspects de la relation commerciale.
- ✓ Acquérir une démarche rigoureuse de préparation, de conduite et de suivi des entretiens commerciaux.
- ✓ Perfectionner et entraîner sa communication commerciale face à différents profils clients.
- ✓ Maîtriser les aspects stratégiques et tactiques du processus commercial dans son métier.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Maîtriser les fondements des tactiques de vente.
- ✓ Développer une écoute active.
- ✓ Comprendre les besoins des clients.
- ✓ Déterminer l'importance de la stratégie dans le processus commercial.

Journée 2

- ✓ Répartir les rôles et déterminer les positions commerciales prioritaires.
- ✓ Réussir son argumentation.
- ✓ Préparer, analyser et suivre des entretiens.
- ✓ Entretenir la relation.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition de bonnes pratiques commerciales.
- ✓ Optimisation des capacités lors d'un entretien commercial.

Bénéfices entreprise

- ✓ Renforcement de la position de l'entreprise chez les clients ou prospects.
- ✓ Gérer et accroître le portefeuille clients efficacement.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



Utilisation appréciée des différents supports sur des sujets tels que l'entretien téléphonique, la présentation, le barrage d'assistante et le développement des réponses aux objections.»

Sophie D.B., Mazars

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Développer de nouveaux clients - Optimiser ses ventes stratégiques.

OPTIMISER LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE SES ÉQUIPES

(PC04)

Comment accompagner son vendeur et optimiser son efficacité commerciale ?**Public concerné** Managers commerciaux.**Objectifs**

- ✓ Améliorer les performances de ses équipes commerciales.
- ✓ Etablir des méthodes de vente adaptées à l'entreprise.
- ✓ Etablir une démarche de progrès par la mise en place d'outils d'analyse permettant d'identifier les priorités.
- ✓ Aider son vendeur à réussir ses ventes difficiles.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Appliquer un coaching efficace auprès de son vendeur.
- ✓ Aider son vendeur à utiliser les bonnes pratiques de ventes relatives à l'entreprise.
- ✓ Identifier les points forts et les axes de progrès.
- ✓ Aider son vendeur dans l'amélioration de sa communication.

Journée 2

- ✓ Aider son vendeur dans son organisation commerciale.
- ✓ Aider son vendeur dans l'analyse de sa position.
- ✓ Aider son vendeur dans la gestion des interlocuteurs difficiles.
- ✓ Soutenir efficacement son vendeur lors d'une négociation difficile.

Bénéfices participants

- ✓ Améliorer ses compétences dans l'accompagnement de ses équipes.
- ✓ Renforcer son savoir-faire dans sa relation avec les autres.
- ✓ Structurer ses actions pour améliorer ses résultats.

Bénéfices entreprise

- ✓ Evaluer les pratiques comportementales de ses principaux vendeurs.
- ✓ Optimiser l'efficacité des équipes commerciales.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situations filmées.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Brainstorming.

“ Les mises en situations sont très intéressantes et adaptées à notre quotidien. L'intervention du formateur pour commenter les jeux de rôles, les powerpoints et les mises en situation, sont d'une grande qualité et particulièrement instructifs. »

Thierry D

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la négociation.

DÉVELOPPER SES VENTES STRATÉGIQUES

(PC05)

Comment optimiser ses stratégies de ventes?

Public concerné Commerciaux.

Objectifs

- ✓ Développer son business et consolider ses positions chez les principaux clients.
- ✓ Augmenter la probabilité de conclure positivement les affaires importantes.
- ✓ Comprendre et maîtriser les processus complexes de décision d'achat.
- ✓ Optimiser l'utilisation du temps de vente et la qualification du portefeuille client.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques individuelles et collectives pour maîtriser les ventes stratégiques.
- ✓ Déterminer tout au long du processus de vente les meilleures actions à entreprendre.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Comprendre le processus stratégique.
- ✓ Prendre conscience de sa démarche commerciale lors d'une vente complexe.
- ✓ Savoir utiliser au mieux son portefeuille client.
- ✓ Déterminer les objectifs prioritaires de vente et de négociation.

Journée 2

- ✓ Eviter les relations déséquilibrées et improductives avec les clients.
- ✓ Utiliser la matrice gagnant/gagnant lors des négociations.
- ✓ Définir et utiliser les quatre acteurs de la vente complexe.
- ✓ Bonnes pratiques d'analyse stratégique.

Journée 3

- ✓ Identifier les obstacles et les solutions.
- ✓ Bonnes pratiques pour augmenter son impact auprès du décideur final.
- ✓ Réactualiser les plans d'action stratégique.
- ✓ Adapter des bonnes pratiques aux caractéristiques du client.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation des outils de vente et de leur application face à des clients importants.
- ✓ Utilisation d'une position de négociation efficace.

Bénéfices entreprise

- ✓ Perfectionnement des ventes prioritaires.
- ✓ Entretien du portefeuille client.
- ✓ Amélioration des relations Entreprise/Client.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situation.
- ✓ Travail en sous-groupe.



Les échanges d'expériences ont été particulièrement intéressants et m'ont permis de me projeter plus sur un aspect stratégique qu'opérationnel.»

Laure D.B., Goodlife

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

DÉVELOPPER SES VENTES CHEZ LES GRANDS COMPTES

(PC06)

Comment obtenir des résultats tangibles auprès des grandes entreprises?

Public concerné Commerciaux, consultants.

Objectifs

- ✓ Connaître les pratiques Grands Comptes.
- ✓ Valoriser son offre et se différencier.
- ✓ Augmenter l'impact des commerciaux face aux clients.
- ✓ Etablir des méthodes de vente adaptées à l'entreprise.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Déterminer les objectifs prioritaires de vente et objectifs finaux de toute négociation.
- ✓ Comprendre les différents rôles dans la vente multi-interlocuteurs.
- ✓ Définir l'importance de la stratégie.
- ✓ Etablir les enjeux de la vente complexe.

Journée 2

- ✓ Définir la situation et dégager une position d'achat.
- ✓ Connaître ses Grands Comptes : SWOT, sociogramme.
- ✓ Effectuer une analyse stratégique des Grands Comptes.
- ✓ Plans d'action stratégiques sur ses propres affaires.

Bénéfices participants

- ✓ Maîtriser les techniques d'analyses et outils Grands Comptes.
- ✓ Développer son réseau au sein des Grands Comptes.
- ✓ Etablir des plans d'actions précis pour des ventes multi-interlocuteurs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développer ses positions chez les clients importants.
- ✓ Acquérir de nouveaux clients.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupes à partir de cas réels.

«Les mises en situation sont riches d'enseignement. Ayant peu d'expériences, plus on rencontre de «cas», plus on est prêt.»

Aymeric D., Mazars

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

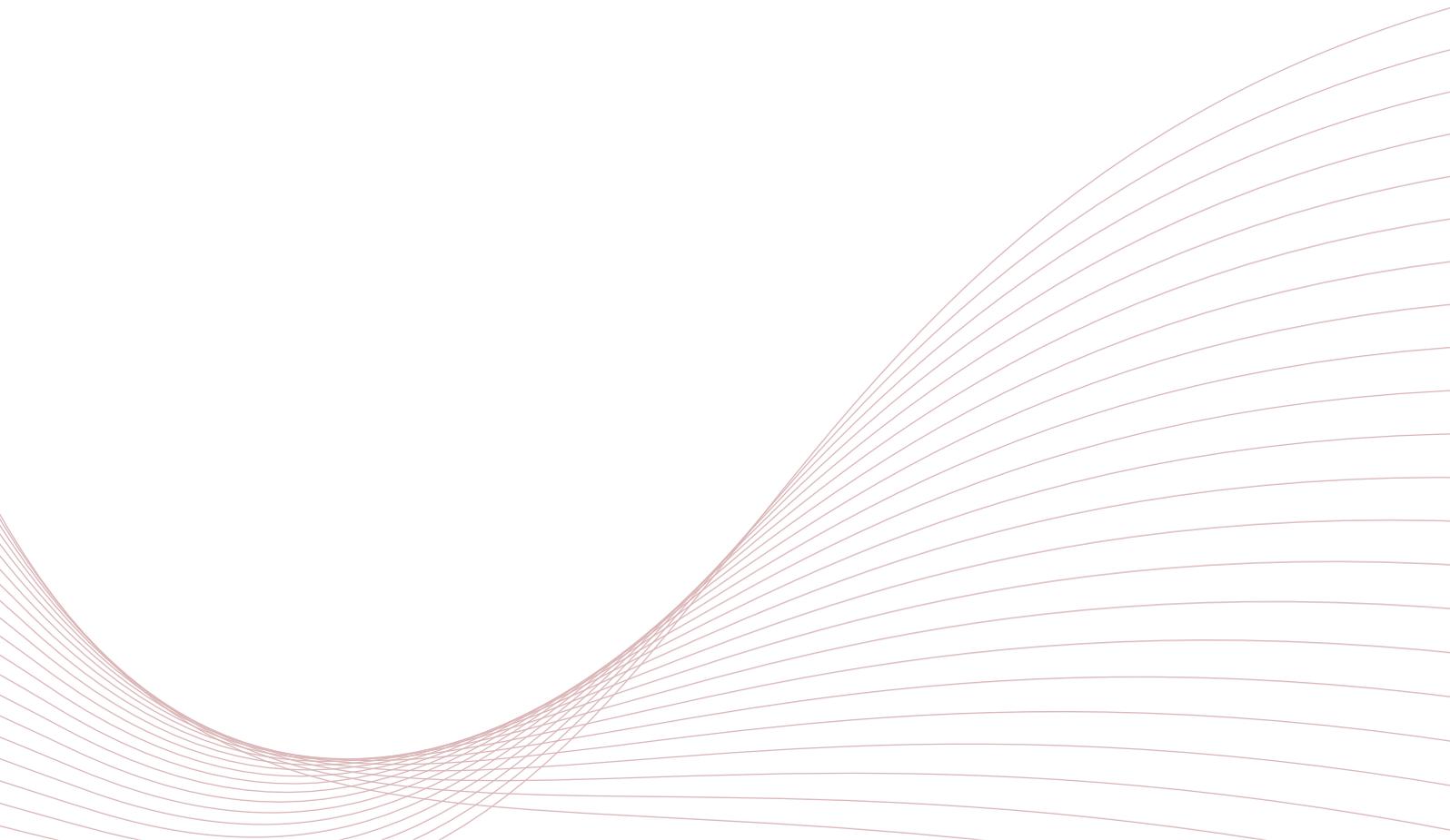
Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

AUTRES PROGRAMMES DE PERFORMANCES COMMERCIALES

- ✓ Développer ses réseaux d'influence.
- ✓ Piloter son activité commerciale.
- ✓ Commerciaux, comment mieux gérer votre temps et vos priorités.
- ✓ Vendre par téléphone.
- ✓ Vendre avec les réseaux sociaux.
- ✓ Vendre des solutions.
- ✓ Vendre aux administrations et aux collectivités.
- ✓ Réussir sa proposition commerciale.
- ✓ S'adapter à la personnalité de l'autre pour convaincre.
- ✓ Négocier avec les acheteurs.
- ✓ S'affirmer dans les négociations difficiles.







Afin de transmettre une image de qualité de l'entreprise, développer une relation client optimale devient indispensable. La gestion des clients en boutique passe par une maîtrise de la communication et un savoir-faire relatif aux situations difficiles qui permettront à vos équipes de développer leurs ventes.

INÉA Conseil propose des formations ciblées afin que vos vendeurs puissent maîtriser chaque aspect de leur profession. Ainsi, vous disposerez d'équipes compétentes, capables d'optimiser leurs ventes et de renvoyer une image positive de la marque, conforme à son ADN.

RÉUSSIR LES VENTES EN BOUTIQUE

(RC01)

Comment optimiser la vente en boutique afin de satisfaire le client ?

Public concerné Vendeurs, Managers boutique.

Objectifs

- ✓ Réussir son accueil.
- ✓ Accueillir pour développer les ventes et la fidélité des clients.
- ✓ Assurer la fluidité de l'organisation en boutique.
- ✓ Gérer efficacement les réclamations et objections des clients.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Déterminer le rôle d'accueil et de vente.
- ✓ Réussir l'accroche et la qualification des clients.
- ✓ Découvrir les besoins.
- ✓ Réussir son argumentation.

Journée 2

- ✓ Répondre aux objections avec aisance.
- ✓ Développer les ventes complémentaires.
- ✓ Réussir la gestion multi-clients.
- ✓ Optimiser la gestion de l'espace caisse.

Bénéfices participants

- ✓ Prise de confiance dans la réalisation des objectifs.
- ✓ Amélioration de la qualité du service proposé.

Bénéfices entreprise

- ✓ Optimisation de l'image de la marque.
- ✓ Fidélisation des clients.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Bonnes pratiques de l'argumentation.



Le fait d'avoir un œil extérieur, les mises en pratiques et les interactions permettent de prendre du recul sur notre métier. »

Jean-Baptiste M., APC

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Améliorer la qualité de service et la relation client.

RÉUSSIR SA RELATION CLIENT INTERNATIONAL

NOUVEAU

(RC02)

Comment adapter ses pratiques de relation client face à une clientèle internationale ?**Public concerné** Vendeurs.**Objectifs**

- ✓ Prendre conscience des différentes attentes des clients en fonction de leur culture.
- ✓ Perfectionner les standards d'accueil.
- ✓ Acquérir une posture d'accueil adaptée à chaque culture.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Intégrer et respecter les standards d'accueil internationaux.
- ✓ Comprendre la notion de culture.
- ✓ Remettre en cause les images.
- ✓ Pratiquer une écoute encore plus active.

Journée 2

- ✓ Comprendre les spécificités culturelles des clients :
 - ✓ Clientèle Nord-Américaine.
 - ✓ Clientèle Japonaise.
 - ✓ Clientèle Chinoise.
 - ✓ Clientèle Russe.

Bénéfices participants

- ✓ Développer une ouverture culturelle.
- ✓ Gagner en efficacité commerciale.

Bénéfices entreprise

- ✓ Optimiser l'image de la marque.
- ✓ Développer sa clientèle internationale.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.

Durée : Base de 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Améliorer la qualité de service et la relation client.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA RELATION CLIENT

(RC03)

Comment développer une image de qualité auprès des clients ?**Public concerné** Chefs de projet, Commerciaux, Fonctions support.**Objectifs**

- ✓ Développer un état d'esprit orienté vers la satisfaction du client.
- ✓ Intégrer et mettre en œuvre des bonnes pratiques concrètes pour accroître la qualité de ses relations avec la clientèle.
- ✓ Acquérir les techniques et les attitudes de communication propices à gérer positivement l'ensemble de ses contacts avec les clients.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Mettre en commun des applications concrètes sur le terrain.
- ✓ Appliquer une écoute active.
- ✓ Développer une communication constructive.
- ✓ Gérer efficacement les priorités.

Journée 2

- ✓ Savoir recadrer les attentes clients avec empathie et diplomatie.
- ✓ Optimiser la gestion des conflits.
- ✓ Savoir dire « non ».
- ✓ Traiter les objections.

Bénéfices participants

- ✓ Développement personnel, prise de confiance dans la réalisation de ses objectifs.
- ✓ Acquisition d'une communication efficace.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de l'image de qualité et de services de l'entreprise vis à vis des clients.
- ✓ Optimisation de la gestion des demandes et attentes des clients.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



Thème global très intéressant car omniprésent dans l'activité quotidienne de terrain»

Jonathan G., Viparis

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Gérer les situations difficiles avec les clients.

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES AVEC LES CLIENTS

(RC04)

Comment gérer les situations difficiles avec les clients ?

Public concerné Vendeurs, Responsable client.

Objectifs

- ✓ Eviter les conflits.
- ✓ Optimiser la communication auprès des clients.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour gérer les situations complexes.
- ✓ Mettre en valeur un service client optimal.

Points clés du programme

- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Réussir le premier contact.
- ✓ Qualifier le visiteur/client pour mieux répondre à ses attentes.
- ✓ Gérer les interlocuteurs difficiles.
- ✓ Savoir dire « non ».
- ✓ Maîtriser la communication non violente.
- ✓ Anticiper et gérer les conflits visiteurs/clients.

Bénéfices participants

- ✓ Maîtrise de situations difficiles.
- ✓ Optimisation de la relation client et du bon déroulement des objectifs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Fidélisation des clients et des collaborateurs.
- ✓ Des équipes autonomes et efficaces capables de gérer les situations complexes.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Travail en sous-groupe.

Durée : 1 jour et demi.

Modalités d'intervention : Présentiel / Par téléphone.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Améliorer la qualité de service et la relation client.

DÉVELOPPER L'ORIENTATION CLIENT DE SES ÉQUIPES

(RC05)

Comment optimiser la relation avec les clients ?

Public concerné Managers d'équipes commerciales.

Objectifs

- ✓ Maîtriser les pratiques du management orientées « relation client durable ».
- ✓ Motiver ses collaborateurs : susciter leur envie d'améliorer la relation client.
- ✓ Intégrer avec succès les débriefings d'enquêtes mystère à son management.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Remettre en cause ses images pour progresser.
- ✓ Motiver ses équipes.
- ✓ Réussir son briefing.
- ✓ Ecouter activement ses interlocuteurs.

Journée 2

- ✓ Prendre conscience de l'interprétation de ses messages par les autres.
- ✓ Adopter des attitudes constructives.
- ✓ Favoriser un dialogue équilibré.
- ✓ Développer un contrôle positif.

Journée 3

- ✓ Encourager les efforts.
- ✓ Accepter le droit à l'erreur.
- ✓ Développer l'esprit d'initiative.
- ✓ Développer l'engagement des collaborateurs dans des situations difficiles.

Bénéfices participants

- ✓ Intégration de l'orientation clients à son management.
- ✓ Amélioration de la satisfaction des collaborateurs, augmentation de leur adhésion.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de l'efficacité commerciale.
- ✓ Diminution des litiges et réclamations clients.
- ✓ Fidélisation de vos clients en hausse.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situations filmées.



Cet atelier a été l'occasion d'une remise en question profonde de mes méthodes.»

Frédéric L., The Conran Shop

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser la relation client.

COACHING DES ÉQUIPES DE VENTE

(COA03)

Comment optimiser les performances de ses équipes de vente ?**Public concerné** Commerciaux, Managers d'équipes commerciales.**Objectifs**

- ✓ Améliorer les performances de ses vendeurs par le coaching.
- ✓ Etablir des méthodes de vente adaptées à l'entreprise.
- ✓ Etablir une démarche de progrès par la mise en place de bonnes pratiques d'analyse permettant d'identifier les priorités d'action.
- ✓ Aider son vendeur à réussir ses ventes difficiles.
- ✓ Mobiliser ses vendeurs sur les priorités commerciales.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Savoir coacher efficacement son vendeur lors d'une journée d'accompagnement.
- ✓ Aider son vendeur à s'appuyer efficacement sur le référentiel de bonnes pratiques de vente adaptées à l'entreprise.
- ✓ Aider le vendeur à déterminer ses points forts et ses points d'amélioration dans sa communication et son organisation commerciale.

Journée 2

- ✓ Aider son vendeur à analyser sa position et ses leviers d'action chez un client « complexe ».
- ✓ Savoir soutenir et apporter une valeur ajoutée à son vendeur lors d'une négociation difficile avec un client.
- ✓ Savoir mobiliser son vendeur sur les priorités commerciales et sur ses axes de progrès.

Bénéfices participants

- ✓ Techniques de Coaching d'équipes.
- ✓ Renforcer son savoir-faire dans sa relation avec les autres.
- ✓ Structurer ses actions pour améliorer ses résultats.
- ✓ Etablir une démarche de progrès.

« L'approfondissement des phases de l'entretien associant cas pratiques, mises en situations réelles et retours d'expériences clients m'ont permis de découvrir de nouveaux besoins et d'améliorer la présentation de mon entreprise »

Angélique S., Mazars

Bénéfices entreprise

- ✓ Evaluer les pratiques comportementales de ses principaux vendeurs.
- ✓ Mesurer et renforcer les acquis d'un training ou d'un coaching.
- ✓ Mettre en place un répertoire de compétences propre à l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Coaching personnalisé.

Durée : 2 jours.
 Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.
 Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

GAGNER EN QUALITÉ GRÂCE À LA VISION CLIENT

(RC06)

Comment intégrer efficacement les enquêtes mystère et le retour client au management d'une équipe ?**Public concerné** Managers, Responsables qualité.**Objectifs**

- ✓ Savoir communiquer les résultats d'une enquête mystère et d'un baromètre client.
- ✓ Utiliser les bonnes pratiques du suivi personnel dans le management des équipes.
- ✓ Susciter l'envie des équipes pour l'amélioration de la relation client.
- ✓ Utiliser efficacement les résultats pour motiver les équipes.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Définir les principes de la démarche performance.
- ✓ Différencier les perceptions et réalités dans le débriefing « client mystère » et dans le baromètre client.
- ✓ Animer une démarche qualité à l'aide d'enquêtes mystère.
- ✓ Encourager le progrès.

Journée 2

- ✓ Déterminer les attitudes constructives pour favoriser un dialogue équilibré.
- ✓ Savoir recadrer les clients pour préserver la réussite de la démarche.
- ✓ Réaliser un feed-back pertinent au quotidien.
- ✓ Equilibre Relation/Résultat.

Bénéfices participants

- ✓ Intégration des enquêtes mystères dans le management des équipes.
- ✓ Acquisition de bonnes pratiques de motivation.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de la relation client.
- ✓ Application d'un management efficace basé sur des faits concrets.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle débriefés.
- ✓ Travail en sous-groupe sur résultats d'enquêtes.

« Ce que j'apprécie le plus, c'est que ce système est un système vertueux dans lequel chaque collaborateur se sent impliqué et qui a un effet positif dans l'ensemble de l'entreprise puisque les bonnes pratiques sont efficaces. »

Laurent K., Exki

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser la communication

Maîtrise du travail en équipe – Maîtriser les fondamentaux du management.

AMÉLIORER LA RELATION CLIENT GRÂCE À SON SAVOIR-ÊTRE

Programme
référence à la FSCE

(RC07)

Comment veiller à la satisfaction de ses clients pendant toute la durée de ses prestations ?

Public concerné Chefs de projet.

Objectifs

- ✓ Instaurer une relation de confiance avec son client.
- ✓ Maîtriser une communication efficace relative à la relation client.
- ✓ Gérer efficacement les conflits potentiels.
- ✓ Fidéliser les clients sur le long terme.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Déterminer les différents rôles du chef de projets avant la manifestation.
- ✓ Animer efficacement une réunion de coordination.
- ✓ Etablir une communication constructive.

Journée 2

- ✓ Déterminer les différents rôles du chef de projets pendant la manifestation.
- ✓ Savoir recadrer les attentes des clients avec empathie et diplomatie.
- ✓ Savoir dire « non ».
- ✓ Gérer les conflits et les priorités.

Bénéfices participants

- ✓ Perfectionnement de la qualité de la réalisation des objectifs et de la perception client.
- ✓ Développement personnel et optimisation des relations avec les clients.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des chefs de projet efficaces qui relaient une image positive de l'entreprise.
- ✓ Développement des prestataires complémentaires.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Jeux de rôle / Mises en situation.



J'ai particulièrement apprécié les conseils pour maintenir une relation gagnant/gagnant avec mon prestataire.»

Christelle F., Viparis

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser la délégation.

Optimiser la relation avec les prestataires.

OPTIMISER LES RELATIONS AVEC SES PRESTATAIRES ET SES PARTENAIRES COMMERCIAUX

(RC03)

Comment perfectionner le bon déroulement d'une prestation ?

Public concerné Chefs de projet.

Objectifs

- ✓ Bien coordonner tous les acteurs d'un événement.
- ✓ Communiquer efficacement les objectifs.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques de relation client.
- ✓ Gérer efficacement son prestataire pendant toute la durée de la prestation.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Prendre conscience de sa perception de la réalité.
- ✓ Développer une écoute active.
- ✓ Éviter les maladroites.

Journée 2

- ✓ Gérer les conflits.
- ✓ Choisir et briefer son prestataire.
- ✓ Suivre son prestataire.
- ✓ Recadrer son prestataire.

Bénéfices participants

- ✓ Baisse d'éléments de stress lors d'événements.
- ✓ Optimisation de la réalisation des objectifs.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de la relation avec les prestataires.
- ✓ Transmission d'une image positive de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.



Une animation menée tambour battant et sans temps morts ! »

Philippe A., Viparis

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Satisfaire le client durant toute la prestation.

OPTIMISER LA RELATION CLIENT AUPRÈS DES GRANDS DISTRIBUTEURS

(RC09)

Comment établir une relation optimale avec les grands distributeurs ?**Public concerné** Responsables commerciaux.**Objectifs**

- ✓ Améliorer la relation client.
- ✓ Acquérir une communication efficace pour influencer les clients.
- ✓ Développer des comportements permettant d'optimiser la performance de ses périmètres.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour mieux s'organiser, gérer le temps et accroître ses capacités.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Préparer sa visite.
- ✓ Observer l'environnement.
- ✓ Développer une communication constructive.
- ✓ Trouver le bon interlocuteur.

Journée 2

- ✓ Etablir une bonne relation avec son interlocuteur.
- ✓ Comprendre les besoins des clients.
- ✓ Réussir son argumentation.
- ✓ Traiter les objections.

Journée 3

- ✓ Conclure l'entretien.
- ✓ Anticiper et gérer les conflits.
- ✓ Optimiser la planification des tournées.
- ✓ Entretien la relation commerciale.

Bénéfices participants

- ✓ Amélioration des performances commerciales.
- ✓ Développement du portefeuille client.

Bénéfices entreprise

- ✓ Amélioration de l'image de l'entreprise.
- ✓ Optimisation des relations inter-entreprises.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Brainstorming.



Rythme sans temps morts, implication, forme réaliste et proche de notre métier. »

Alain G., MDS (Hachette)

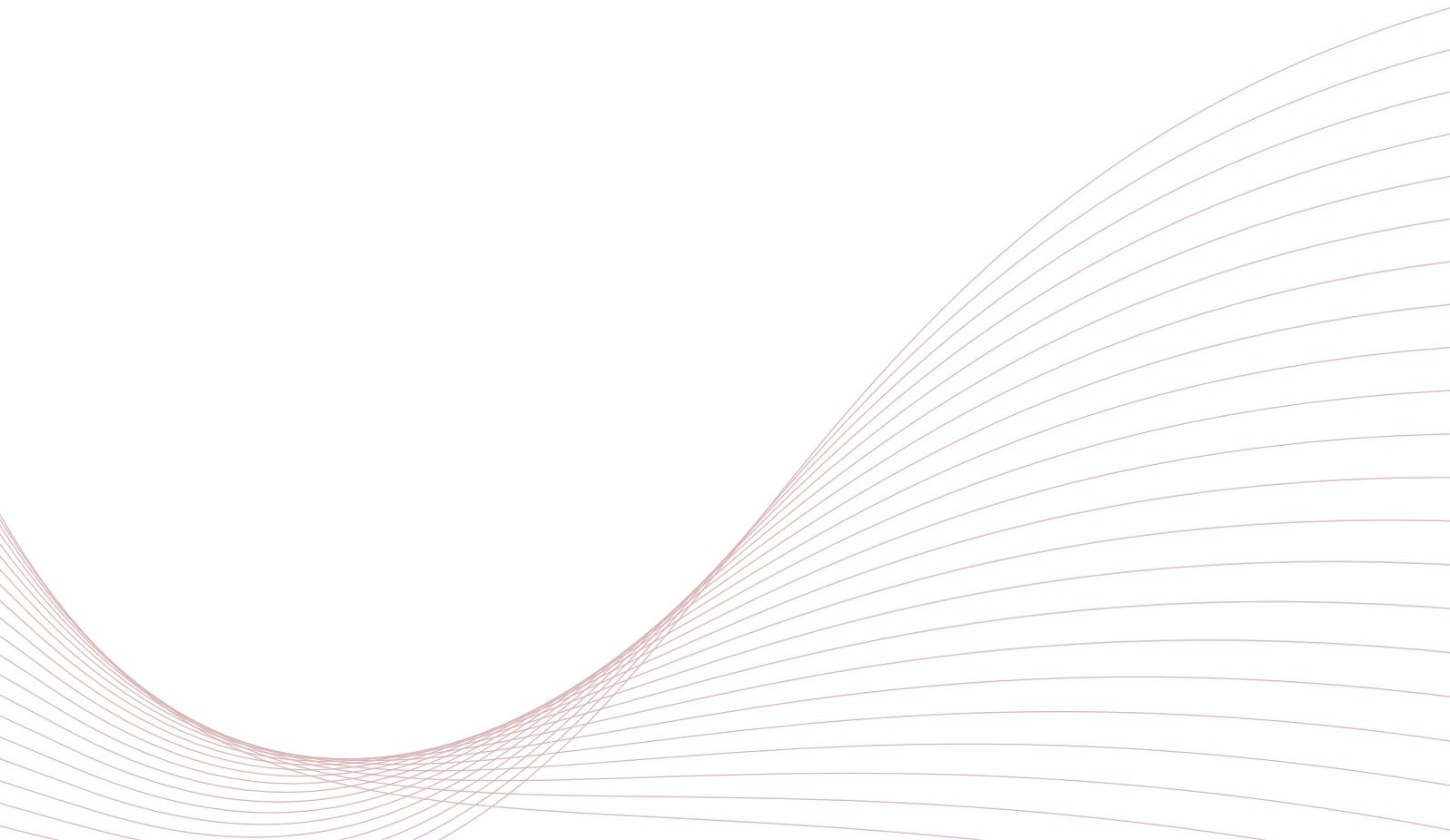
Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Les stratégies et tactiques de la négociation.





Les formations d'INÉA Conseil relatives à l'efficacité professionnelle ont été mises en place à partir d'un constat : les managers, chefs de projet et autres acteurs de l'entreprise sont plus efficaces dès lors qu'ils organisent au mieux le temps qui leur est imparti et qu'ils réussissent à mieux travailler avec les autres. Ces formations leur permettent par exemple de se développer au sein de l'entreprise en optimisant leurs prises de parole en public ou la qualité de leurs présentations.

Avec des équipes organisées, professionnelles et capables d'exploiter entièrement leurs capacités, l'entreprise bénéficiera d'un gain de temps et d'efficacité dans la réalisation de tous les projets.

MIEUX VENDRE SES IDÉES

(EP01)

Comment développer sa capacité d'influence au sein de l'entreprise ?

Public concerné Tous publics en entreprise, notamment les fonctions support (RH, Finance, IT, qualité).

Objectifs

- ✓ Réussir ses entretiens.
- ✓ Argumenter efficacement pour donner de la valeur à ses idées.
- ✓ Gagner en crédibilité.
- ✓ Augmenter son influence auprès des collaborateurs.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Préparer ses arguments : le brainstorming solitaire.
- ✓ Démarrer un entretien positivement.
- ✓ Comprendre la personnalité de son interlocuteur et s'y adapter.
- ✓ Développer une écoute active.

Journée 2

- ✓ Préparer l'entretien pour convaincre.
- ✓ Développer son cercle d'influence.
- ✓ Réussir à argumenter en s'adaptant aux motivations des interlocuteurs.
- ✓ Traiter les objections.

Journée 3

- ✓ Faire évoluer la perception de sa fonction.
- ✓ Savoir conclure l'entretien.
- ✓ Savoir dire « non » à un homologue.
- ✓ Convaincre à l'écrit.

Bénéfices participants

- ✓ Développement personnel, prise de confiance au sein de l'entreprise.
- ✓ Acquisition de bonnes pratiques pour s'affirmer et mettre en avant ses idées.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes plus dynamiques et portées sur l'innovation.
- ✓ Perfectionnement du dialogue et de la communication au sein des équipes.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Exercice en sous-groupe.
- ✓ Méta-plan Brainstorming.



J'ai particulièrement apprécié les cas pratiques ainsi que les outils papiers qui peuvent devenir des outils de travail.»

Anne D., Viparis

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser ses prises de parole en public.

Mobiliser son équipe autour d'un projet.

OPTIMISER SES PRISES DE PAROLE EN PUBLIC

(EP02)

Comment effectuer des prises de parole efficaces et impactantes ?**Public concerné** Managers, Dirigeants, Chefs de projet.**Objectifs**

- ✓ Acquérir des savoir-faire pour gagner son auditoire.
- ✓ Réaliser des présentations percutantes.
- ✓ Maîtriser une communication adaptée.
- ✓ Bien utiliser sa voix.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Prendre conscience de son mode de communication.
- ✓ Identifier les images et les filtres relatifs à la perception des messages.
- ✓ Découvrir des bonnes pratiques de communication.
- ✓ Savoir transformer son émotion en atout.

Journée 2

- ✓ Insuffler un esprit positif dans sa communication.
- ✓ Comprendre l'audience.
- ✓ Savoir inciter son auditoire à l'action.
- ✓ Réaliser un brainstorming pour préparer ses présentations.

Bénéfices participants

- ✓ Développement personnel et prise de confiance dans la prise de parole.
- ✓ Amélioration de la capacité à émettre des messages.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes qui communiquent efficacement.
- ✓ Perfectionnement de la qualité des messages et des présentations.
- ✓ Amélioration de l'image de l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Entraînements face caméra.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Mieux vendre ses idées - Maîtriser la communication.

DONNER DE L'IMPACT À SES PRÉSENTATIONS

(EP03)

Comment optimiser les présentations afin de les rendre efficaces ?

Public concerné Consultants, Commerciaux, Chefs de projet.

Objectifs

- ✓ Réaliser des présentations percutantes.
- ✓ Structurer ses messages.
- ✓ Elaborer une histoire pour convaincre.
- ✓ Adapter son discours au client.

Points clés du programme

Journée 1

- ✓ Déterminer les clés d'une présentation réussie.
- ✓ Définir clairement son objectif.
- ✓ Communiquer visuellement.
- ✓ Structurer ses informations.

Journée 2

- ✓ Maîtriser les outils nécessaires à une présentation optimale.
- ✓ Réussir son animation.
- ✓ Déterminer les mots à éviter.
- ✓ Adapter ses présentations aux clients.

Bénéfices participants

- ✓ Maîtrise des présentations orales et visuelles.
- ✓ Prise de confiance dans la présentation des projets.

Bénéfices entreprise

- ✓ Meilleures présentations clients.
- ✓ Perfectionnement de la fluidité dans la réalisation des projets.
- ✓ Des équipes compétentes bénéficiant d'outils efficaces pour réussir leurs ventes, la présentation de leurs projets.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Démonstration de cas concrets.



Les activités sont bien menées et font usage de nos présentations comme exemple. La formation est flexible et personnalisée selon nos besoins. »

Whitney D., American Express

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Prise de parole en public.

MAÎTRISER LA COMMUNICATION

(EP04)

Comment communiquer efficacement au sein de son entreprise ?**Public concerné** Managers, Commerciaux, Fonctions support.**Objectifs**

- ✓ Maîtriser son comportement dans un entretien individuel ou face à un groupe.
- ✓ Mettre en œuvre un modèle de communication motivant et productif.
- ✓ Définir des « règles du jeu » équitables dans les relations interprofessionnelles.

Points clés du programme

- ✓ Définir les objectifs essentiels de la communication.
- ✓ Déterminer les limites de sa communication et les moyens de les dépasser.
- ✓ Savoir utiliser l'écoute active.
- ✓ Adapter son mode de communication en fonction de la situation.
- ✓ Savoir maîtriser ses émotions dans des situations de communication difficile.

Bénéfices participants

- ✓ Perfectionnement des relations au sein de l'entreprise.
- ✓ Prise de confiance dans l'expression de ses idées et de ses décisions.

Bénéfices entreprise

- ✓ Meilleure compréhension des enjeux et objectifs à atteindre.
- ✓ Optimisation de la fluidité dans les relations interprofessionnelles.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.

« La formation était très instructive et m'a permis d'améliorer mes argumentaires. Le formateur était plein d'entrain, disponible et s'efforçait de mettre en place de l'interactivité. »

Cédric R., Smartbox

Durée : 1 jour.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

OPTIMISER SA GESTION DU TEMPS

(EP05)

Comment acquérir une meilleure gestion du temps pour gagner en efficacité ?**Public concerné** Managers, Commerciaux, Fonctions support.**Objectifs**

- ✓ Gagner en disponibilité en éliminant les « fausses urgences » et en supprimant l'inutile.
- ✓ Maîtriser les méthodes et des outils concrets d'organisation personnelle.
- ✓ Tenir ses engagements et améliorer la qualité de son travail par un traitement utile des informations.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Evaluation de son utilisation du temps professionnel.
- ✓ Organiser sa disponibilité.
- ✓ Hiérarchiser et formuler ses vraies priorités.
- ✓ Equilibrer sa charge de travail.

Journée 2

- ✓ Optimiser la gestion de son planning quotidien et annuel.
- ✓ Traiter les informations de manière plus organisée et efficace.
- ✓ Adopter des systèmes de classement pour gagner en efficacité.
- ✓ Gérer les dérangements.

Journée 3

- ✓ Acquérir les bonnes pratiques du lancement de projets.
- ✓ Evaluer les performances individuelles.
- ✓ Appliquer une délégation efficace.
- ✓ Organisation et suivi des réunions de travail.

Bénéfices participants

- ✓ Acquisition d'une meilleure maîtrise de son temps pour gagner en productivité.
- ✓ Augmentation de la satisfaction personnelle.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développement d'une culture du projet au sein de l'entreprise.
- ✓ Des équipes plus efficaces et sereines.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Mises en situation filmées.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Application de méthodes de coaching.

6 La gestion du temps relationnelle, le test de personnalité, l'organisation des tâches et l'approche chinoise du temps m'ont beaucoup intéressée. »

Sophie R., Goodlife

Durée : 3 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Maîtriser le temps et le stress.

MAÎTRISER LE TEMPS ET LE STRESS

(EP06)

Comment gérer le temps et le stress pour réaliser au mieux ses objectifs ?**Public concerné** Toutes fonctions.**Objectifs**

- ✓ Développer un vrai sens des priorités pour réduire les urgences.
- ✓ Tenir les engagements et améliorer la qualité du travail par un traitement efficace des informations utiles.
- ✓ Maîtriser le stress pour gagner en sérénité et en productivité.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Organiser sa disponibilité.
- ✓ Prendre conscience de la répartition de son temps.
- ✓ Définir l'importance du long terme dans ses choix et ses activités.
- ✓ Optimiser la gestion du planning annuel.

Journée 2

- ✓ Privilégier l'important et réduire l'urgent.
- ✓ Equilibrer la charge de travail.
- ✓ Identifier le bon stress.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques pour diminuer la pression.

Bénéfices participants

- ✓ Développement d'une gestion du travail efficace en diminuant la pression.
- ✓ Amélioration de ses résultats.

Bénéfices entreprise

- ✓ Des équipes plus efficaces.
- ✓ Perfectionnement de l'accomplissement des projets en termes de qualité et de rapidité.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Autodiagnostic.
- ✓ Approche chinoise du temps.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Optimiser sa gestion du temps.

INNOVER POUR METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE

NOUVEAU

(EP07)

Comment la réflexion créative peut-elle apporter une stratégie efficace ?**Public concerné** Managers, Chefs de projet , Chefs de produit.**Objectifs**

- ✓ Favoriser l'évolution et l'adaptation rapide de l'entreprise par une ouverture d'esprit positive et une attitude innovante des collaborateurs.
- ✓ Développer une capacité de réflexion pour favoriser la créativité.
- ✓ Développer un mode de travail collectif propice à se démarquer de ses concurrents.
- ✓ Développer la créativité, la prise d'initiative et la découverte de solutions innovantes dans le cadre de ses responsabilités professionnelles.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ S'accorder sur les enjeux de l'innovation pour l'entreprise et pour les équipes.
- ✓ Différencier innovation et créativité.
- ✓ Réaliser l'état des lieux de la capacité de votre environnement à innover.
- ✓ Surmonter ses freins pour innover.

Journée 2

- ✓ Mettre en place un processus d'innovation réaliste pour son équipe et son entreprise.
- ✓ Mieux m'organiser pour innover au jour le jour.
- ✓ Associer les RH et la formation pour faire reconnaître l'innovation comme une compétence.
- ✓ Evaluer l'innovation selon des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

Bénéfices participants

- ✓ Encourager productivité et créativité.
- ✓ Acquérir un management innovant et motivant.

Bénéfices entreprise

- ✓ Développer une réelle stratégie de l'innovation.
- ✓ Différenciation concurrentielle par l'innovation.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

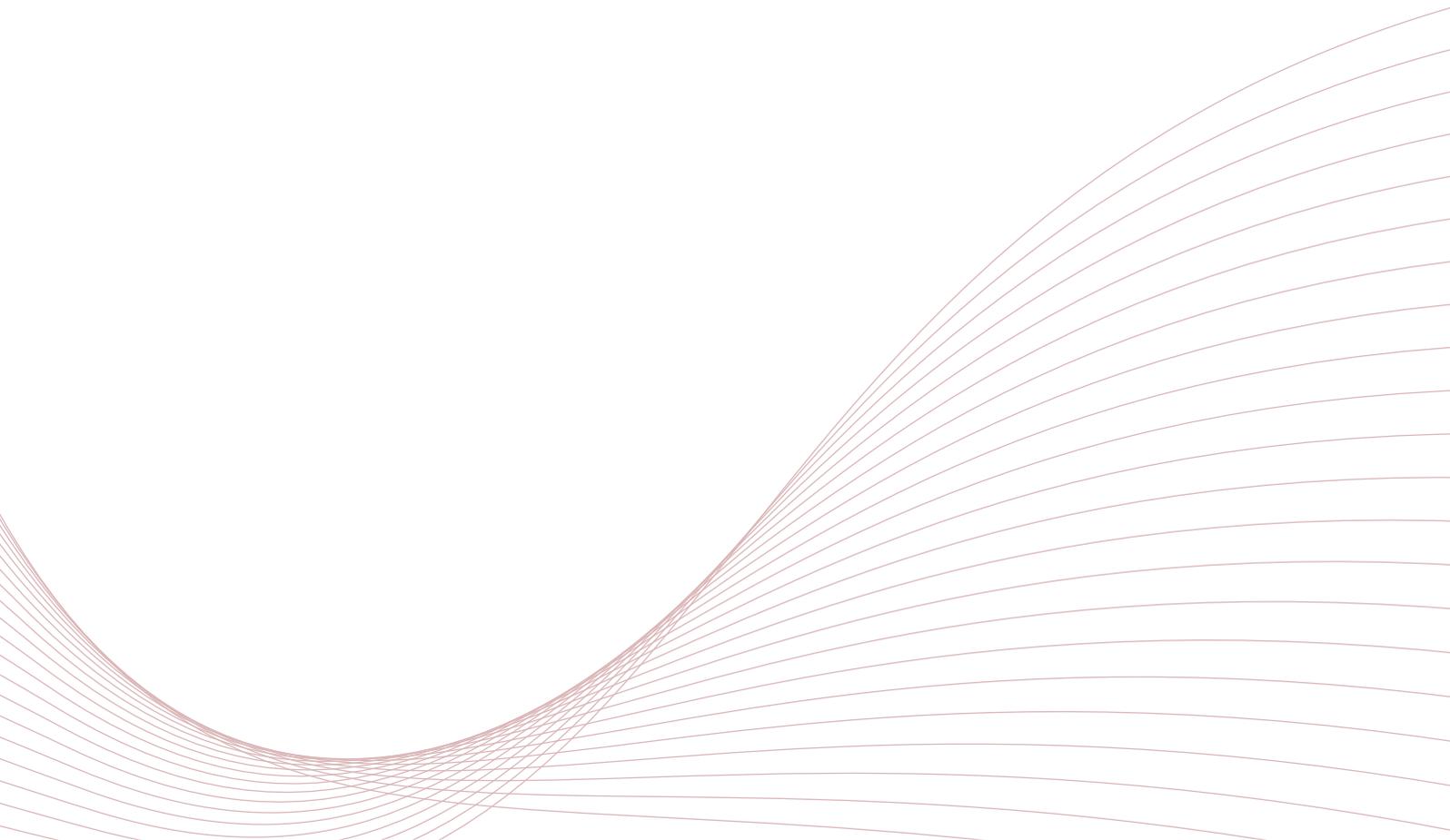
Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

Idéal de combiner cette formation avec Gestion du temps.

AUTRES PROGRAMMES D'EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

- ✓ Gérer ses émotions pour être efficace.
- ✓ Développer sa confiance.
- ✓ Travailler sa voix pour s'affirmer à l'oral.
- ✓ Décoder la communication non-verbale.
- ✓ Mieux communiquer avec les médias.
- ✓ Identifier les mensonges dans la communication.





Parce qu'INÉA Conseil a pour but d'adapter les formations/accompagnements aux besoins des entreprises, nous proposons des programmes spécialisés qui y répondent. Les publics concernés par ces formations sont par exemple les équipes de directions ou les formateurs internes. A l'aide de ces programmes, vous pourrez disposer de formateurs internes à l'entreprise capables de dispenser des bonnes méthodes à tous les collaborateurs. Ou d'un comité de direction plus solidaire orienté vers la réussite du projet de l'entreprise.

FORMATION DES FORMATEURS

(FFO)

Comment réussir dans son rôle de formateur?**Public concerné** Formateurs internes.**Objectifs**

- ✓ Assurer un transfert efficace de savoir-faire opérationnel aux participants.
- ✓ Entraîner et perfectionner les comportements et les techniques d'animation.
- ✓ Maîtriser l'ensemble des situations relationnelles auxquelles sont confrontés les formateurs pendant leurs animations.

Points clés du programmeJournée 1

- ✓ Identifier le rôle du formateur.
- ✓ Choisir les méthodes d'apprentissage appropriées.
- ✓ Déterminer les étapes de la conception d'une action de formation.
- ✓ Repérer les mécanismes de l'apprentissage chez l'adulte.

Journée 2

- ✓ Choisir des supports adaptés à sa pédagogie.
- ✓ S'approprier des techniques pédagogiques variées.
- ✓ Gérer les moments clé d'animation.
- ✓ Gérer la dynamique du groupe d'apprentissage.

Bénéfices participants

- ✓ Concevoir, préparer, animer, suivre et évaluer les actions de formations.
- ✓ Acquérir des savoirs faire et savoir-être qui déterminent la légitimité d'un formateur.

Bénéfices entreprise

- ✓ Disposer de formateurs internes efficaces.
- ✓ Optimiser la qualité des formations proposées par l'entreprise.

Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Role play.

Le formateur était brillant et a parfaitement accompagné nos formateurs pour véhiculer nos valeurs au Japon»

Odile E., Boucheron

Durée : 2 jours.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.

COACHING ANNUEL - EQUIPE DE DIRECTION

(COA04)

Comment maximiser les performances du dirigeant et de ses équipes ?**Public concerné** Chefs d'entreprises, Managers.**Objectifs**

- ✓ Apporter une aide dans les prises de décisions et la résolution de problèmes complexes.
- ✓ Accompagner les projets de changement et/ou d'évolution.
- ✓ Renforcer le dialogue et le consensus.
- ✓ Suivre les actions et les projets.

Points clés du programme

- ✓ Effectuer un questionnement créatif.
- ✓ Dégager une vision globale et une stratégie.
- ✓ Recevoir des expériences extérieures afin d'analyser les points forts et les domaines nécessitant d'être retravaillés.
- ✓ Prendre du recul par rapport à la situation de l'entreprise.
- ✓ Acquérir un développement personnel.

Bénéfices participants

- ✓ Optimisation des performances dans la prise de décisions.
- ✓ Acquérir des bonnes pratiques d'analyse efficaces de son entreprise.

Bénéfices entreprise

- ✓ Créer une réelle synergie au sein du comité de direction.
- ✓ Maîtriser le changement.
- ✓ Savoir faire face aux résistances du corps social et des équipes.
- ✓ Etablir une dynamique de changement propre à l'entreprise.

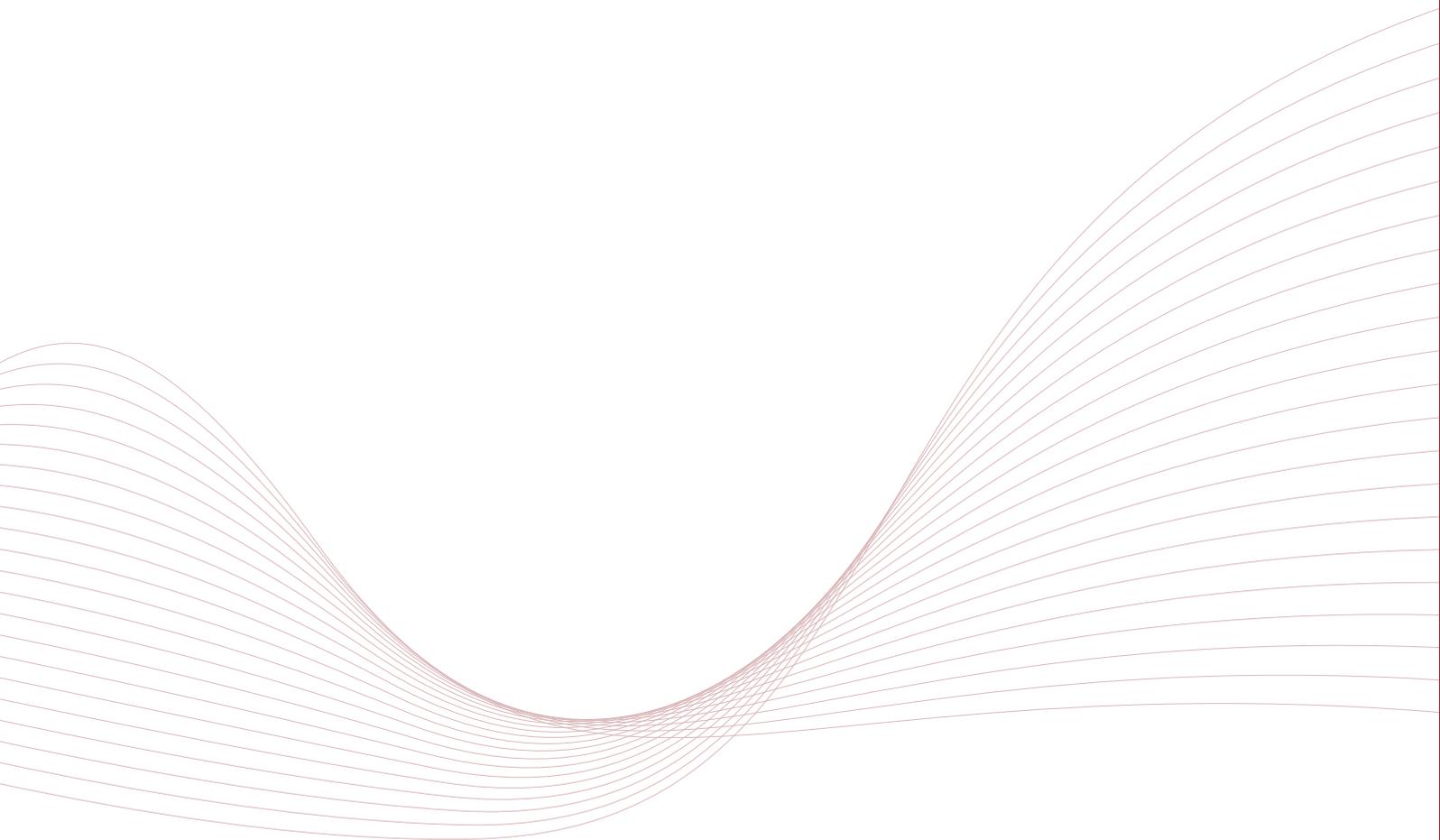
Méthodes pédagogiques

- ✓ Prise de conscience / Extraits de films.
- ✓ Jeux de rôle.
- ✓ Travail en sous-groupe.
- ✓ Coaching personnalisé.

Durée : 2 jours + 5 réunions de 3h / 1 jour + 4 réunions de 3h.

Modalités d'intervention : Formation intra-entreprise.

Modalités d'évaluation : Fin de Session / Réalisation des engagements M+3.





INÉA Conseil

70, avenue d'Iéna - 75 116 Paris
45, rue Aristide Briand - 92 300 Levallois-Perret
Téléphone : +33 1 47 20 31 46

www.ineaconseil.fr / contact@ineaconseil.fr
www.cinecoaching.com