

CABINET JACEF
JULIEN ACARD
CONSEIL ET FORMATION

Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

CATALOGUE DES FORMATIONS 2020/2021

AVERTISSEMENT

Toute reproduction et diffusion, même partielle, est interdite sans l'accord préalable écrit de l'auteur. Elles constitueraient une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Dernière version : Août 2020

Page 1/65

SOMMAIRE

NOTRE CABINET	4
PRÉAMBULE	5
PARCOURS N°1 EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE	6
Bien gérer son temps	7
Réussir sa prise de parole en public	13
Développer son leadership	15
PARCOURS N°2 MANAGEMENT D'ÉQUIPES	17
Réussir sa prise de fonction manager	18
Le Management Bienveillant	20
Motiver son équipe	22
Maîtriser l'art de la délégation	24
Conduire un entretien feedback	26
Gérer les conflits et les désaccords	28
PARCOURS N°3 MANAGEMENT DE PROJETS	31
Les fondamentaux de la gestion de projet	32
Manager le changement	34
PARCOURS N°4 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL	36
Les fondamentaux de la vente	37
Réussir sa prospection téléphonique	39
Réussir ses négociations	41
Vendre à distance (par téléphone et en visio)	43
Réussir sa réponse à appel d'offres	45
Fidéliser ses clients	48



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°5 TECHNIQUES D'ACCUEIL	50
Réussir son accueil en face à face	51
Réussir son accueil téléphonique	53
PARCOURS N°6 PRÉSERVER SA RELATION CLIENT	55
Garder son calme en clientèle	56
Gérer une réclamation	58
Gérer un client difficile	60
PARCOURS N°7 ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE	62
Réussir son parcours RAEP	63



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

NOTRE CABINET

Nous sommes un **cabinet de conseil, de formation et d'accompagnement à la VAE** spécialisé en **Management et en Vente-Relation client**.

Depuis 2013, nous aidons nos clients à **apprendre, à progresser et à se dépasser** grâce à des **méthodes innovantes** mais éprouvées et en nous appuyant sur un **solide réseau de partenaires**.

Notre spécificité consiste à proposer à nos clients commanditaires une **approche d'ingénierie de formation globale** allant de l'analyse des besoins, la construction et la mise en œuvre de **dispositifs de formation collectifs et/ou individuels personnalisés** jusqu'à leur évaluation.

Cabinet indépendant et à taille humaine, nous sommes basés à dans la région de Metz (57) et intervenons sur les régions Grand-Est, Paris et Luxembourg. Nous sommes **certifiés ICPF** reconnu par le CNEFOP comme satisfaisant au décret du 30/06/15.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PRÉAMBULE

Chaque action de formation proposée dans ce catalogue est **100% personnalisable** en fonction de vos besoins, de vos contraintes et de vos disponibilités.

Pour une totale **transparence**, chaque demande fait l'objet d'une **phase d'étude par nos consultants-formateurs**. Un projet formalise le programme, le planning et le devis correspondant.

Le **délai d'accès** varie entre 10 jours et 2 mois après contractualisation selon la formation demandée (nous ne proposons pas de dates fixes mais des entrées permanentes, sur demande), l'atteinte du niveau minimal de participants et les disponibilités du stagiaire et de l'intervenant.

Par ailleurs, **toutes nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap**. Si vous disposez d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), signalez-le à votre interlocuteur pour activer le dispositif Ressources Handicap Formation (RHF) qui nous permettra d'aménager au mieux votre parcours.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°1 EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Formation

Bien gérer son temps

Une bonne gestion du temps est l'un des piliers de réussite de tout environnement professionnel. Par ailleurs il y a toujours plus à faire, et ce, dans des délais plus courts. Il est important d'être organisé, de savoir reconnaître et gérer ses priorités, afin de planifier ses tâches pour s'assurer de son efficacité.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'optimiser leur temps, maîtriser leurs emplois du temps et réduire leur stress**
- **De définir leurs priorités et s'y tenir**
- **De gérer les urgences, les contraintes et les imprévus en toute sérénité**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET ÉLABORATION D'UN PLAN PERSONNEL D'ACTIONS

- **Appréhender les fondamentaux de la gestion de temps** : les grandes lois (Pareto, Parkinson, Laborit, ...), l'influence de l'éducation et des drivers dans sa gestion de temps, les notions de cycles d'intérêts et d'énergies (chrono-psychologie), ...
- **Savoir où l'on va** : apprendre à déterminer ses objectifs (méthode SMARTER), les transformer en plans d'actions (QQOQCCP)
- **Savoir comment s'y rendre** : découvrir les méthodes et outils de la planification et de l'organisation (la matrice Eisenhower, agenda, routine hebdo, planifier les urgences, les contraintes et les imprévus, ...), maîtriser l'art de la délégation
- **Se protéger des autres** : identifier et limiter les « voleurs de temps » (téléphone, e-mails, réunions, réseaux sociaux, etc.), évincer les fausses urgences, gérer les sollicitations et limiter les interruptions, apprendre à dire « non »,
- **Se protéger de soi-même** : se positionner parmi les principaux modes de fonctionnements (forces et limites), optimiser son environnement de travail, l'importance des listes, gérer le phénomène de procrastination (remettre au lendemain), améliorer sa concentration, appréhender les notions d'efficacité et d'efficience, apprendre à « lâcher prise »

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées, apports théoriques complémentaires pour faire évoluer son plan personnel d'actions.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, simulation, jeu de rôle)**, d'autre part.

Le format 1 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis du jour 1 en jour 2 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Toutes personnes désireuses de mieux maîtriser son temps.
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	I+I jour (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation

Améliorer ses écrits professionnels

Vous souhaitez être structuré, clair et percutant dans vos écrits professionnels ?... Cela ne s'improvise pas ! Afin d'être lu de la première à la dernière ligne et faire passer correctement votre message, vous devez maîtriser les principales règles de la communication écrite, faire preuve de méthode et utiliser les bons outils.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De choisir le support et d'élaborer un plan adapté à leurs objectifs**
- **De donner l'envie d'être lu en construisant des phrases impactantes sans fautes et sans répétitions**
- **D'optimiser la rédaction de leurs écrits professionnels**

Contenus et progressions pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Réfléchir avant d'écrire** : définir son public-cible, utiliser le modèle des personas (écrire à une personne pour parler à tous), déterminer ses objectifs, choisir le support adapté, techniques de recueil et d'organisation d'idées (brainstorming, brainwriting, mindmapping, techniques de créativité, veille, ...)
- **Donner l'envie d'être lu** : les techniques de mises en page, l'ordre logique, l'importance des titres et des sous-titres, les phrases courtes, l'utilisation de la forme active, les formules d'appel et de politesse protocolaires, le cas spécifique de la prise de note et du compte-rendu, le cas spécifique du mail,
- **Éviter les fautes et les répétitions** : stratégies de relectures, les règles de typographie,
- **Aller plus loin** : le modèle DISC, la méthode QQQCCP, les techniques journalistiques (l'entonnoir, loi de la proximité)

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les écrits réalisés dans l'intersession, détermination des axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, plan d'action personnel)**, d'autre part.

Le format 1 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis du jour 1 en jour 2 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Toutes personnes désireuses de se perfectionner dans ses écrits professionnels
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1+1 jour (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation

Améliorer son expression orale

Vous souhaitez être structuré, clair et percutant dans vos prises de paroles orales ?... Cela ne s'improvise pas ! Afin de dynamiser vos prises de parole et faire passer correctement vos messages, vous devez maîtriser les principales règles de la communication orale, faire preuve de méthode et utiliser les bons outils.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'apprendre les techniques de base de la communication pour transmettre des messages clairs, concis et efficaces**
- **D'adapter leur discours à leurs interlocuteurs**
- **De surmonter leurs émotions pour gagner en confiance en soi**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Les principes de base de la communication** : schéma émetteur-récepteur, la communication non-verbale, la première impression, ...
- **Les techniques de communication** : l'écoute active, le questionnement, la reformulation, ...
- **Développer l'impact de ses messages** : gagner en clarté et en concision, structurer et organiser ses pensées et ses messages, ...
- **Adapter son message à son interlocuteur** : le modèle DISC pour identifier le mode de communication de votre interlocuteur, ...
- **Surmonter ses émotions pour gagner confiance en soi** : les différentes attitudes émotionnelles (fuite, attaque, ...), développer son assertivité (affirmation de soi), savoir répondre aux objections et aux contradictions sans perdre la face, utiliser la communication non violente pour communiquer en situation difficile, ...
- **Les comportements à adopter et les attitudes à proscrire, ...**

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, entraînement, jeu de rôle)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Toutes personnes désireuses d'améliorer son expression orale
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Réussir sa prise de parole en public

S'exprimer avec conviction, partager son opinion avec assertivité, bienveillance et non-jugement, valoriser et convaincre par ses idées, rythmer son intervention, gérer et s'appuyer sur les dynamiques d'un groupe, gérer les questionnements et objections, sont autant de compétences indispensables pour progresser en entreprise.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De prendre la parole en public avec sérénité et efficacité**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Préparer sa prise de parole en public** : se préparer en amont, connaître son public, définir sa stratégie avec la méthode TOP Thème Objectif Population, préparation son sujet, préparer ses supports impactants sur le fond et sur la forme, les spécificités du discours, les spécificités de la formation, les spécificités de la table-ronde, gérer son stress, ...
- **Améliorer son aisance à l'oral** : gérer sa communication verbale (méthode DIVAS, silence, rythmes, ...) et non verbale (gestuelle, posture), créer un lien avec votre audience (la phrase d'accroche, la technique du one-to-one), comment mener les échanges et rebondir, savoir répondre aux objections, aux questions délicates, que faire lorsqu'on ne sait pas quoi répondre, manier l'humour à bon escient, ...
- **Gérer sa prise de parole spontanée** : gérer son stress et son appréhension, comment prendre la parole lors d'un tour de table, techniques d'improvisations, ...
- **Gérer sa prise de parole en contexte difficile** : analyser et prendre en compte l'environnement et la situation pour adapter son message, gérer les personnalités difficiles et les comportements perturbants.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (entraînement, simulation, jeu de rôle)** d'autre part.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Toutes personnes désireuses d'améliorer sa prise de parole en public
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Développer son leadership

La pratique du leadership apparait comme une réponse indispensable aux enjeux actuels et futurs de l'entreprise. Les leaders reconnus savent construire et partager leur vision apportant ainsi du sens dans le quotidien de leurs équipes. Afin de révéler vos talents de leader, de mobiliser les acteurs autour d'un projet cohérent et rassembleur, et de proposer une vision rassurante et positive du futur, afin de donner un sens à l'action engagée.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'identifier leurs talents de leader**
- **Développer leurs leadership**
- **De structurer leur « vision », leur projet et de les communiquer**

Contenus et progression pédagogique

JOUR I : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre la notion de leadership** : définition, compréhension, les différences entre chef et leader, les enjeux et risques, les différentes formes de leadership, définir son système de valeurs, ...
- **Identifier et développer son leadership, ses forces et points d'améliorations** : test de positionnement, identifier ses forces et faiblesses, les qualités et compétences des leaders (approche B. Tracy et J. Gitomer).
- **Définir une vision claire et un projet fédérateur** : méthodes et outils, techniques de communication positive, approches créatives et innovation, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, jeu de rôle, simulation)** d'autre part.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Toutes personnes désireuses de développer son leadership
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°2 MANAGEMENT D'ÉQUIPES

Formation

Réussir sa prise de fonction manager

Prendre la responsabilité d'une (nouvelle) équipe demande d'appréhender l'étendue de ses nouvelles fonctions et d'être opérationnel rapidement. Analyser ses nouvelles missions, cartographier les acteurs en présence et identifier les modalités et limites du rôle de manager, construire son identité managériale pour s'intégrer rapidement dans son équipe sont des étapes fondamentales pour réussir sa prise de fonction.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'appréhender leur nouvel environnement de travail**
- **De réussir leur prise de poste**
- **De gérer leur énergie et leurs émotions dans un contexte de changement**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Se préparer à la prise de poste en amont** : connaître et appréhender son nouvel environnement professionnel, la culture de l'organisation, ses croyances et valeurs son code vestimentaire, sensibiliser son entourage personnel
- **Comprendre les attentes de son nouvel employeur** : analyser ses nouveaux objectifs et enjeux professionnels, les situer dans un environnement plus global (matrice SWOT), ...
- **Faire bonne impression le Jour J** : gérer son image professionnelle, maîtriser les techniques de communication et de posture verbale et non verbale, ...
- **Faire connaissance avec sa nouvelle équipe** : se présenter (techniques de créativité), présenter un projet fédérateur, le bon équilibre entre réunion collective et entretiens individuels, faire face aux craintes et aux hostilités, ...
- **Planifier son action** : La règle des 90 jours, méthodes de reporting et valorisation de ses actions professionnelles, les points intermédiaires, ...
- **Trouver un équilibre émotionnel** : Gérer son stress et son rythme de travail avant, pendant et après sa prise de fonction, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation, entraînement)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout manager désireux de réussir sa prise de fonction
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Le Management Bienveillant

Ces dernières années, les entreprises sont confrontées à de multiples défis (mondialisation, digitalisation, ubérisation, ...) impactant leur compétitivité et entraînant une forme de mal-être au travail. Plus qu'une mode, le management bienveillant apparaît alors comme une philosophie de management conciliant à la fois performance et mieux-être. Dans une culture d'entreprise bienveillante, les managers misent sur la proximité, l'intelligence collective et le droit à l'erreur pour accompagner leurs équipes au quotidien.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De s'approprier la notion de « Management bienveillant »**
- **De faire émerger une culture d'entreprise de « droit à l'erreur » favorisant la prise d'initiatives et l'innovation**
- **De s'engager sur un plan d'action personnel concret pour le mettre en pratique**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Appréhender les notions de Management bienveillant et de droit à l'erreur** : définitions, enjeux et bienfaits, risques et limites, les 10 piliers du management bienveillant, ...
- **Favoriser un changement de posture managériale durable** : analyser sa pratique actuel (représentations, vécu, ...), préférer la posture de manager-coach, le donner-sens, notions de conduite du changement (courbe du deuil, vallée du changement, l'explicitation, ...) et techniques de communication bienveillante (écoute active, questionnement, reformulation) pour accompagner l'équipe dans ce changement, ...
- **Évaluer l'impact de son changement de pratiques** : quels critères d'évaluation, quels indicateurs à surveiller pour vérifier la réussite et la durabilité du Management bienveillant au sein de son équipe.

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les écrits réalisés dans l'intersession, détermination des axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation, entraînement)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout manager désireux de mettre en pratique un management bienveillant
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	I+I jour (soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation Motiver son équipe

La motivation de ses équipes est à la mission principale du Manager. Identifier les leviers individuels et collectifs de cette motivation, tout en limitant les facteurs démotivants permet de créer une ambiance de travail bienveillante, stimulante et dynamisante, favorable au développement de la performance des individus et de l'équipe.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De trouver les meilleurs leviers individuels et collectifs pour motiver leurs équipes**
- **De créer une ambiance de travail stimulante, propice à la motivation**
- **D'évaluer la motivation pour la faire perdurer dans le temps**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre le processus de la motivation** : Définition et principales approches et théories, enjeux de la motivation, risques de la démotivation, le processus de motivation, ...
- **Identifier les différents leviers de la motivation** : identifier les besoins individuels et collectifs, trouver les leviers de motivation de ses collaborateurs, les outils concrets de la motivation : avantages, primes, promotions, projets, conditions de travail...
- **Installer et maintenir une ambiance stimulante** : soigner les fondations, le rôle de l'exemplarité, l'importance du « take care » (soigner son écoute, valoriser son équipe, savoir féliciter, remercier, encourager, déléguer), partager et célébrer les réussites individuelles et collectives, positiver les changements, recadrer les dérives et les comportements inappropriés (se croire indispensable, s'occuper de tout, vouloir tout contrôler, manipuler).
- **Évaluer la motivation de son équipe** : les principaux indicateurs de la motivation et de la démotivation, les outils d'audit et de diagnostics internes, les outils d'animation de l'équipe (one to one, réunions collectifs, séminaires, ...)

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les écrits réalisés dans l'intersession, détermination des axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation)** d'autre part.

Le format 2 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis en jour 3 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	2+1 jour (Soit 21 heures)
Profil des stagiaires	Tout manager désireux de motiver une équipe
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	De 3 à 7 personnes
Tarif	1800 euros / en individuel 3600 euros / tarif entreprise

Formation

Maîtriser l'art de la délégation

Savoir déléguer permet au Manager de gagner du temps dans la réalisation de ses missions. En outre, un processus de délégation réussi permet de valoriser son collaborateur, d'élargir ses domaines de compétences, de renforcer son implication au sein de l'équipe. Mener correctement à bien, l'art de la délégation est source de productivité et de performance.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- De mener à bien des processus de délégation de leur préparation à leur évaluation
- Gérer une délégation infructueuse

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre le processus de délégation** : Définition et enjeux de la délégation, risques du manque ou de la mauvaise délégation (épuisement personnel / burn-out, faible quantité de travail, retard et défauts de qualité dans le travail, démotivation de l'équipe)
- **Se préparer à déléguer** : gérer ses propres peurs et appréhensions à la délégation, le rôle de la confiance, définir les objectifs de la délégation, décider ce que vous devez et pouvez déléguer (notions de valeur ajoutée) jumeler le bon collaborateur au bon projet (connaître ses collaborateurs, leurs qualités et atouts professionnels, utiliser la matrice de la délégation), ...
- **Mettre en place la délégation** : installer un cadre bienveillant et une communication claire, présenter ses besoins (l'intérêt du pourquoi plutôt que du comment), co-élaborer un plan d'actions avec son collaborateur (champ d'action, objectifs, résultats à atteindre, les priorités, et les moyens), accompagner et faire monter en compétences ses collaborateurs (posture et outils), positiver les impacts et progrès de vos collaborateurs, ...
- **Évaluer l'impact de la délégation** : les principaux indicateurs à surveiller dans un processus de délégation, les outils de mesure des processus de délégation et de montée en compétences, ...
- **Gérer une délégation infructueuse** : identifier rapidement les limites d'un processus de délégation qui ne fonctionne pas ou mal, recadrer le processus avec bienveillance, appréhender de nouvelles techniques de motivation et d'accompagnement, fournir des ressources complémentaires, savoir quand arrêter le processus, préserver ou restaurer la relation professionnelle, ...

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les délégations réalisées dans l'intersession, détermination des



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation, plan d'action personnel)** d'autre part.

Le format 1 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis du jour 1 en jour 2 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Sous forme de quizz tout au long de la formation
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout manager désireux de maîtriser l'art de la délégation
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1+1 jour (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation

Conduire un entretien feedback

Le feedback correspondant à un retour, à un bilan tiré à partir d'un évènement. Tout retour ou partage d'informations, aussi bien pour soi que pour son équipe est important. Par ailleurs, il est essentiel de donner aux managers des méthodes et des outils essentiels pour qu'il puisse appréhender la culture du feedback, afin de l'utiliser comme un axe de développement au cœur de son équipe, et de son entreprise.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De conduire un entretien Feedback**
- **De l'intégrer à leurs pratiques managériales**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre l'intérêt et le périmètre du feedback** : qu'est-ce que le feedback, ses enjeux pour l'organisation, pour vos collaborateurs et pour vous-même. Le rôle du feedback en fonction de leurs contextes (positifs, constructifs, feedforward). Le feedback régulier et le feedback occasionnel, ...
- **Inscrire le feedback dans sa pratique managériale et sa culture d'organisation** : comment présenter l'outil à son équipe, inscrire l'outil dans vos démarches existantes (one to one, réunions collectives, ...), instaurer un cadre pour développer l'utilisation de l'outil entre vos collaborateurs.
- **Mener un entretien feedback occasionnel (recadrage)** : La méthode SKS (Stop doing – Keep doing – Start doing). Préparer son feedback, engager le collaborateur dans le processus, faire part de ses retours sans jugement, préciser les nouveaux objectifs SMARTER à atteindre.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant. En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, entraînement, jeu de rôle)** d'autre part.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout manager désireux de conduire un feedback
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Gérer les conflits et les désaccords

L'entreprise est un lieu propice aux désaccords et aux conflits, qui engendrent tensions, démotivations et baisse de la performance. Les prévenir, les limiter et les surmonter permet de transformer ces situations en opportunité constructive pour l'entreprise et ses collaborateurs.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De repérer, prévenir et désamorcer les situations conflictuelles**
- **De désamorcer les conflits et désaccords**
- **D'accompagner les situations d'après-conflit et en tirer des enseignements pour progresser**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre les conflits et leurs enjeux** : Définitions. Différence entre désaccord (utile) et conflit (dangereux). Définir les enjeux et les risques des conflits. Appréhender les différents conflits : types (intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe, intergroupe, organisationnel) et niveaux (modèle de Glasl).
- **Repérer, prévenir et désamorcer les situations conflictuelles** : repérer les indices pré conflictuels, les personnes impliquées (triangle victime-persécuter-sauveur), les signaux d'alarme individuels et collectifs. Utiliser le modèle DISC comme outil de sensibilisation. Utiliser les outils d'audit et d'analyse et de mesure des relations et de la cohésion de groupe (audit social, enquête bien-être au travail, ...).
- **Désamorcer un conflit existant** : Comprendre l'origine du conflit, sa nature et son degré (latent ou ouvert). Identifier les personnes impliquées et analyser leurs comportements dans le conflit (modèle de Thomas-Kilmann). Connaître les différentes stratégies de gestion de conflit, choisir la plus pertinente. Mener des entretiens de résolution de conflits avec la méthode DESC. Utiliser les outils complémentaires (les « mots magiques », gestion des excès émotionnels). Envisager des solutions externes (médiation, ...). Réaliser un débriefing à froid pour pérenniser la situation et consolider la relation professionnelle. Évaluer la gestion du conflit.
- **Gérer les personnalités difficiles** : Reconnaître les 5 types de personnalités difficiles (modèle de Roland Guinchard). Identifier les atouts et limites de son propre type de personnalité (les conflits avec soi-même, source des conflits avec les autres).
- **Installer et maintenir une ambiance sereine** : soigner les fondations, le rôle de l'exemplarité, l'importance du « take care » (soigner son écoute, valoriser son équipe, savoir féliciter, remercier,

encourager, déléguer), partager et célébrer les réussites individuelles et collectives, positiver les changements, recadrer les dérives et les comportements inappropriés (se croire indispensable, s'occuper de tout, vouloir tout contrôler, manipuler). Mettre en place des systèmes de prévention des risques psychosociaux et de management de la qualité de vie au travail.

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les écrits réalisés dans l'intersession, détermination des axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, jeu de rôle, plan d'action personnel)** d'autre part.

Le format 1 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis du jour 1 en jour 2 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de prévenir et résoudre des conflits et désaccords
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1+1 jour (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°3 MANAGEMENT DE PROJETS

Formation

Les fondamentaux de la gestion de projet

Tout collaborateur désireux de professionnaliser sa méthodologie de gestion de projet doit acquérir les différents outils et techniques incontournables à l'optimisation de celui-ci. Cela passe par la compréhension du fonctionnement d'un projet, le pilotage et l'animation de l'équipe-projet, le suivi des indicateurs coût-qualité-délais, l'identification des différents risques susceptibles de nuire à l'aboutissement ou à l'amointrissement du projet et enfin l'évaluation et l'amélioration continue du projet.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'appréhender la notion de conduite de projet, ses principales notions et outils**
- **D'assurer la conception, la conduite et l'évaluation d'un projet**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Intro : appréhender les principales notions de la gestion de projet** : Définir ce qu'est un projet (périmètre, caractéristiques, cycle de vie du projet) et la notion de « conduite de projet ». Appréhender les principales problématiques en gestion de projet : la notion d'environnement, d'acteurs du projet, l'interne et l'externe, les limites et contraintes. Comprendre la notion de qualité et connaître des méthodes de gestion de la qualité.

- **Assurer la conception d'un projet (en amont du projet)** : Analyser la demande initiale interne ou externe (enjeux, étude de faisabilité, cadre du projet, livrables). Définir des objectifs SMARTER et les indicateurs de performance associés. Constituer l'équipe projet, nommer un chef de projet (rôles et périmètres). Gérer des intervenants extérieurs. Évaluer et prendre en compte les risques (matrice des risques AMDEC, matrice SWOT) et les principales contraintes (triptyque coût-qualité-délais). Élaborer le cahier des charges d'un projet. Planifier le projet (rétroplanning et diagramme de GANTT).

JOUR 2 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Assurer la conduite d'un projet (pendant)** : Mettre en place des conditions de travail favorisant la communication et l'esprit d'équipe. Utiliser les méthodes agiles pour impliquer l'équipe projet. Assurer le suivi d'un projet (méthodes et outils), utiliser des outils de reporting d'activité. Réaliser des audits qualité. Prévenir et gérer les aléas du projet (non-respect du triptyque qualité-coût-délais initial, conflits, ...), utiliser les outils de résolution de problèmes (Roue de Deming, QQQCCP, principe de Pareto, ...) effectuer des arbitrages.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

- **Évaluer la gestion de projet (après le projet)** : Évaluer l'impact du projet à chaud et à froid (retour d'expérience, réussites et points d'amélioration, mémoire d'entreprise et de projet).

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, plan d'action personnel, simulation)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Sous forme de quizz tout au long de la formation
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	2 jours (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation Manager le changement

Systématiquement perçu négativement, le changement est pourtant indispensable à la survie de l'entreprise. Pour le réussir, le manager doit pouvoir anticiper et préparer les changements puis accompagner ses collaborateurs à la fois sur la dimension organisationnelle (process) et humaines.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables de :

- **Comprendre le mécanisme du changement**
- **Faire adhérer et accompagner leurs équipes au changement**
- **Évaluer l'impact de leur politique de conduite du changement**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre le mécanisme du changement** : appréhender le contexte, les enjeux et les risques du changement pour l'organisation et ses collaborateurs. Les types de changements (niveau 1, niveau 2). Les attitudes naturelles face au changement et les différents profils de collaborateurs (alliés, déchirés, opposants, indifférents). Comprendre la résistance au changement au travers l'analyse des pertes et gains potentiels, réels ou supposés (outils : la balance coût/bénéfice, l'étude d'impact) et l'identification des freins et contradictions. Comprendre le processus d'acceptation du changement (l'importance de laisser ses collaborateurs exprimer leurs peurs et leurs doutes, Le processus de deuil par Elizabeth Kübler-Ross, La vallée du changement).
- **Faire adhérer son équipe au changement** : Déterminer sa vision et ses buts. Les décliner en objectifs (méthode QQQCCP). Identifier les étapes-clés de la conduite de changement (modèle de Kotter, modèle de Kurt Lewin). Définir un plan d'information et de communication : savoir quand et comment annoncer le changement, organiser une information collective pour partager ses idées, choisir sa méthode (incrémentale / progressive, révolutionnaire / radicale), prendre la parole pour éviter les rumeurs,
- **Accompagner au changement** : Concevoir le tableau de bord du changement en décomposant l'objectif initial en micro-étapes (méthode des « petits pas »), s'appuyer sur les leaders et les alliés. Mettre en œuvre une communication régulière et un management de proximité. Prévenir et gérer les aléas du changement (non-respect des objectifs, résistances conflits, ...), utiliser les outils de résolution de problèmes (Roue de Deming, QQQCCP, principe de Pareto, ...) effectuer des arbitrages.
- **Évaluer la politique de conduite du changement** : outils d'analyses (baromètre de satisfaction de la qualité de vie au travail)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, jeu de rôle, plan d'action personnel)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de manager le changement
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°4 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Formation

Les fondamentaux de la vente

Les métiers de la vente mettent en pratique des comportements, des techniques et des stratégies afin de répondre aux attentes du client et ainsi leur apporter une réponse personnalisée.

Les fondamentaux de la vente constituent des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires afin d'interagir positivement avec ses prospects et clients pour les fidéliser et ainsi atteindre ses objectifs commerciaux.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente**
- **De construire des relations de confiance et de qualité, propices à la fidélisation client**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre les fondamentaux de la vente** : comprendre ce que le client achète et valorise (les 12,5 principes de J. GITOMER), appréhender le rôle et les enjeux de la vente dans l'organisation, différencier les ventes aux professionnels et aux particuliers, le rôle du vendeur, connaître les enjeux de chaque étape de la vente (méthode des 7C), ...

- **Préparer ses ventes** : débloquer ses verrous psychologiques, connaître et segmenter ses clients (analyser son portefeuille, principe de Pareto, ...), connaître son offre de produits et de services, organiser son travail et sa prospection, optimiser ses tournées clients (gestion de secteur, fréquences des visites, prise de rendez-vous), préparer et animer son espace de vente, ...

JOUR 2 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Prendre contact avec le client** : créer la confiance, se différencier pour attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt (méthode AIDA). Le rôle et l'importance de la première impression (la communication non verbale, l'image renvoyée et perçue, ...)

- **Découvrir les besoins du client** : maîtriser les techniques de découverte et de recueil des besoins (écoute active, questionnement, reformulation, prise de notes, ...). Analyser et interpréter les leviers de motivations cachés (méthodes SONCASE), définir la problématique du client, ...

- **Convaincre son client** : susciter le besoin à partir de la découverte, démontrer l'adéquation de l'offre aux problèmes du client. Valoriser son offre commerciale (méthode CAPE). Se différencier de la concurrence sur le fond et sur la forme. Formaliser sa proposition commerciale. Annoncer ses prix (techniques du hamburger).



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

- **Répondre efficacement aux questions et objections** : qu'est-ce qu'une objection ? L'opportunité qu'elle représente, identifier les types d'objections et les anticiper, mener une négociation, éduquer son client (pédagogie), ...
- **Conclure et consolider la vente** : Savoir quand conclure. Obtenir un engagement et signer. Prendre congé. Fidéliser pour pérenniser la relation.
- **Analyser et évaluer ses ventes** : construire un tableau de bord à partir d'indicateurs pertinents.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.
En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, jeu de rôle, plan d'action personnel)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de maîtriser les fondamentaux de la vente
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	2 jours (Soit 14 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Page 38/65

Formation

Réussir sa prospection téléphonique

La prise de rendez-vous téléphonique est l'avantage concurrentiel majeur d'une force commerciale. Elle vise à vous apporter les méthodes et outils de prise de RDV en passant les barrages secrétaires et répondant aux principales objections.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'animer des campagnes de prospection téléphonique**
- **De passer les barrages secrétaires et obtenir des rendez-vous**
- **D'évaluer l'efficacité de leur prospection et de la réviser le cas échéant**
- **De développer leurs ventes**

Contenus et progression pédagogique

JOUR I : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre l'importance de la prospection** : définition et périmètre de la prospection, sensibilisation à l'importance de la prospection à partir d'études et chiffres, travail sur les enjeux et les risques, méthodes de benchmark et d'analyses du marché et de la concurrence, ...
- **Construire sa stratégie de prospection** : le rôle du plan de prospection, outils et méthodes d'identification et de segmentation des cibles et de sourcing, choix du canal de prospection, construction du message, élaboration des argumentaires et objectionnaires, des scripts de prospection, construction d'une base de données Excel (panorama des outils logiciels existants).
- **Animer une campagne de prospection terrain ou par téléphone** : outils et méthodes, l'importance de se fixer des objectifs SMARTER, découvrir et utiliser la méthode directive, passer les barrages secrétaires (réponses aux principales objections, ...) comment se différencier des autres acteurs de la prospection, comment rester motivé malgré les échecs, le processus de persévérance, méthodes de communication positive, ...
- **Évaluer l'efficacité de sa campagne de prospection** : construire un tableau de bord à partir d'indicateurs pertinents, méthodologie de résolution des problèmes, les meilleures actions préventives et correctives, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

Page 39/65



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, étude de cas, simulation)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Profil des stagiaires	Tout public désireux de réussir sa prospection téléphonique
Effectif	De 3 à 7 personnes
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Type de formation	Distanciel
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Réussir ses négociations

La négociation commerciale est la compétence principale d'un bon vendeur. Il s'agit, en amont, d'en maîtriser la préparation en identifiant les possibilités et objectifs commerciaux adaptés, la stratégie optimale et les solutions de replis. Pendant la négociation, il convient de développer les aspects de communication et d'argumentation en s'adaptant à son interlocuteur et à la situation, y compris auprès d'un client difficile et/ou dans des moments de blocage. Enfin, une négociation réussie fait l'objet d'un suivi rigoureux pour pérenniser la relation.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- De mener à bien des négociations gagnant-gagnant

Contenus et progression pédagogiques

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Appréhender les bases de la négociation** : Définir les situations de négociation, le rôle et les enjeux de la préparation, les types d'interlocuteurs leurs rôles, ...
- **Préparer sa négociation** : connaître son client et identifier ses besoins. Étudier l'environnement de la négociation et les enjeux individuels de ses interlocuteurs. Étudier les rapports de force. Identifier les approches possibles, sélectionner la plus adaptée. Définir ses objectifs de négociation, les marges de manœuvres en fonction du tryptique qualité-coût-délais. Construire ses argumentaires et objectionnaires en prévoyant différents niveaux de solutions (offre à tiroir, plan B, ...), ...

JOUR 2 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Mener sa négociation** : s'appuyer sur les techniques de communication verbale et non verbale, Transformer ses émotions négatives et limitantes. Gérer le stress et optimiser sa gestion de temps. Comprendre les différentes étapes de la négociation. Poser le cadre de la négociation, Maîtriser le relationnel spécifique à la négociation. Réaliser la négociation (mener son argumentation, répondre aux différents types objections, rebondir, ...). Conclure et consolider sa négociation. Verrouiller les points d'accord. Apprendre à dire non.
- **Gérer les négociations difficiles** : trouver un accord malgré des intérêts contradictoires, affronter un interlocuteur déstabilisant, négocier dans une situation conflictuelle, ...



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

- **Évaluer sa négociation** : outils et méthodes d'évaluation de la négociation, comment tirer profit de l'expérience de ses négociations passées pour s'engager dans une démarche d'amélioration continue, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, jeu de rôle, plan d'action personnel)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.

- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).

- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de réussir ses négociations
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	2 jours (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

Formation

Vendre à distance (par téléphone et en visio)

Avec la digitalisation, les métiers du commerce s'enrichissent en proposant aux côtés de la vente traditionnelle en présentiel de nouvelles formes de vente qu'elles soient par téléphone... ou en visio. Ce phénomène s'est accentué avec le Covid-19, obligeant les commerciaux à faire évoluer leur pratique de la vente. Or, ces nouveaux médias imposent de concevoir, d'utiliser et d'animer un entretien de vente. Leur appropriation, l'accompagnement à la clientèle mais aussi la prise en compte des leviers et contraintes sont autant d'éléments assurant le développement de vos ventes... à distance !

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De réaliser une vente à distance (par téléphone et en visio)**
- **De s'approprier et d'accompagner les clients sur les nouveaux médias**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Prendre en compte les spécificités de la vente à distance** : identifier les principales objections à la vente à distance en interne (conduite du changement) et en externe (identifier si sa clientèle a une maturité digitale adaptée, le cas échéant, comment l'accompagner) ; identifier une solution de visio-conférence et en maîtriser les principales fonctionnalités,
- **Adapter l'entretien de vente aux nouveaux médias de vente (téléphone et visio)** : préparer sa vente à distance en définissant une stratégie et des objectifs de vente adaptés (méthode SMARTER), lors de l'entretien, accueillir, introduire et poser le cadre de son rendez-vous (méthode OPA), réussir sa phase de découverte (questionnement, écoute active, reformulation, techniques des écarts, méthode SONCASE, méthode DISC, ...), argumenter et présenter ses produits et services (méthode CAPE, ...), répondre aux objections, favoriser l'engagement du client à distance.
- **Perfectionner sa maîtrise oratoire à distance** : rôle de la posture, méthodes et outils (méthode DIVAS), l'importance de la simplicité, ...
- **Assurer le suivi et la gestion de sa vente à distance, l'évaluer** : élaboration des indicateurs de suivi et de performance, mise en place des tableaux de bord de suivi, créer ses documents vente à distance, techniques et outils de prise de notes, ...

JOUR 2 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées, apports théoriques complémentaires pour faire évoluer son plan personnel d'actions.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation, plan d'action personnel)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Sous forme de quizz tout au long de la formation
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de vendre à distance
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Réussir sa réponse à appel d'offres

La réponse aux appels d'offres est une compétence complexe, qui nécessite de comprendre une demande sur la seule base du cahier des charges d'un acheteur. Répondre aux attentes administratives et produire un mémoire technique de qualité, en valorisant son offre et en répondant à toutes les exigences de l'acheteur permet d'optimiser ses chances de remporter des marchés et accroître ainsi son chiffre d'affaires auprès de la puissance publique.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'analyser et de répondre à un appel d'offres**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre le fonctionnement des marchés publics en France** : appréhender l'esprit des marchés publics, connaître les différentes procédures, s'imprégner de la terminologie, comprendre les règles et l'impact de la dématérialisation, mesurer et se prémunir des principaux risques, ...
- **Réaliser une veille et sélectionner les appels d'offre pertinents** : les plateformes existantes, les systèmes d'alertes et d'abonnements, comment analyser les appels d'offres, identifier les seuils et montants des marchés, savoir lire entre les lignes et repérer les points essentiels, réaliser son étude de faisabilité, décider ou pas de répondre en fonction de son offre, ...
- **Considérer la réponse à appel d'offres comme un projet** : constituer une équipe projet, réaliser et respecter le rétroplanning de réponse, le rôle de l'anticipation dans la réponse à appel d'offres, ...

JOUR 2 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Constituer son dossier de réponse** : connaître les pièces administratives (la DUME et formulaires types), rédiger un mémoire technique pertinent (structure, conseils de rédaction, ...), présenter des variantes et options, gérer les cas de co-traitance et de sous-traitance, l'importance de la relecture, ...
- **Optimiser vos communications internes et externes dans le cadre des appels d'offres** : appréhender le cadre légal et les règles d'échanges avec les donneurs d'ordre, mettre en place un process de contrôle interne efficient avant l'envoi, ...
- **Budgéter sa réponse**
- **Optimiser ses process de réponse aux appels d'offres** : outils et méthodes pour industrialiser ses process de réponses, ...
- **Préparer et réussir ses soutenances orales** : préparer et synthétiser son offre à l'oral, comment se différencier de ses concurrents, ...

JOUR 3 : ÉCHANGE SUR LA MISE EN PRATIQUE ET OPTIMISATIONS

- **Retour d'expérience** : échanges sur les premiers succès et les difficultés rencontrées. Travail individuel, semi-collectif et collectif sur les écrits réalisés dans l'intersession, détermination des axes de progrès et d'optimisations. Apports théoriques complémentaires pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, simulation)**, d'autre part.

Le format 2 jour +1 jour (avec intersession) permet d'évaluer les acquis en jour 3 et d'échanger sur les premiers succès et les difficultés rencontrées pour continuer à faire évoluer sa pratique professionnelle.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.

- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).

- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 1 à 3 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de réussir sa réponse à appel d'offres
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Durée	2+1 jour (Soit 21 heures)
Tarif	1800 euros / en individuel 3600 euros / tarif entreprise

Formation Fidéliser ses clients

La fidélisation client est l'enjeu principal d'une stratégie d'entreprise durable. Cette formation vise à inscrire dans la culture de votre entreprise l'importance de la satisfaction et de la fidélisation client comme leviers de croissance.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **Comprendre les leviers de la satisfaction et de la fidéliser client**
- **Identifier, analyser et répondre aux clients mécontents**
- **Se différencier de ses concurrents par une véritable « culture client »**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre les enjeux de la satisfaction et de la fidélisation client** : Intégrer les enjeux de la satisfaction et de l'insatisfaction client. Mesurer les intérêts multiples de la fidélisation. Appréhender les techniques et outils traditionnels de la fidélisation client (programmes de fidélité, clubs, e-marketing, ...), connaître et comprendre les nouvelles approches (les facteurs différenciant, la notion de valeur ajoutée, la notion de confiance, ...).
- **Connaître ses clients pour mieux les fidéliser** : appréhender les outils CRM, analyser son portefeuille client (Loi de Pareto), connaître ses clients (outils, méthodes et enjeux), mesurer la qualité de sa relation client (outils et techniques), ...
- **Identifier, analyser et répondre aux clients mécontents** : Détecter l'insatisfaction (enquêtes, baromètres, outils de veille et de réputation, ...), mettre en place une politique de gestion des réclamations et de l'insatisfaction, mobiliser des leviers de réponses opérationnels à l'insatisfaction, développer l'écoute de ses collaborateurs, ...

JOUR 2 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Mettre en place une véritable « culture client »** : Appréhender la notion de culture client, ses enjeux, les risques à ne pas en avoir. Connaître son marché, analyser l'offre de ses concurrents et ses éléments de différenciation (analyses SWOT). Mettre en place des objectifs et une stratégie de fidélisation partagée. Initier, faire accepter et pérenniser sa « culture client » auprès de chaque collaborateur de l'organisation, ...
- **Évaluer sa pratique et s'engager dans une démarche d'amélioration continue** : mesurer ses ratios commerciaux et de fidélisation, mettre en place des tableaux de bord de suivi de fidélisation, ...



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, entraînement, plan d'action personnel)**, d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques	
Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de fidéliser ses clients
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	2 jours (Soit 14 heures)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise

CABINET JACEF
JULIEN ACARD
CONSEIL ET FORMATION

Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°5 TECHNIQUES D'ACCUEIL

Formation

Réussir son accueil en face à face

Vous n'aurez jamais l'occasion de faire deux fois une bonne première impression !
Il est judicieux d'établir les conditions d'un premier contact réussi, ce dernier ne se réduit pas à l'instant où votre client passe la porte de votre établissement. S'il est attentif à l'esthétique, à la convivialité, au confort et à la propreté du lieu, votre client est tout autant sensible à votre attitude et à votre capacité relationnelle. Reflet de votre professionnalisme, ce premier contact va donner envie à vos clients de connaître vos produits et services et surtout de revenir !

Objectifs pédagogiques

- À l'issue de ce module, les participants seront capables :
- **D'optimiser leur environnement de travail pour recevoir du public**
 - **D'accueillir du public, en face à face, de façon professionnelle et conviviale**
 - **De gérer l'attente**
 - **D'intégrer leur pratique professionnelle à une démarche globale (charte qualité)**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Les enjeux d'un accueil professionnel et convivial** : sur l'organisation (performance, productivité, relations de travail) et sur ses clients et usagers (image)
- **Préparer son environnement de travail** : aménager et organiser son espace d'accueil, s'appuyer sur des facteurs d'ambiance, théâtraliser l'accueil, maîtriser son environnement professionnel (la culture de l'organisation, ses croyances et valeurs, son code vestimentaire, son public, les principales demandes, ...).
- **Soigner son premier contact** : la première bonne impression, l'importance de la communication non verbale, la règle des 4x20, le SBAM++, comment marquer l'arrivée d'un interlocuteur ? ...
- **Analyser la situation et répondre à la demande** : maîtriser les techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation). Identifier son interlocuteur, repérer la nature de la demande, filtrer la demande pour orienter, renseigner, conseiller. Adapter son accueil aux spécificités de son public (secteur public, médical, accueil de jeunes publics, ...), ...
- **Prendre congé pour fidéliser** : vérifier la compréhension puis la satisfaction de son interlocuteur, personnaliser la relation, ...
- **Gérer l'attente du public** : repenser son espace d'attente (services), gérer l'accueil simultané. Prendre en considération le public qui patiente, expliquer, remercier.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

- **Élaborer et diffuser des standards d'accueil** : le rôle d'une charte qualité, les étapes à sa mise en place, intégrer sa pratique à une démarche globale, le rôle et les outils de la communication (main courante, procédures, ...) dans une démarche de continuité de service, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées** (jeu de rôle, simulation, plan d'action personnel), d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.

- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).

- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de réussir son accueil en face à face
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Réussir son accueil téléphonique

L'accueil téléphonique est le point d'entrée stratégique de votre relation client, donner une image professionnelle de votre entreprise dès le premier contact est primordiale, avec comme unique objectif parfaire la satisfaction client.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **D'accueillir du public, par téléphone, de façon professionnelle et conviviale**
- **De gérer l'attente**
- **De créer des messages téléphoniques d'accueil clairs**
- **D'intégrer leur pratique professionnelle à une démarche globale (charte qualité)**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Les enjeux d'un accueil professionnel et convivial** : sur l'organisation (performance, productivité, relations de travail) et sur ses clients et usagers (image), ...
- **Préparer son environnement de travail** : organiser son poste de travail, identifier et limiter les nuisances (sonores, dérangements, ...), travailler avec efficacité, appréhender les méthodes et outils pour faciliter la prise de notes, trucs et astuces en cas de coupure, soigner sa posture et sa voix, ...
- **Soigner son premier contact** : le décrochage en 3 sonneries, la première bonne impression, l'importance du sourire au téléphone, la méthode DIVAS, savoir identifier son organisation et se présenter pour personnaliser la relation, ...
- **Analyser la situation et répondre à la demande** : maîtriser les techniques de communication (écoute active, questionnement, reformulation). Identifier son interlocuteur, repérer la nature de la demande, filtrer la demande pour transférer, renseigner, conseiller. Adapter son accueil aux spécificités de son public (multi-activités, secteur public, médical, accueil de jeunes publics, ...)
- **Prendre congé pour fidéliser** : vérifier la compréhension puis la satisfaction de son interlocuteur, personnaliser la relation, ...
- **Gérer l'attente** : gérer l'accueil simultané, prioriser ses appels. Mettre en attente de façon professionnelle et chaleureuse. Prendre en considération le public qui patiente, expliquer, remercier.
- **Élaborer et diffuser des standards d'accueil** : le rôle d'une charte qualité, les étapes à sa mise en place, intégrer sa pratique à une démarche globale, le rôle et les outils de la communication (main courante, procédures, ...) dans une démarche de continuité de service, ...



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (jeu de rôle, simulation, plan d'action personnel)**, d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de réussir son accueil téléphonique
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

CABINET JACEF
JULIEN ACARD
CONSEIL ET FORMATION

Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°6 PRÉSERVER SA RELATION CLIENT

Formation

Garder son calme en clientèle

Ces dernières années, on constate que les clients sont de plus en plus exigeants, et que certains d'entre-eux développent des comportements parfois agressifs. Dans ce contexte, il est indispensable de savoir conserver son calme et son sang-froid en toutes circonstances afin d'apaiser les rapports de force et ainsi préserver le lien avec votre clientèle.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **Mieux gérer leurs émotions en clientèle**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre et détecter ses émotions** : définir l'émotion et son rôle, comprendre et accepter les différents types d'émotions, détecter son émotion avant qu'elle n'arrive, ...
- **Les maîtriser** : le modèle de Brooke Castillo pour gérer son ascenseur émotionnel, contextualiser ses émotions, rester objectif et professionnel en toutes circonstances, ...
- **Sortir d'une situation délicate** : poser ses limites, dépassionner le débat (modèle DISC, modèle DESC), maîtriser sa communication verbale et non verbale, gérer son stress et retrouver immédiatement le calme, recadrer son client en restant courtois et professionnel, solliciter de l'aide et sortir du cadre si nécessaire, présenter et accepter des excuses, ...
- **Analyser les crises passées pour éviter celles à venir** : réaliser des analyses à chaud et à froid, mettre en place des process internes pour ne plus reproduire de schéma, ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, entraînement, plan d'action personnel)**, d'autre part.



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de garder son calme en clientèle
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation

Gérer une réclamation

La réclamation exprime généralement une insatisfaction de la part d'un client qui souhaite obtenir réparation du préjudice ressenti. Le traitement des réclamations clients apparaît alors comme un processus primordial afin de répondre à ces attentes spécifiques et transformer les insatisfactions en une opportunité de fidéliser le client à long terme.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **Mettre en place un processus de gestion efficace des réclamations clients**
- **Maintenir la relation et le contact client en toutes circonstances**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre le contexte d'une réclamation** : périmètre, enjeux, risques et typologie des réclamations (affective, opportuniste ou procédurière), ...
- **Identifier et comprendre une réclamation client** : identifier et comprendre le problème et la demande du client, déterminer le ou les réponses attendues, accuser réception en appréhendant le canal de réponse le plus pertinent (courrier, mail, téléphone ou réseaux sociaux) et en donnant un délai estimatif de réponse, ...
- **Mettre en place un processus de gestion efficace des réclamations clients** : Enregistrer les réclamations dans un outil centralisé. Veiller à l'uniformisation et à la structure des réponses, maintenir la relation client pendant le délai de traitement de la réclamation, ...
- **Apporter une réponse personnalisée** : Rédiger un message personnalisé, empathique et poli. Reconnaître ses torts et présenter des excuses si besoin. Déterminer la compensation la plus pertinente. Conserver le lien avec le client en toutes circonstances, ...
- **Mesurer la satisfaction de la gestion de la réclamation** : Appréhender l'intérêt de la démarche, comprendre les spécificités du questionnaire de satisfaction de gestion de la réclamation, communiquer sur le feedback, ...
- **Profiter des réclamations pour faire grandir son organisation** : Identifier les réclamations récurrentes, mettre en place une démarche qualité globale, communiquer sur les améliorations qu'on permet le traitement des réclamations ...

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (étude de cas, jeu de rôle, plan d'action personnel)**, d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de gérer une réclamation
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

Formation Gérer un client difficile

La gestion des clients « difficiles » est toujours délicate, car gérer son stress, prendre du recul ou mettre en place une démarche positive demande du savoir-faire et de savoir-être. L'objectif est de comprendre les modes de fonctionnement des clients « difficiles » mais aussi les raisons d'un conflit-client et de pouvoir au mieux l'anticiper et le prévenir ; et dans le pire des cas le désamorcer.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, les participants seront capables :

- **De comprendre, prévenir et gérer les clients dits « difficiles »**

Contenus et progression pédagogique

JOUR I : APPORTS THÉORIQUES ET MISES EN SITUATION

- **Comprendre ce que l'on entend par « client difficile »** : Reconnaître les 5 types de personnalités difficiles (modèle de Roland Guinchard). Identifier les atouts et limites de son propre type de personnalité (les conflits avec soi-même, source des conflits avec les autres).
- **Repérer, prévenir et désamorcer les situations conflictuelles** : repérer les indices pré-conflituels, les personnes impliquées (triangle victime-persécuteur-sauveur), les signaux d'alarme individuels et collectifs. Utiliser le modèle DISC comme outil de sensibilisation. Utiliser les outils d'audit et d'analyse et de mesure des relations et de la cohésion de groupe (audit social, enquête bien-être au travail, ...).
- **Sortir d'une situation délicate avec un client difficile** : poser ses limites, dépassionner le débat (modèle DISC, modèle DESC), maîtriser sa communication verbale et non verbale, gérer son stress et retrouver immédiatement le calme, recadrer son client en restant courtois et professionnel, solliciter de l'aide et sortir du cadre si nécessaire, présenter et accepter des excuses, ...
- **Désamorcer un conflit avec un client difficile** : Comprendre l'origine du conflit, sa nature et son degré (latent ou ouvert). Identifier les personnes impliquées et analyser leurs comportements dans le conflit (modèle de Thomas-Kilmann). Connaître les différentes stratégies de gestion de conflit, choisir la plus pertinente. Mener des entretiens de résolution de conflits avec la méthode DESC. Utiliser les outils complémentaires (les « mots magiques », gestion des excès émotionnels). Envisager des solutions externes (médiation, ...). Réaliser un débriefing à froid pour pérenniser la situation et consolider la relation professionnelle. Évaluer la gestion du conflit.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.

En outre, le séquençement du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (simulation, jeu de rôle, plan d'action personnel)**, d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Stéphanie Germain bénéficie de 20 ans de carrière dans les métiers de la vente dont 10 ans en commerce de proximité et 10 ans au sein de la grande distribution (groupe AUCHAN). La diversité de son expérience garantie aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tout public désireux de gérer un client difficile
Prérequis	Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes)
Durée	1 jour (Soit 7 heures)
Tarif	600 euros / en individuel 1200 euros / tarif entreprise

CABINET JACEF
JULIEN ACARD
CONSEIL ET FORMATION

Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

PARCOURS N°7 ACQUIS DE L'ÉXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Formation

Réussir son parcours RAEP

La RAEP pour Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle est une épreuve de concours administratifs et d'examens professionnels de plus en plus fréquemment rencontrée par les agents de la Fonction Publique. Elle comporte 2 étapes : un dossier écrit puis un oral devant un jury. Bien préparée, une RAEP est l'occasion, pour l'agent, de faire un point sur sa carrière et d'évoluer tant professionnellement que personnellement, au-delà même de l'examen en lui-même.

Objectifs pédagogiques

- À l'issue de ce module, les participants seront capables :
- **D'appréhender la démarche RAEP et ses spécificités**
 - **De constituer leur dossier RAEP (écrit)**
 - **De se préparer au jury RAEP (oral)**

Contenus et progression pédagogique

JOUR 1 : APPORTS THÉORIQUES ET ÉLABORATION DU PLAN PERSONNEL D'ACTIONS

- **Comprendre les enjeux de la RAEP** : contexte légal de la RAEP, définitions et périmètre, enjeux, présentation de dossiers-types, la dimension administrative de l'épreuve, les principales difficultés rencontrées par les candidats, ...
- **Appropriation de la démarche RAEP** : proposition d'une méthodologie globale, réalisation de son inventaire de compétences personnel, identification des outils-supports (fiches de poste, nomenclatures métiers, codes ROME, ...) ; identification des missions et activités les plus intéressantes à exposer (réussites et échecs sur lesquels capitaliser) ; les expliciter et les problématiser au travers une analyse distanciée de vos savoirs, savoirs-faire et savoirs-être (logique de compétences) ; structurer et organiser vos idées au travers l'élaboration d'un plan de dossier ; appréhender les spécificités de l'écriture RAEP sur le fond (rédaction argumentée et démonstrative ; degré de conceptualisation d'analyse critique attendu au regard du diplôme préparé, style clair, simple, concis et précis, ...) et sur la forme (règles de mise en page académiques, ...) ; démontrer l'authenticité de vos écrits en intégrant des éléments de preuve pertinents ; conclure et exprimer ses motivations au projet RAEP. Techniques d'auto-relectures (points de vigilance).

JOUR 2 : PREPARATION A L'ORAL

- **Identifier les principaux facteurs de réussite et d'échec d'un oral RAEP** (techniques de gestion de stress, attitudes et comportements à privilégier vs à bannir, ...)

- **Établir une stratégie gagnante pour l'oral** : identifier et sélectionner les informations les plus percutantes pour défendre votre profil en fonction du poste convoité ; organiser ces informations de manière à attirer l'attention du jury sur les points stratégiques ;
- **Préparer votre entretien RAEP lors d'un oral blanc en session individuelle ou collective** (chaque participant occupant alors tour à tour le rôle de candidat, observateur, jury). Chaque oral blanc est suivi d'un débriefing par votre accompagnateur RAEP vous permettant d'identifier vos points forts et vos axes d'amélioration sur le fond et sur la forme. Transmission d'une grille de synthèse à l'issue de l'oral blanc pour vous poursuivre vos entraînements.

Ressources techniques et pédagogiques

Notre cabinet s'appuie sur une **pédagogie ludique, active et participative** basée sur de nombreux cas pratiques issus des retours d'expériences des participants et de l'intervenant.
En outre, le séquençage du module implique une alternance entre des **apports théoriques et méthodologiques** d'une part et des **exercices pratiques et mises en situations personnalisées (plan d'action personnel, jeu de rôle, simulation, entraînement)** d'autre part.

Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- **Évaluation des acquis des participants** : Évaluation avant, pendant et après la formation via des questionnaires et quizz pour mesurer la progression pédagogique.
- **Évaluation de la satisfaction des participants** : Questionnaire à chaud, rendez-vous de suivi individuel (à froid).
- **Remise d'une attestation d'assiduité, en fin de formation.**

Votre intervenant(e)

Julien Acard est diplômé du CNAM de Franche-Comté. Après 10 ans d'expérience dans les métiers de la force de vente et du management essentiellement en TPE/PME, il crée le cabinet Jacef en 2013. Sa riche expérience assure aux participants une approche très opérationnelle de la formation.

Modalités pratiques

Type de formation	Distanciel
Effectif	De 3 à 7 personnes
Profil des stagiaires	Tous les candidats aux concours internes, externes et examens professionnels de la fonction publique comprenant une épreuve de RAEP.
Prérequis	- Avoir réalisé son pré-diagnostic en ligne et un entretien téléphonique d'exploration formation avec le consultant-formateur (environ 20 minutes) - Disposer d'une (bonne) connexion internet et d'un ordinateur avec micro et webcam



Consultant Formateur indépendant
Certifié ICPF (CNEFOP)

Durée	I+I jour (soit 14h)
Tarif	1200 euros / en individuel 2400 euros / tarif entreprise