

CONTACTEZ NOUS

03 72 632 224



# CATALOGUE DE FORMATIONS

**Qualiopi**   
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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



# 2025

**Réserve ta place**

MAINTENANT !

[WWW.VENTE-EPIC.COM](http://WWW.VENTE-EPIC.COM)

# Table des matières

NOTRE VISION.....	3
NOTRE APPROCHE.....	4
NOTRE MÉTHODE.....	5
NOTRE MÉTIER.....	6
NOTRE STRUCTURE D'INTERVENTION.....	7
NOS OUTILS.....	8
VOS LIEUX DE FORMATION.....	9
VOS FINANCEMENTS.....	10
ACCESSIBILITÉ HANDICAP.....	11
LOI ALUR – SPÉCIAL IMMOBILIER.....	12
CONTACTEZ-NOUS.....	13
Spécial immobilier.....	14
Animer et motiver son équipe de mandataire immobilier.....	15
SPECIAL IMMO : Adapter son comportement à son client vendeur.....	17
Déontologie pour les professionnels de l'immobilier et la non-discrimination à l'accès au logement.....	19
La pige immobilière : DÉCLENCHER UN RENDEZ-VOUS DE MANDAT.....	21
Social selling : Prospector avec LINKEDIN pour rentrer du mandat.....	23
La stratégie commerciale et la relation client dans l'immobilier.....	25
Prospection/Communication et gestion du temps en immobilier.....	27
Réussite CAMP spécial mandataire immobilier :.....	29
Gérer sa micro-entreprise au quotidien :.....	31
Développement personnel.....	33
Définir et atteindre ses objectifs avec les neurosciences.....	34
Maîtriser son stress et gérer ses émotions.....	35
Gestion du temps pour les dirigeants et commerciaux.....	36
S'adapter à son interlocuteur, découverte DISC.....	38
Comprendre les besoins émotionnels en décodant le langage non verbal.....	40
Développement commercial et marketing.....	42
Créer un Calendrier de l'Avent Inoubliable : Surprendre et Fidéliser son Audience.....	43
Créer et animer des campagnes newsletter / emailing.....	45
Créer du contenu impactant pour les réseaux sociaux.....	47
Booster ses ventes avec FACEBOOK & le personal branding.....	49
Comment vendre efficacement avec les réseaux sociaux ?.....	51
Optimiser sa présence sur Facebook.....	53
Canva : Créer des visuels impactants pour les réseaux sociaux.....	55
TikTok pour les entrepreneurs et entreprises.....	57
Social selling : Prospector avec LINKEDIN.....	59



Réussir sa prospection téléphonique .....	61
Vendre et négocier au téléphone .....	63
Les dix étapes d'un entretien de vente réussi .....	65
Persuader avec la méthode DISC .....	67
Perfectionner sa découverte client .....	69
Décoder les objections non verbales.....	71
Désamorcer un conflit client : comprendre/résoudre le processus .....	73
La relation commerciale pour les techniciens.....	75
<b>Organisation du dispositif commercial .....</b>	<b>77</b>
Créer ou reprendre un point de vente .....	78
Les étapes incontournables de la création ou reprise d'une entreprise.....	80
Gagner en visibilité grâce à l'outil Google my business .....	82
Construire sa stratégie commerciale .....	84
Construire son Plan d'Actions Commerciales.....	86
<b>Management commercial .....</b>	<b>88</b>
Management, les fondamentaux .....	89
Manager avec DISC .....	91
Animer et motiver son équipe commerciale .....	93
Synergie d'équipe avec DISC .....	95
REUSSITE CAMP MANAGEMENT : Réussir le développement de son équipe en MLM .....	97
Descriptif des indicateurs de performance de l'organisme de formation .....	99
CONDITIONS GENERALES DE VENTE .....	100
REGLEMENT INTERIEUR.....	103



# NOTRE VISION

Le Centre de Compétences EPIC ambitionne de devenir une référence en **excellence commerciale et en développement personnel**, en formant des professionnels capables de **se faire acheter** plutôt que de vendre, tout en cultivant un **leadership authentique et inspirant**.

Nous croyons que la réussite commerciale repose sur une approche **éthique et stratégique**, où la **valeur perçue, la posture et la relation client** sont les clés de la performance durable. Notre mission est d'accompagner les entrepreneurs, commerciaux et dirigeants à maîtriser l'art de l'**influence positive, de la différenciation et de la création d'impact**.

Au-delà des compétences commerciales, nous plaçons **l'humain au cœur du succès**. Nous aidons chaque individu à révéler son plein potentiel, à aligner ses actions avec ses valeurs et à adopter un état d'esprit propice à la croissance et à l'épanouissement. Grâce à une pédagogie active, un accompagnement personnalisé et des stratégies de pointe, nous façonnons une **communauté de professionnels d'excellence**, capables d'attirer naturellement les opportunités et de bâtir des relations commerciales pérennes.

**Notre engagement : élever l'excellence commerciale en alliant expertise, intelligence humaine et impact durable.**

**E**mulateur

**P**ropulseur

**I**ntelligence

**C**ommercial



---

# NOTRE APPROCHE



Nos ambitions sont :



de permettre à chaque personne d'exprimer ses talents au sein de son entreprise.



d'accompagner une dynamique de développement des compétences positive et durable.



de renforcer la confiance et le plaisir.



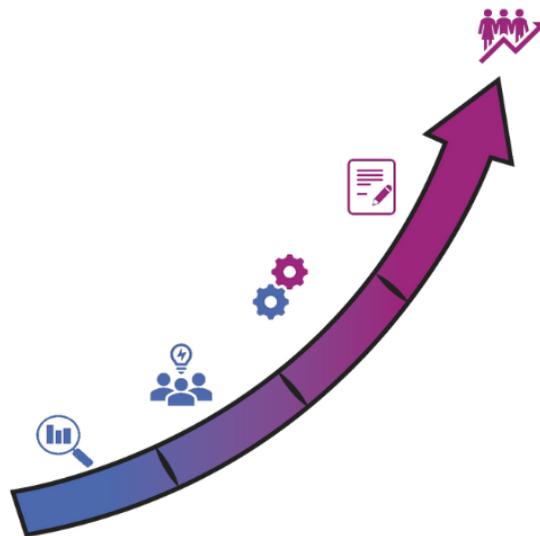
d'augmenter votre chiffre d'affaires et vos marges.



---

# NOTRE MÉTHODE

5 étapes simples et efficaces de l'excellence EPIC:



étape 1 : prise de connaissance de VOS besoins en fonction de VOTRE entreprise.



étape 2 : découverte participative et mesure des écarts entre vos compétences réelles et vos compétences souhaitées.



étape 3 : mise en application des savoirs, savoir-faire, savoir-être et attitudes mentales pour acquérir les compétences.



étape 4 : élaboration d'un plan d'actions personnel à l'issue de chaque session.



étape 5 : suivi personnalisé pour consolider les nouveaux acquis.



---

# NOTRE MÉTIER

4 axes d'interventions de l'excellence EPIC:



## Développement personnel

- Augmenter sa capacité de concentration, ses compétences
- Développer ses capacités intellectuelles, sa créativité
- Accroître sa connaissance de soi, son estime de soi, sa confiance en soi,
- Reconnaître et maîtriser les émotions
- Déployer son leadership



## Organisation du dispositif commercial :

- Management et animation de l'équipe commerciale
- Accompagnement du dirigeant
- Gestion de la relation clients
- Communication interne
- Stratégie et plan d'actions commerciales
- Analyse de la situation
- Direction commerciale externalisée



## Développement commercial et marketing

- Etude de marché
- Ciblage clients et prospection
- Action de fidélisation clients
- Formation commerciale
- Mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions commerciales
- Plan d'actions commerciales
- Supports de vente et communication
- Action de marketing direct



## Management de l'équipe commerciale

- Assistance au recrutement
- Evaluation des compétences commerciales
- Profil comportemental
- Synergie d'équipe
- Formation



---

# NOTRE STRUCTURE D'INTERVENTION

## Remise du rapport de diagnostic

## MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE

Animation et suivi du système de management. Orientation de l'activité, en phase avec la politique commerciale (clients, produits, tâches). Tableaux de bord collectifs et individuels.

## L'ASSISTANCE AU RECRUTEMENT

Assistance au recrutement :  
Définition du besoin, recherche et évaluation des candidats, accompagnement au choix final et suivi de l'intégration.

## GESTION DE LA RELATION CLIENTS

Efficacité de la démarche commerciale, prospection, fidélisation.  
Bases de données.  
Mise en œuvre et utilisation des systèmes d'information.

## DIAGNOSTIC

L'entreprise, son environnement, ses hommes, ses produits, ses clients et ses outils. Politique commerciale et objectifs. Forces et faiblesses, opportunités et menaces. Recommandations des actions à mener.

## STRATEGIE ET POLITIQUE COMMERCIALE

Élaboration de la stratégie. Rédaction de la politique commerciale et définition des objectifs et plans d'actions.

## DEVELOPPEMENT DES MOTIVATIONS ET COMPETENCES

Evaluation technique et comportementale. Accompagnement terrain, formations théoriques et pratiques. Formations et accompagnement des managers.

## LES OUTILS DE VENTE

Elaboration des outils de communication, tableaux de bord commerciaux et suivi de réalisation.



---

# NOS OUTILS

Nos formateurs adaptent les formations en fonction des comportements et motivations de chacun pour acquérir rapidement les compétences.



---

# VOS LIEUX DE FORMATIONS

Vos formations peuvent être dispensées :

**En intra-entreprise :**

Formez votre équipe chez vous sur une compétence sélectionnée dans le catalogue ou sur-mesure à la date de votre choix.

**En inter-entreprise,** c'est à dire se former individuellement dans notre centre de compétences lors des sessions programmées.

**En individuel :** seul avec le formateur

**En collectif :** avec des personnes d'horizons différents sur une même compétence lors des sessions programmées

Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint



# VOS FINANCEMENTS



CERTIFIÉ

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

**NOUVEAUX  
OPCO  
NOUVEAUX  
LOGOS  
NOUVEAUX  
SITES  
WEB**

En partenariat avec



trouver-mon-opco.fr

**afDas**



www.afdas.com

**Atlas** OPCO



www.opco-atlas.fr

**PCO EP**  
Opérateur de compétences  
des Entreprises de Proximité



www.opcoep.fr

**AKTO**  
L'humain au cœur des services



www.aktto.fr



www.ocapiat.fr



www.opco2i.fr

**l'opcommerce**  
Opérateur de compétences



www.lopcommerce.com

**Constructys**  
Votre partenaire compétences



www.constructys.fr

**OPCO  
Mobilités**



www.opcomobilites.fr

**OPCO  
SANTÉ**



www.opco-sante.fr

**uniformation**



www.uniformation.fr

Cette infographie illustre le **transfert des compétences des anciens OPCA vers les 11 nouveaux OPCO**.  
Ex. Les champs d'intervention d'AGEFOS-PME ont été répartis entre 7 OPCO, le logo d'AGEFOS-PME apparaît donc 7 fois.



---

# ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Notre établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Lors de nos premiers contacts, nous vous proposons un entretien afin de prendre en compte les spécificités de votre handicap et de déterminer les éventuels aménagements ou dispositions à mettre en place.

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos questions.



---

# LOI ALUR - SPÉCIAL IMMOBILIER

Nos formations s'adressent à tous les professionnels de l'immobilier et respecte les règles relatives à la formation professionnelle continue (et notamment les règles fixés au décret du 18 février 2016 relatif à l'obligation de formations des professionnels de l'immobilier).

Donc si vous êtes agents immobiliers, conseillers immobiliers, gestionnaires, syndics de copropriété, promoteurs, consultants, nos formations sont faites pour VOUS.



---

# CONTACTEZ- NOUS

**EPIC - JB Conseil**  
1 rue wangari Maathai  
57140 NORROY LE VENEUR

téléphone : 0 972 632 224

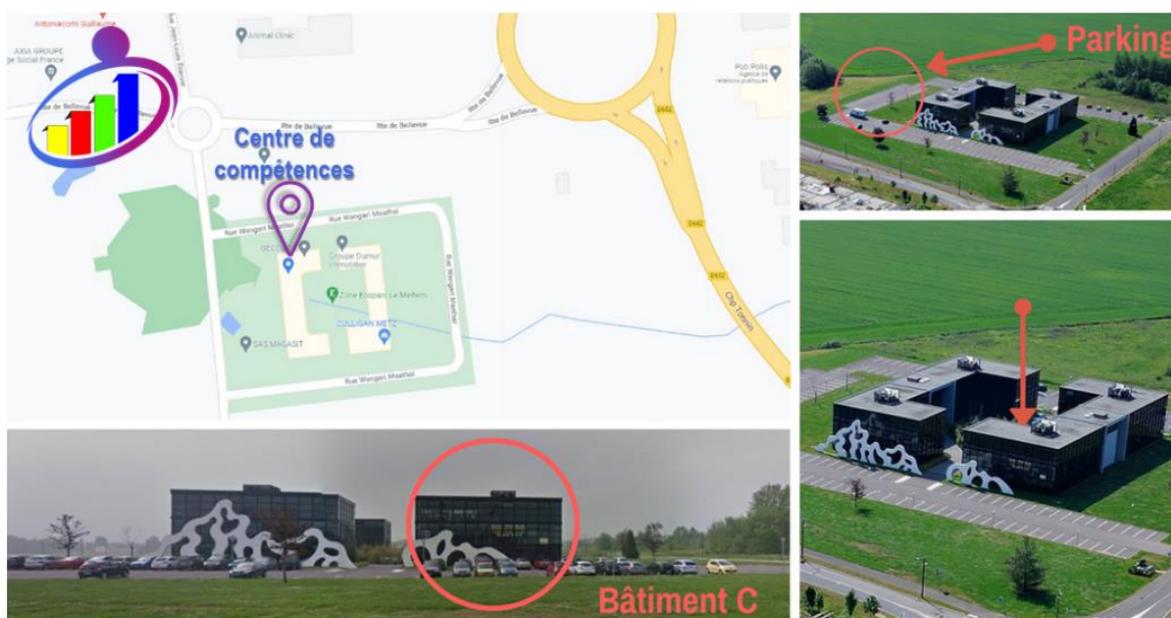
[www.vente-epic.Com](http://www.vente-epic.Com)

[formation@vente-epic.com](mailto:formation@vente-epic.com)

SARL au capital de 5000 €- RCS Thionville B 821 107 893 - TVA

intracommunautaire : FR 58 821107893

Organisme de formation déclaré sous le n° 44 57 03630 57 auprès du préfet  
de région Alsace Champagne Ardenne Lorraine





# **SPECIAL IMMOBILIER**



# Animer et motiver son équipe de mandataire immobilier

*Le capital humain d'une agence repose sur ses collaborateurs et au-delà de leurs compétences métiers, c'est grâce à une motivation hors pair que les agents commerciaux atteignent, voire dépassent leurs objectifs. Le manager commercial est le plus puissant vecteur de cette motivation : il doit continuellement travailler pour piloter et motiver ses équipes. La motivation est la clé de la réussite, il ne peut y avoir de performance durable sans elle. Cette formation repose tant sur l'apprentissage des gestes clés du management d'équipe commerciale que sur la prise en compte des leviers de la motivation des commerciaux. Elle vous apportera des outils opérationnels pour bien piloter votre équipe et ainsi développer vos résultats.*



## Durée

2 JOURS (14 h) peut être fractionné en deux sessions ou quatre sessions  
En présentiel



## Public visé

Cette formation s'adresse à : Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau ayant une équipe de mandataire  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participants
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel



## Objectifs

- Identifier les leviers du manager commercial
- Définir un mode de management en harmonie avec sa personnalité et son équipe
- Assurer la montée en compétence de chaque collaborateur
- Acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte pour développer les résultats



## Programme

### Se positionner dans sa fonction de manager commercial

- Réfléchir sur son métier de manager commercial : rôle, missions, responsabilités, compétences à mobiliser
- Les fondamentaux du management : évaluer son style de management commercial
- Analyser les conséquences en matière de communication
- Élaborer son Plan d'Actions Managériales

### Communiquer et motiver son équipe

- Réaliser un mapping de son équipe :
- Motivations personnelles
- Compétences et résultats obtenus
- Identifier les leviers de la performance individuelle
- Préparer un plan d'accompagnement individuel
- Développer l'esprit d'équipe
- Accompagner la progression collective et individuelle
- Identifier les signaux faibles pour anticiper les tensions dans l'équipe

### Évaluer et piloter les performances de son équipe

- Piloter l'activité de son équipe
- Conduire des entretiens efficaces pour :
- Fixer des objectifs réalistes et motivants
- Féliciter
- Recadrer et gérer des relations conflictuelles
- Déléguer
- Remotiver
- Analyser et animer la performance au quotidien pour mobiliser son équipe et actionner les bons leviers

### Animer des réunions motivantes et efficaces



- Nombreux échanges avec les participants et apports du formateur

*Session de 1 à 8 participants*

- Pourquoi animer des réunions ?
- Les différents types de réunions
- Valider qu'un objectif est atteignable
- Les moteurs de l'action : La motivation
- Les freins à l'action : Les craintes
- Préciser son objectif : Les critères
- Négocier avec soi-même : Le réalisme
- Mesurer la réussite : Les résultats attendus
- Préparer le contenu et se préparer
- Les étapes clés d'une animation
- Rédiger le compte-rendu et suivre le plan d'actions
- Élaborer un plan d'action réaliste et efficace en précisant les engagements et les délais

#### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clés pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous



# SPECIAL IMMO : Adapter son comportement à son client vendeur

Développer une « bonne communication » est devenu un enjeu incontournable des entreprises et de bon nombre d'agent immobiliers. Pouvoir comprendre le comportement de l'autre et ainsi renforcer sa capacité d'adaptabilité pour gagner en efficacité relationnelle s'avère primordial dans le milieu professionnel d'aujourd'hui. Nous vous proposons à travers la méthode DISC, un outil simple et opérationnel immédiatement applicable dans votre environnement de travail, de développer l'impact de votre comportement et ancrer ces changements positifs dans le temps.



## Durée

2 JOURS (14 h) peut être fractionné en deux sessions ou quatre sessions  
En présentiel



## Public visé

Cette formation s'adresse à : Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau ayant une équipe de mandataire Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participants
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel



## Objectifs

- Identifier et comprendre son propre style comportemental
- Reconnaître les attentes et les besoins de chaque style de comportement
- Adapter son style de comportement de façon à communiquer plus efficacement avec ses clients...
- Développer et renforcer ses compétences relationnelles



## Programme

### Découvrir le langage des couleurs

- Découvrir les différentes typologies de couleurs et les comportements associés
- Reconnaître son mode de communication privilégié et son impact dans la relation
- Savoir faire preuve de flexibilité
- Découvrir ses propres motivations

### Savoir reconnaître les différents profils de couleurs

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de vos interlocuteurs
- Reconnaître les grands types psychologiques et leur comportement sous stress
- Connaître et reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs
- Analyser les facteurs de motivation et les besoins de l'autre

### Développer une communication constructive

- Les aspects clés d'une communication
- Les différentes sources d'incompréhension
- Savoir décoder le comportement verbal et le non verbal

### S'entraîner pour améliorer sa capacité à communiquer

- Savoir écouter son interlocuteur
- De l'écoute active à la reformulation
- Adapter efficacement son style de communication
- Savoir faire preuve d'assertivité

### Savoir gérer les situations difficiles

- Découvrir et comprendre les sources d'incompréhension et de conflits entre les couleurs
- Prévenir et gérer les tensions grâce au langage des couleurs
- Savoir sortir des conflits en utilisant la méthode des couleurs

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire



important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec les participants et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants



### Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Déontologie pour les professionnels de l'immobilier et la non-discrimination à l'accès au logement

La déontologie fait partie des heures de formation obligatoire que vous devez réaliser tous les 3 ans pour renouveler votre carte professionnelle. Cette formation revient sur les différents points importants du code de déontologie à connaître pour exercer un métier de l'immobilier. Et vous permet d'orienter correctement vos clients propriétaires, acquéreurs et locataires afin de satisfaire au mieux à l'obligation de conseil d'un professionnel de l'immobilier.



## Durée

4 heures  
En présentiel sous forme  
d'escape game



## Public visé

Cette formation s'adresse à : Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau ayant une équipe de mandataire  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participants
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel



## Objectifs

- Identifier les nouvelles règles du code de déontologie
- Respecter l'éthique professionnel



## Programme

### La déontologie

- Appréhender la notion de déontologie
- La déontologie et les professions immobilières

### L'éthique

- L'éthique professionnelle
- La bonne exécution des missions incombant au professionnel de l'immobilier
- La responsabilité du professionnel de l'immobilier

### Les obligations

- Le respect des obligations législatives et réglementaires
- La réglementation du métier du professionnel de l'immobilier
- La réglementation particulière à laquelle est assujéti le professionnel de l'immobilier

### La compétence

- Le professionnel de l'immobilier doit être compétent (formation initiale)
- Les conditions d'accès au métier d'agent immobilier
- La formation professionnelle comme vecteur

### Le conseil

- La défense d'intérêts en présence
- Le rôle « d'intermédiaire »
- L'étendue du devoir de conseil

### Le conflit d'intérêts

- Conflit d'intérêts avec les mandants ou autres parties liées à l'opération
- Conflit d'intérêts avec une activité annexe ou connexe du professionnel de l'immobilier

### La confraternité

- Concurrence libre, saine et loyale ?
- La discrétion professionnelle
- La différence entre le dénigrement commercial et la diffamation

### La gestion

- L'organisation de l'entreprise



important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec les participants et apports du formateur

Session de 1 à 20 participants



## Prix

Inter : 140€ht (168€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Le statut juridique de l'agent immobilier
- Le statut juridique du négociateur salarié
- Le statut juridique de l'agent commercial

### La transparence

- Donner une information exacte, intelligible et complète
- L'information des clients
- La sanction du non-respect des règles de publicité

### La confidentialité

- L'utilisation des données à caractère personnel
- La réglementation RGPD

### Le règlement des litiges

- Résolution à l'amiable des litiges
- Les modalités de mise en place de la procédure de négociation amiable
- Litiges concernés
- Litiges exclus

### Discipline et CNTGI

- Présentation du Conseil National de la Transaction et de la Gestion Immobilières

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# La pige immobilière : DÉCLENCHER UN RENDEZ-VOUS DE MANDAT

La pige immobilière est l'un des outils de prospection les plus redoutés, tant par les agents immobiliers que par les clients, et en même temps, c'est aussi l'un des outils de prospection les plus efficaces pour rentrer un mandat instantanément. S'adressant directement à des prospects vendeurs, la pige immobilière est l'outil de rentrée de mandats par excellence. Cette formation vous permettra d'apprendre les techniques commerciales essentielles pour mettre en place les fondamentaux du métier d'agent ou conseiller immobilier



## Durée

1 JOUR (7 h) peut être fractionné en deux sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun - apprendre les bases du métier



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise



## Objectifs

- Comprendre en quoi consiste la prospection immobilière ?
- Savoir définir une stratégie
- Savoir élaborer un scénario d'appel adapté à la cible dans le but de prendre un rendez-vous
- Adopter les bonnes postures au téléphone
- Savoir gérer les informations commerciales
- Savoir organiser sa relance téléphonique
- Savoir argumenter et répondre aux objections



## Programme

### La prospection dans son ensemble

- La prospection immobilière – pige ?
- La réglementation
- Réussir sa prospection : démarche proactive
- L'intégrée dans sa stratégie

### Organiser sa prospection

- La qualité de la cible de prospection : le fichier prospects, comment qualifier,
- Le CRM, utiliser les données disponibles,
- Mettre en place le suivi de la prospection,
- Organiser son temps d'appel et de RDV externes/la semaine type ou le mois type du commercial.

### Les étapes d'une prise de RDV par téléphone : scénario d'appel

- Se présenter
- Demander l'autorisation
- Passer les barrages,
- Susciter l'attention,
- Travailler l'accroche,
- Présenter l'objet de l'appel,
- Rassurer,
- Poser quelques questions de découverte, adaptées à la cible
- Fixer le RDV
- Recueillir les adresses, les adresses mails,
- Traiter les objections fréquentes,
- Prendre congé

### Tracer son appel

- L'importance de la prise de note
- L'alimentation du CRM/outil client



- des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 8 participants



Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Le suivi des contacts
- La transmission des informations

### **Les attitudes au téléphone**

- La voix,
- Le vocabulaire,
- L'écoute,
- Les postures (ton, attitude, rythme...).

### **Les plus :**

- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer sa stratégie
- Accompagnement à la définition de son plan d'action avec la définition d'une stratégie d'approche pour les prospects
- Mise en place de scénarios de prospection pige
- Rédaction de messages personnalisés pour la pige
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Social selling : Prospector avec LINKEDIN pour rentrer du mandat

*Vous prospectez régulièrement par téléphone et vous constatez qu'il est souvent difficile de joindre votre interlocuteur. Les réseaux sociaux notamment le réseau LinkedIn sont un nouveau mode de communication, utilisés désormais par les entreprises. LinkedIn devient la vitrine de votre entreprise et de vous-même. Il vous permettra également d'entrer directement en contact avec vos interlocuteurs.*



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionné en deux sessions  
En présentiel et ou distanciel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



## Objectifs

- Comprendre et appréhender la démarche social selling
- Savoir définir une stratégie de social selling LinkedIn
- Optimiser une vitrine professionnelle crédible en ligne
- Savoir communiquer pour gagner en visibilité et exposer la cible à la marque
- Développer son réseau professionnel et d'influence
- Rechercher et détecter des opportunités commerciales
- Créer des opportunités commerciales



## Programme

### *Comprendre la démarche du Social selling*

- Intérêt du Social Selling
- Différences avec le modèle commercial classique
- Objectifs du social seller sur LinkedIn

### *Optimiser votre profil LinkedIn*

- Un profil efficace pour prospecter
- Crédibilité du profil
- Votre page entreprise
- Réglages essentiels

### *Développer votre réseau*

- Stratégies de prise de contact
- Bonnes pratiques de mise en connexion
- Définition de vos prospects-cibles
- Recherche de personnes sur LinkedIn
- Les groupes LinkedIn

### *Créer vos scénarios de prospection*

- Méthodologie pour prospecter
- Différentes approches de scénario
- Bonnes pratiques de demande de connexion
- Les outils de prospection LinkedIn

### *Publier du contenu*

- Types de contenu professionnel
- Construire votre ligne éditoriale
- Calendrier éditorial : quand et comment poster ?
- Booster vos publications



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Algorithme de LinkedIn
- Bonnes pratiques de publication
- Maîtriser vos débats

### **Suivre votre activité LinkedIn**

- KPI : les indicateurs-clés à avoir
- Mesure de la performance de vos scénarios

### Les plus :

- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer le profil LinkedIn des participants et de la page entreprise
- Accompagnement à la définition d'une ligne et du calendrier éditorial du client
- Définition d'une stratégie d'approche pour les prospects du client
- Mise en place des scénarios de prospection pour une à deux cibles du client
- Rédaction de messages personnalisés pour une à deux cibles du client
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# La stratégie commerciale et la relation client dans l'immobilier

Sans clients et sans biens à vendre, votre agence ne peut fonctionner. Établir une stratégie commerciale vous donne une vision claire du but à atteindre, une voie à suivre et des moyens opérationnels à déployer pour rencontrer ses futurs vendeurs et acquéreurs afin d'atteindre ses objectifs. Cette formation vous permettra d'apprendre les techniques commerciales essentielles pour mettre en place les fondamentaux du métier d'agent ou conseiller immobilier



## Durée

1 JOUR (7 h) peut être fractionné en deux sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun - apprendre les bases du métier



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue



## Objectifs

- Comprendre et appréhender son secteur
- Savoir définir une stratégie
- Diversifier et optimiser sa prospection pour la rendre plus efficace et plus ludique
- Apprendre à construire un argumentaire varié
- Connaître les conditions de mise en œuvre pour optimiser ses retours de visite



## Programme

### Définissez les objectifs commerciaux

- Définir des objectifs propres à son agence
- Les critères de validation d'un objectif réalisable
- Déterminer les freins à l'action

### Procédez à une analyse stratégique du marché

- La sectorisation : connaître son secteur et son environnement
- L'importance de l'étude de potentialité et de l'étude de marché
- Définir et piloter son secteur / Organiser une veille de prospection

### Identifiez vos prospects (vendeurs et acquéreurs)

- Organiser ses données
- Identifier les typologies des biens immobiliers pouvant être loués ou vendus
- Appréhender la périodicité du marché
- Identifier les sociostyles vendeurs-acquéreurs
- Créer, organiser, renseigner ses fichiers clients

### Organisez votre prospection commerciale

- Les différentes méthodes de prospection physique et leurs rendements : porte-à-porte, phoning, pige, mailings, flyers, ambassadeurs, anciens clients, actions de marketing local, etc
- Organiser son agenda et son planning de prospection
- Préparer sa démarche commerciale au téléphone et en face-à-face
- Optimiser son relationnel et sa prospection physique (porte-à-porte)
- La pige téléphonique
- Développer une approche digitale
- Valorisation de l'agence

### Mesurez les performances de la stratégie commerciale

- KPI : les indicateurs-clés à avoir
- Mesure de la performance de vos actions
- Gagner du temps de travail

### Les plus :



dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 8 participants*



Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer sa stratégie
- Accompagnement à la définition de son plan d'action avec la définition d'une stratégie d'approche pour les prospects
- Mise en place de scénarios de prospection pign
- Rédaction de messages personnalisés pour la prospection physique
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Prospection/Communication et gestion du temps en immobilier

*Sans effort sur la prospection, impossible d'obtenir des résultats. Mais devez-vous prendre autant de temps pour cela ? certainement pas. Il vous faut les bons outils et les bonnes techniques pour éviter de perdre du temps pour cette tâche. Durant cette formation vous maîtriserez de nouveaux réflexes pour développer vos affaires.*



## Durée

2 JOUR (14 h) peut être fractionné en deux sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



## Objectifs

- Diversifier et optimiser sa prospection pour la rendre plus efficace et plus ludique
- Connaître les lois fondamentales sur la gestion du temps
- Apprendre à gérer les priorités de son planning et organiser son temps de travail



## Programme

### Objectif Prospection & Communication

- Les projets à court, moyen et long terme
- L'importance de la sectorisation
- Les différentes méthodes de prospection physique et leurs rendements

### Maîtriser les outils et les techniques

- La méthode AIDA
- La méthode DISC (les couleurs)
- Les bases de données et CRM (qualification et suivi des contacts)

### La transition digitale dans la transaction immobilière

- Les tendances
- Les différentes méthodes de prospection digitale
- Réseaux sociaux, les bonnes pratiques
- Les pièges à éviter

### Gestion du temps en immobilier

- Auto-évaluation sur la gestion efficace du temps
- De l'objectif de chiffre d'affaires annuel au plan d'action hebdomadaire
- La gestion des urgences
- Savoir être efficace et prioriser les tâches
- La matrice Eisenhower
- Les lois fondamentales du temps
- La procrastination
- Apprendre à dire « non » et proposer une alternative

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clés pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 8 participants*



**Prix**

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Réussite CAMP spécial mandataire immobilier :

## 3 jours pour réussir ton année

*Formation exclusive pour les mandataires immobiliers ! Devenir indépendant, cela ne s'improvise pas ! Prépare-toi à réussir ton année comme jamais auparavant grâce à nos 7 étapes clés. Démarque-toi de la concurrence, booste ta productivité et maximise tes résultats. Découvre les secrets des mandataires qui réussissent, apprends leurs stratégies gagnantes pour réaliser des ventes exceptionnelles. Maîtrise les techniques de prospection efficaces, développe ton réseau et saisis les opportunités du marché. Rejoins-nous dès maintenant pour devenir un mandataire immobilier accompli et vivre une année exceptionnelle. Les résultats que tu souhaites sont à portée de main. Ne manque pas cette occasion unique !*



### Durée

3 JOURS (21 h) peut être fractionnés en 3 sessions  
En présentiel



### Public visé

Cette formation s'adresse aux agents immobiliers et mandataires immobiliers  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



### Niveau requis

Aucun



### Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



### Objectifs

- Renforcer ses compétences de chef d'entreprise
- Acquérir et développer les comportements et techniques du mandataire indépendant
- Maîtriser les techniques et outils d'une communication efficace
- Structurer sa prospection et inciter à agir
- Gérer son énergie et son temps.



### Programme

#### Objectif & vision

- Définir sa vision à 5 ans
- Transformer sa vision en chiffres d'affaires
- Définir ses objectifs à court, moyen et long terme

#### Gestion financière

- Rappel des obligations à remplir dans le cadre d'une micro-entreprise :
  - ✓ Les plafonds
  - ✓ Les charges
  - ✓ La tva
  - ✓ Les déclarations de CA à l'Urssaf
  - ✓ Les documents
- Les droits :
  - ✓ Chômage
  - ✓ Formation
  - ✓ Aides
- Définir son budget de trésorerie tableau de trésorerie (tableau fourni)
  - ✓ Les frais
  - ✓ Les investissements
  - ✓ Le budget pub & réseau

#### La stratégie commerciale

- Ses clients idéaux
- Ses produits idéaux
- Son positionnement
- Benchmark des confrères
- La sectorisation



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 4 à 8 participants



## Prix

En présentiel collectif : 735€ht  
(882€ttc) par personne

En présentiel individuel :  
contactez-nous

### **Prospecter & communiquer efficacement**

- Les moyens de prospection qui fonctionnent
- Focus sur la prospection non intrusive
- La RGPD & Bloctel

### **L'attitude**

- Se connaître soi-même
- Ses valeurs
- DISC
- Gérer ses Émotions
- L'optimisme et la positive attitude

### **La relation client**

- Le cercle d'or
- L'authenticité
- L'empathie

### **Gérer sa productivité**

- Gestion du temps
- Gérer son énergie
- L'autodiscipline & le focus

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Gérer sa micro-entreprise au quotidien :

## Gestion financière et comptable

Plongez dans l'univers passionnant de la gestion financière et comptable avec cette formation. Dites adieu aux cauchemars comptables et découvrez comment faire de vos chiffres des alliés prospères. En seulement quelques séances, apprenez à jongler avec les budgets, transformer les factures en opportunités et diriger votre entreprise vers le succès financier. Cette formation interactive vous donne les clés pour maîtriser chaque aspect de la comptabilité quotidienne, transformant ainsi vos défis financiers en opportunités florissantes. Rejoignez-nous et faites de la gestion financière un atout majeur dans l'épanouissement de votre micro-entreprise !



### Durée

1 JOUR ET DEMI (10 h) peut être fractionnés en 3 sessions  
En présentiel



### Public visé

Cette formation s'adresse aux agents immobiliers et mandataires immobiliers  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



### Niveau requis

Aucun



### Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



### Objectifs

- Comprendre les bases de la gestion d'entreprise
- Apprendre à gérer les finances de sa micro-entreprise
- Acquérir des compétences administratives pour optimiser le fonctionnement de sa micro-entreprise
- Se tenir informé des évolutions légales et réglementaires impactant les micro-entreprises



### Programme

#### Introduction à la gestion d'entreprise

- Les principes fondamentaux de la gestion d'entreprise
- Les différents types d'entreprises
- Les responsabilités légales et fiscales des micro-entrepreneurs

#### Gestion financière

- La comptabilité de base pour les micro-entreprises.
  - ✓ Les plafonds
  - ✓ Les charges
- La facturation et le suivi des paiements
  - ✓ Les règles d'une facture conforme
  - ✓ Les logiciels de facturation & CRM

#### Administration et organisation

- Gestion du temps et organisation personnelle
- La gestion des documents administratifs
  - ✓ La tva
  - ✓ Les déclarations de CA à l'Urssaf
- Optimiser les processus internes

#### Réglementation et évolution

- Veille réglementaire pour les micro-entrepreneurs
- Adaptation aux évolutions du marché
- Formation continue et perfectionnement

#### Les plus :



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 6 à 12 participants*



### Prix

En présentiel collectif : 367.50€ht  
(441€ttc) par personne  
En intra : contactez-nous

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



# Définir et atteindre ses objectifs avec les neurosciences

Comment atteindre ses objectifs ? Si définir des objectifs est nécessaire personnellement pour trouver des sources de satisfaction, c'est indispensable pour avancer et évoluer professionnellement. Cette formation vous permettra de savoir ce qu'il faut faire pour passer à l'action et réussir.



## Durée

1 JOUR (7h) fractionné en deux sessions  
présentiel



## Public visé

Tous professionnels travaillant dans un métier relationnel ou face à un public  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participants
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec les participants et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Objectifs

- Définir un objectif
- Savoir le définir de telle manière qu'il devienne atteignable
- Identifier les ressources nécessaires à la satisfaction d'un objectif



## Programme

### Concevoir son objectif : La Détermination d'objectif

- Valider qu'un objectif est atteignable
- Les moteurs de l'action : La motivation
- Les freins à l'action : Les craintes
- Préciser son objectif : Les critères
- Négocier avec soi-même : Le réalisme
- Mesurer la réussite : Les résultats attendus

### Formuler son objectif : L'importance des mots

- Transformer le négatif en positif avec la reformulation
- Transformer une croyance avec le recadrage
- Retraiter règles, suppositions, généralisations et jugements avec la boussole du langage
- Développer la conscience de soi

### Activer son objectif : La pensée positive

- Prendre conscience de la puissance de sa pensée.
- La visualisation créatrice
- Désactiver les obstacles internes

### Les stratégies de succès

- Comment utiliser vos réussites du passé, les analyser et les modéliser afin de construire un modèle de réussite pour le futur
- Analyser vos succès du passé
- Généraliser votre stratégie de succès

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous



# Maitriser son stress et gérer ses émotions

Au cours de cette formation, vous apprendrez à cultiver, comprendre et maitriser vos émotions. Vous retrouverez votre énergie à partir de l'auto-dépistage, l'auto-code et l'auto-résonance. L'objectif de la formation est de vous apporter des connaissances approfondies et des compétences dans le domaine la résilience.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en 8 sessions  
En présentiel sur 8 semaines ou 2 jours



## Public visé

Tous professionnels travaillant dans un métier relationnel ou face à un public  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Objectifs

- Comprendre la résilience émotionnelle
- Améliorer les performances professionnelles dans un contexte de crise
- Être capable de se réguler rapidement avec la cohérence cardiaque et les super ressources émotionnelles



## Programme

### Comprendre les modèles émotionnels :

- les découvertes actuelles en neurobiologie et psychologie
- comprendre la dynamique de ses propres émotions et des autres

### Apprendre à maitriser la VFC (cohérence cardiaque) :

- définition de la cohérence
- s'auto-réguler
- apprendre à le faire seul

### Découvrir et activer les Super Ressources pour satisfaire les Besoins

- les super ressources
- comment les activer

### Apprendre à se réguler :

- les processus de régulation émotionnelle
- se réguler et réguler les autres
- apprendre à le faire seul

### Apprendre à créer une routine intégrative :

- Apprendre à créer une routine intégrative (sans rajout dans le quotidien)

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



## Prix

Inter : 490€ht (600€ttc) par personne

Intra : contactez-nous



# Gestion du temps pour les dirigeants et commerciaux



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionné en deux sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel



## Objectifs

- Comprendre les composantes de la notion de temps
- Comprendre les enjeux liés à la notion de temps
- Savoir définir son propre mode de management du temps
- Savoir détecter et gérer les priorités – les usages du temps
- Comprendre les 4 failles (les pièges à éviter)
- Apprendre à catégoriser
- Apprendre à se faire un plan de journée



## Programme

### Les composantes du temps

- La gestion du temps
- Les composantes
- Les stratégies
- Travaillons-nous trop ?

### Les usages du temps

- Où en êtes-vous ?
- Définir votre propre management du temps
- Les 3 usages du temps

### Les enjeux liés au temps

- Les enjeux
- Les autres
- Soi
- Les moyens
- La méthode Nerac
- La matrice d'Eisenhower

### Les 4 failles

- La précipitation / Apprendre à catégoriser
- L'évaluation
- La procrastination
- Le plan de journée
- Reconnaître les priorités
- Donner la priorité aux priorités
- Reconnaître les « chronophages » et les chasser...
- L'anticipation

### Reconstruire son temps

- Rationaliser son temps professionnel

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration



important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# S'adapter à son interlocuteur, découverte DISC

Développer une « bonne communication » est devenu un enjeu incontournable des entreprises et de bon nombre d'encadrants. Pouvoir comprendre le comportement de l'autre et ainsi renforcer sa capacité d'adaptabilité pour gagner en efficacité relationnelle s'avère primordial dans le milieu professionnel d'aujourd'hui. Nous vous proposons à travers la méthode DISC, un outil simple et opérationnel immédiatement applicable dans votre environnement de travail, de développer l'impact de votre comportement et ancrer ces changements positifs dans le temps.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie



## Objectifs

- Identifier et comprendre son propre style comportemental
- Reconnaître les attentes et les besoins de chaque style de comportement
- Adapter son style de comportement de façon à communiquer plus efficacement avec ses collègues, collaborateurs, clients...
- Développer et renforcer ses compétences relationnelles



## Programme

### Découvrir le langage des couleurs

- Découvrir les différentes typologies de couleurs et les comportements associés
- Reconnaître son mode de communication privilégié et son impact dans la relation
- Savoir faire preuve de flexibilité
- Découvrir ses propres motivations

### Savoir reconnaître les différents profils de couleurs

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de vos interlocuteurs
- Reconnaître les grands types psychologiques et leur comportement sous stress
- Connaître et reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs
- Analyser les facteurs de motivation et les besoins de l'autre

### Développer une communication constructive

- Les aspects clés d'une communication
- Les différentes sources d'incompréhension
- Savoir décoder le comportement verbal et le non verbal

### S'entraîner pour améliorer sa capacité à communiquer

- Savoir écouter son interlocuteur
- De l'écoute active à la reformulation
- Adapter efficacement son style de communication
- Savoir faire preuve d'assertivité

### Savoir gérer les situations difficiles

- Découvrir et comprendre les sources d'incompréhension et de conflits entre les couleurs
- Prévenir et gérer les tensions grâce au langage des couleurs
- Savoir sortir des conflits en utilisant la méthode des couleurs

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour



de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez nous

favoriser la mise en application et les axes d'amélioration

- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et professionnelle avec une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Comprendre les besoins émotionnels en décodant le langage non verbal

*Avez-vous déjà eu envie de savoir ce que pense ou ressent votre interlocuteur, lors d'une discussion ou d'un entretien de vente, recrutement ou autres ? Et bien sachez que vous pouvez améliorer vos ressentis en analysant le non verbal et le para-verbal ! Au cours de cette formation, vous comprendrez comment et pourquoi les émotions se déclenchent. Et quels besoins se cachent derrière les émotions. Vous serez capable de déchiffrer avec une grande précision les signaux non verbaux, les micro-expressions visibles sur le visage de votre interlocuteur et en comprenant le sens de son langage non verbal. Prêt pour créer une communication empathique et bienveillante ?*



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions

Visio ou présentiel



## Public visé

Tous professionnels travaillant dans un métier relationnel ou face à un public  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel



## Objectifs

- Reconnaître les émotions dans les expressions faciales, la gestuelle de son interlocuteur.
- Détecter le stress et agir correctement.
- Entraîner l'empathie.
- Maîtriser le langage non verbal pour augmenter sa force d'impact.



## Programme

### 1er jour :

- État de la recherche d'expressions faciales.
- Ce que la mimique nous révèle et ce qu'elle ne dit pas.
- Que sont les émotions ?
- Que sont les déclencheurs universels ?
- Les traits distinctifs des sept émotions de base.
- Sous-catégories des émotions de base.
- Reconnaître les micro-expressions et les expressions subtiles.
- Entraînement du potentiel d'empathie.

### 2ème jour :

- Anatomie de l'expression faciale (structure des muscles faciaux)
- Les unités de mouvement les plus importantes des expressions faciales.
- Émotions dans le langage corporel et la voix
- Interaction des expressions faciales et du langage corporel.
- Utilisation orientée processus de signaux émotionnels.
- Créer un lien avec la Mimikresonanz.
- Utiliser les expressions faciales comme outil de Feedback (rétro- contrôle) pour adapter la conversation suivant les situations et de manière ciblée.

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR



- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*

- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous





# **DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET MARKETING**



# Créer un Calendrier de l'Avent Inoubliable : Surprendre et Fidéliser son Audience

Imagine-toi créer un calendrier de l'aveut qui surprend, engage et fidélise chaque jour ! Cette formation te guide étape par étape : définir un thème captivant, trouver des idées de contenus créatifs, organiser la production et planifier l'engagement de ton public. En une journée, apprends à concevoir un calendrier unique et mémorable, que ce soit pour tes clients, ton équipe ou tes proches. Rejoins-nous et apporte une touche de magie avant les fêtes !



## Durée

1 JOUR (7 h) peut être fractionné en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



## Objectifs

- Comprendre l'importance et les objectifs d'un calendrier de l'aveut
- Apprendre à concevoir un calendrier de l'aveut créatif et adapté à la clientèle
- Savoir planifier et organiser les différentes étapes de sa création
- Découvrir des idées de contenus pour rendre le calendrier amusant et engageant



## Programme

### Définir le concept du calendrier de l'aveut

- Les objectifs
- L'audience
- Le thème cohérent et attractif

### Concevoir les idées de contenus

- Explorer les différents types de contenus pour chaque jour du calendrier
- Définir le calendrier et format
- Brainstorming collectif

### Planification et organisation logistique

- Élaborer un planning détaillé pour mise en place du calendrier
- Définir le budget
- Présentation d'outils de conception et de gestion de projet
- Stratégies de communication autour du calendrier pour maximiser l'engagement
- Présentation des projets et retours d'expérience

### Conclusion et suivi

- Récapitulatif des points clés de la formation
- Présentation de ressources additionnelles et partage de bonnes pratiques
- Questions/réponses et clôture de la formation

### Ressources recommandées :

- Outils de conception : Canva, Illustrator .
- Plateformes pour le calendrier numérique : réseaux sociaux, Google Calendar.
- Outils de planification : Notion, Trello, Asana, ou Excel.

### Les plus :

- Accompagnement à la définition de son plan d'action avec la définition d'une stratégie d'approche pour l'audience
- Mise en place du calendrier de l'aveut
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Créer et animer des campagnes newsletter / emailing

L'email est un des outils de prospection et de fidélisation qui permet de garder le lien avec vos clients prospects. Avec cette formation, apprenez les bonnes pratiques de la newsletter et de l'email-marketing et créez des campagnes emailing efficaces !



## Durée

1 JOUR (7 h) peut être fractionné en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint)



## Objectifs

- Identifier les différentes étapes de la conception et de l'envoi d'une newsletter ou d'un emailing.
- Découvrir l'outil « send in blue ou mailjet »
- Gérer votre communication de façon dynamique pour élargir et engager votre clientèle
- Apprendre les bonnes pratiques du mailing marketing et de la newsletter



## Programme

### Introduction à l'email-marketing

- Le marché et les chiffres
- Des deux approches différentes : emailing ou newsletters
- Opt-in et la réglementation RGPD

### Comprendre la notion de délivrabilité

- Les spams, NPAI, SPAMWORD et SPAMTRAP
- Le fonctionnement des filtres mail
- Les 4 axes pour assurer une bonne livraison

### Gérer efficacement sa base de contacts

- Créer sa base de contacts
- Les points de collecte qualification et valorisation des données
- Les types de segmentation
- Les cibles et travailleurs marketing
- Gérer les noms ouvreurs
- Préserver la fidélité de sa base

### Construire son message et préparer sa campagne

- Les points incontournables pour une campagne efficace
- Mettre en place le message
- Le call to action
- Le contenu de l'emailing
- Adapter son message au mobile
- Les paramètres d'expédition
- Méthodologie de test de message

### Planifier et lancer sa campagne

- Faire les tests en amont
- Choisir les meilleurs créneaux horaires (B2B ou B2C)
- Collecter des données de « tracking »

### Analyser ses résultats identifier les opportunités d'amélioration

- Les principaux indicateurs de l'emailing marketing
- Le taux de transformation et ROI
- Les 10 conseils



les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne  
Intra : contactez-nous

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs ont une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Créer du contenu impactant pour les réseaux sociaux

Prêt à transformer ta présence en ligne ? Notre formation "Créer du contenu impactant pour les réseaux sociaux" est ta clé vers le succès digital ! En seulement 2 jours, découvre comment définir une stratégie éditoriale percutante, captiver ton audience avec un contenu engageant, maîtriser les outils de création essentiels, et analyser tes performances pour une croissance continue. Rejoins notre communauté de créateurs passionnés pour booster ton influence et donne vie à ton potentiel sur les réseaux sociaux.



## Durée

2 JOURS (14 h) peut être fractionné en deux sessions ou quatre sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public souhaitant améliorer sa création de contenu sur les réseaux  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Être présent sur les réseaux sociaux



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse)



## Objectifs

- Définir une stratégie éditoriale efficace
- Créer du contenu engageant et pertinent
- Maîtriser les outils de création de contenu
- Analyser les performances de son contenu



## Programme

### Panorama des réseaux sociaux

- Choisir un réseau social en fonction de son activité
- Adopter une stratégie au profil de l'entreprise

### Introduction au marketing de contenu

- Définitions
- Les différents types de contenu
- Les contenus engageants

### Définir sa stratégie éditoriale

- Ses objectifs
- Identifier son audience
- Définir son ton et votre style
- Créer son calendrier éditorial
- Exercices pratiques

### Créer du contenu engageant

- Storytelling et copywriting
- Les formats de contenu populaires
- Exercices pratiques

### Maîtriser les outils de création de contenu

- Photographie et vidéo
- Les outils IA
- Les outils de créations
- Exercices pratiques

### Les KPI (indicateur de performance)

- Analyser les performances de son contenu
- Les KPI à suivre
- A/B testing et optimisation

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire



dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 8 participants*



### Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Booster ses ventes avec FACEBOOK & le personal branding

Tu as déjà remarqué, à compétence égale, nous faisons affaire avec la personne que nous connaissons. Nous estimons qu'il faut 12 à 16 points de contact pour inspirer confiance et se faire acheter. Durant cette formation tu apprendras à développer tes affaires en attirant des clients. Tu maîtriseras aussi de nouveaux réflexes sur Facebook pour te bâtir une réputation de spécialiste.



## Durée

2 JOURS (14 h) peut être fractionné en deux sessions ou quatre sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public souhaitant améliorer sa création de contenu sur les réseaux  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Être présent sur les réseaux sociaux



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des



## Objectifs

- Développer une communication positive et concevoir une identité professionnelle et authentique
- Apprendre à développer son réseau relationnel
- Connaître les principes du lifestyle
- Apprendre à créer des publications impactantes en générant l'émotion



## Programme

### Panorama des réseaux sociaux

- Choisir un réseau social en fonction de son activité
- Adopter une stratégie au profil de l'entreprise

### Découvrir le personal branding & le lifestyle

- Définitions & prérequis
- Pourquoi Facebook ?
- Comprendre les spécificités du personal branding
- Comprendre les spécificités du lifestyle
- L'importance de l'authenticité

### Exploiter le lifestyle

- Qui suis-je ?
- Mon profil de comportement DISC
- Le cercle d'or pour définir son pourquoi
- Identifier mes valeurs
- Créer mon image authentique & commerciale

### Créer des publications impactantes

- Construire son profil
- Son style
- Son contenu
- La planification
- Le storytelling
- Les stories
- Les réels
- Les lives

### Attirer des clients et bâtir sa réputation de spécialiste

- Développer son nombre de relations
- Créer du lien
- Garder le contact

### Les kpi

- Analyse des publications



formations réussies - WiFi -  
Ecran HD tactile -  
Présentations PowerPoint)  
les participants fournissent un  
investissement personnel  
important (participation, sortie  
de zone de confort) avec  
plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle  
repreant des situations  
réelles du milieu  
professionnel
- Nombreux échanges avec le  
participant et apports du  
formateur

*Session de 1 à 8 participants*



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par  
personne

Intra : contactez-nous

- Le principe de recyclage

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Comment vendre efficacement avec les réseaux sociaux ?

Les réseaux sociaux ? Est-ce vraiment intéressant d'y être ? Toutes ces questions, chaque commerçant, artisan ou dirigeant se les est déjà posées au moins une fois. Il est vrai qu'avec plus d'un milliard d'utilisateurs à travers le monde, les réseaux sociaux attirent les convoitises. Mais quelles sont les manières les plus efficaces de vendre par ce média ?



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile -



## Objectifs

- Mieux connaître et mieux comprendre le fonctionnement du marketing digital
- Comprendre et s'appropriier les stratégies efficaces en marketing digital
- Créer une page Facebook et une campagne de publicité efficaces
- Créer son profil LinkedIn
- Prospector via les réseaux sociaux et le mailing à froid



## Programme

### Panorama des réseaux sociaux

- Choisir un réseau social en fonction de son activité
- Adopter une stratégie au profil de l'entreprise
- Mesurer le retour sur investissement

### Focus sur Facebook

- A quoi sert une présence sur Facebook
- Créer et utiliser la business page
- Comment augmenter l'engagement et répondre aux critiques

### Réaliser une campagne efficace

- Comment générer du trafic qualifié
- Comment générer du lead
- Les types de posts efficaces

### Création de votre page et de votre publicité

- Comment créer un compte sur business.facebook.com ?
- Comment créer un compte publicitaire ?
- Comment créer le contenu de la publicité ?
- Comment créer la publicité dans le gestionnaire de publicité ?

### Focus sur LinkedIn

- Construire un profil
- Faire vivre son profil

### Réaliser une campagne Emailing froid

- Se constituer un fichier de prospects
- Construire un mailing impactant

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration



Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Nos formateurs ont une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Optimiser sa présence sur Facebook

Les réseaux sociaux devraient se trouver au centre de toute stratégie marketing. Si certaines techniques de marketing peuvent se révéler très onéreuses, les réseaux sociaux sont gratuits et peuvent vous rapporter beaucoup.

Afin de maximiser les conversions, vous devez absolument optimiser votre page Facebook car une présence bien gérée sur les réseaux sociaux aura une influence directe sur votre référencement.



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionné en deux sessions

En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi -



## Objectifs

- Apprendre à exploiter Facebook Business pour atteindre vos objectifs à travers les solutions de publicité proposées par Facebook
- Apprendre à créer des publications impactantes
- Définir la stratégie publicitaire la mieux adaptée à vos objectifs.
- Lancer votre campagne publicitaire en optimisant le format, le canal et le budget
- Mesurer les performances de votre campagne sur Facebook



## Programme

### Pourquoi faire de la publicité sur Facebook ?

- Les derniers chiffres sur Facebook, 1er média social au monde
- Mesurabilité du ROI, traçabilité des leads
- Intégration à votre plan marketing global

### Créer votre compte pour démarrer

- Comment créer votre compte publicitaire Facebook ?
- Dans quels cas utiliser Facebook Business Manager ?
- Définir les rôles : administrateur, annonceur, analyste

### Définir votre stratégie publicitaire et vos campagnes sur Facebook

- Vos objectifs : notoriété, engagement, génération de leads, conversion, ...
- Critères de ciblage de votre audience
- Choix du canal (Facebook, Instagram, Messenger, Audience)
- Fixation de votre budget, principe des enchères publicitaires, CPC ou CPM, ...

### Créer et piloter votre campagne de publicité

- Choix du format : photos, vidéo, carrousel, diaporama, canevas, ...
- Les outils pour créer une publication efficace en fonction des formats et taille à respecter
- Les règles d'examen de publicités de Facebook
- Les "call-to-action" suivant vos objectifs
- Adapter votre publicité en cours de campagne selon les résultats (créer une alerte)
- Bonnes pratiques pour accroître le ROI de vos publicités

### Suivre et mesurer les performances de votre campagne publicitaire

- Le gestionnaire de publicités
- Les statistiques
- Analyse des KPIs



Ecran HD tactile -  
Présentations PowerPoint)  
les participants fournissent un  
investissement personnel  
important (participation, sortie  
de zone de confort) avec  
plaisir

- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par  
personne

Intra : contactez-nous

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Accompagnement à la définition d'une ligne et du calendrier éditorial du client
- Définition d'une stratégie d'approche pour les prospects du client
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs ont une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Canva : Créer des visuels impactants pour les réseaux sociaux

Tu souhaites apprendre à créer toi-même les visuels de tes réseaux sociaux et les supports de communication dont tu as besoin pour impacter ta communauté & et tes futurs clients ? À travers cette formation, tu vas pouvoir créer des visuels adaptés à ton activité grâce à un outil polyvalent : Canva. Durant cette formation tu apprendras basics du design et tu développeras des nouvelles compétences en graphisme afin de mettre en avant ton offre pour te démarquer.



## Durée

1 JOUR (7 h) peut être fractionnés en deux sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Niveau intermédiaire

- Maîtriser l'outil informatique
- Connaître le fonctionnement de canevas avoir un compte gratuit (à minima)
- Connaître le fonctionnement des réseaux sociaux



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de



## Objectifs

- Connaître les fonctionnalités offertes par l'outil de création graphique en ligne Canva
- Apprendre à partager du contenu engageant sur les réseaux sociaux
- Apprendre à créer des visuels impactants pour les réseaux sociaux



## Programme

### Organiser son interface sur Canva

- Les dossiers
- Importer sa police d'écriture son code couleur et son logo
- Les équipes

### Les outils de créations

- Les templates
- Les formats qui fonctionnent (en fonction des réseaux + dimensions)
- Les animations (textes, pages, objets)
- Le graphisme (Les couleurs, les dégradés, la gomme magique)
- Les requêtes textuelles
- Les recherches par mots clés

### Créer des visuels à destination des réseaux sociaux en partant de 0

- Infographie
- Le carrousel
- La vidéo

### Créer des formats « story »

- Photos
- vidéos

### Les comprendre le concept de « recyclage de contenus »

- Le principe de recyclage

### Connaître et comprendre les droits d'auteur des images

- Les banques d'image payantes & libres de droit

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration



l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur

- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# TikTok pour les entrepreneurs et entreprises

Tu penses que TikTok est uniquement réservé aux adolescents ? Détrompe-toi ! Avec plus de 1 milliard d'utilisateurs actifs mensuels, TikTok offre un potentiel énorme pour booster la visibilité, générer du trafic qualifié et attirer de nouveaux clients. Cette formation te permettra de comprendre les bases de TikTok et son fonctionnement, créer du contenu viral et engageant qui séduira tes futurs clients. Tu maîtriseras les tendances et les challenges pour booster la visibilité de ton entreprise afin de convertir tes followers en clients fidèles.



## Durée

2 JOURS (14 h) peut être fractionnés en deux ou quatre sessions  
En présentiel ou distanciel



## Public visé

Cette formation s'adresse à :  
Tout public, Agent immobilier, Agent commercial indépendant, Dirigeant d'agence ou de réseau faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Utiliser Facebook & savoir publier



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise



## Objectifs

- Comprendre pourquoi et comment aller sur TikTok pour ma marque ?
- Comprendre le fonctionnement de l'algorithme de TikTok
- Apprendre à utiliser la plateforme en partant de 0
- Comment faire une vidéo « virale »
- Connaître les droits et usages des musiques sur TikTok



## Programme

### Introduction

- Les tendances social-media actuelles
- Chiffres clés sur TikTok
- Les droits et usages des musiques sur TikTok

### Interface & Fonctionnement de TikTok

- Créer un compte TikTok pour votre entreprise (ou l'optimiser)
- S'inscrire sur TikTok
- Créer votre compte
- Le compte entreprise
- Créer une biographie
- Créer un "Tikcode"
- Configurer les paramètres
- Prendre en main l'interface de l'application
- Utiliser la version web

### Stratégie & ligne éditoriale

- Connaître ses personnalités (carte empathique)
- Définir une typologie de contenus adaptés
- Choisir des thématiques
- Connaître les différents formats
- Connaître les types de contenu les plus populaires
- Identifier les tendances du moment (vidéos, musiques, hashtags)

### Créer une vidéo

- Créer une vidéo avec les outils pré et post-production
- Publier une vidéo
- Programmer une vidéo
- Distribuer une vidéo TikTok sur d'autres plateformes
- Créer une vidéo avec un fond vert, voice over, des transitions
- Appliquer des bonnes pratiques
- Optimiser sa vidéo



- des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne  
Intra : contactez-nous

### Les différents types de contenus

- Créer une story TikTok
- Créer un carrousel avec Photo Mode
- Créer un live TikTok
- Créer un Now TikTok

### Créer une video « viral »

- Analyser des vidéos TikTok tierces
- Comprendre et exploiter les challenges TikTok
- Construire un storytelling gagnant
- Définir une fréquence et un calendrier de publication
- Créer un calendrier de contenu
- Choisir un rythme de publication
- Comprendre le fonctionnement de l'algorithme TikTok
- Augmenter votre nombre d'abonnés
- Créer un concours

### Les kpi

- Les phénomènes de viralité retardée
- Les statistiques de TikTok

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- Cette formation répond aux obligations de la loi Alur et permet le renouvellement de la carte d'agent immobilier.

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Social selling : Prospector avec LINKEDIN

Vous prospectez régulièrement par téléphone et vous constatez qu'il est souvent difficile de joindre votre interlocuteur. Les réseaux sociaux notamment le réseau LinkedIn sont un nouveau mode de communication, utilisés désormais par les entreprises. LinkedIn devient la vitrine de votre entreprise et de vous-même. Il vous permettra également d'entrer directement en contact avec vos interlocuteurs.



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionné en deux sessions  
En présentiel et ou distanciel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi -



## Objectifs

- Comprendre et appréhender la démarche social selling
- Savoir définir une stratégie de social selling LinkedIn
- Optimiser une vitrine professionnelle crédible en ligne
- Savoir communiquer pour gagner en visibilité et exposer la cible à la marque
- Développer son réseau professionnel et d'influence
- Rechercher et détecter des opportunités commerciales
- Créer des opportunités commerciales



## Programme

### Comprendre la démarche du Social selling

- Intérêt du Social Selling
- Différences avec le modèle commercial classique
- Objectifs du social seller sur LinkedIn

### Optimiser votre profil LinkedIn

- Un profil efficace pour prospecter
- Crédibilité du profil
- Votre page entreprise
- Réglages essentiels

### Développer votre réseau

- Stratégies de prise de contact
- Bonnes pratiques de mise en connexion
- Définition de vos prospects-cibles
- Recherche de personnes sur LinkedIn
- Les groupes LinkedIn

### Créer vos scénarios de prospection

- Méthodologie pour prospecter
- Différentes approches de scénario
- Bonnes pratiques de demande de connexion
- Les outils de prospection LinkedIn

### Publier du contenu

- Types de contenu professionnel
- Construire votre ligne éditoriale
- Calendrier éditorial : quand et comment poster ?
- Booster vos publications
- Algorithme de LinkedIn
- Bonnes pratiques de publication



Ecran HD tactile -  
Présentations PowerPoint)  
les participants fournissent un  
investissement personnel  
important (participation, sortie  
de zone de confort) avec  
plaisir

- Cas pratiques
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par  
personne

Intra : contactez-nous

- Maîtriser vos débats

### **Suivre votre activité LinkedIn**

- KPI : les indicateurs-clés à avoir
- Mesure de la performance de vos scénarios

### Les plus :

- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer le profil LinkedIn des participants et de la page entreprise
- Accompagnement à la définition d'une ligne et du calendrier éditorial du client
- Définition d'une stratégie d'approche pour les prospects du client
- Mise en place des scénarios de prospection pour une à deux cibles du client
- Rédaction de messages personnalisés pour une à deux cibles du client
- Un livrable complet, reprenant les principaux contenus de la formation remis à chacun pour favoriser la mise en application

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Réussir sa prospection téléphonique

Les entreprises perdent en moyenne 50% de leurs clients en cinq ans. Ainsi il est primordial pour leur pérennité d'aller à la conquête de nouveaux clients. Pour autant pour un grand nombre d'acteurs commerciaux, la prospection téléphonique est perçue comme une « corvée » avec peu de résultats. Appeler un décideur qui n'attend pas votre appel, pour décrocher un rendez-vous demande de réunir des savoir-faire particuliers. Grâce à cette formation intensive en prospection téléphonique, vous maîtriserez toutes les étapes d'une prospection réussie et vous augmenterez de façon considérable le nombre de rendez-vous qualifiés.



## Durée

1 JOURS (7 h)  
en présentiel



## Public visé

Commercial, assistant commercial, technico-commercial, téléconseiller, toute personne en charge de la vente par téléphone. Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Objectifs

- Élaborer les outils permettant de maîtriser votre plan de prospection
- Savoir élaborer un scénario d'appel adapté à la cible dans le but de prendre un rendez-vous
- Adopter les bonnes postures au téléphone
- Savoir gérer les informations commerciales
- Savoir organiser sa relance téléphonique
- Savoir argumenter et répondre aux objections



## Programme

### Les attitudes au téléphone

- La voix,
- Le vocabulaire,
- L'écoute,
- Les postures (ton, attitude, rythme...).

### Organiser sa prospection

- La qualité de la cible de prospection : le fichier prospects, comment qualifier,
- Le CRM, utiliser les données de l'entreprise,
- Mettre en place le suivi de la prospection,
- Organiser son temps d'appel et de RDV externes/la semaine type ou le mois type du commercial.

### Les étapes d'une prise de RDV par téléphone : scénario d'appel

- Se présenter
- Passer les barrages (standard/assistante),
- Susciter l'attention,
- Travailler l'accroche,
- Présenter l'objet de l'appel,
- Rassurer,
- Demander l'autorisation,
- Poser quelques questions de découverte, adaptées à la cible (B to B, B to C),
- Fixer le RDV en proposant deux choix,
- Recueillir les N° de portable, les adresses mails,
- Traiter les objections fréquentes,
- Prendre congé

### Tracer son appel

- L'importance de la prise de note





## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- L'alimentation du CRM/outil client
- Le suivi des contacts
- La transmission des informations

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Vendre et négocier au téléphone

Appeler un décideur qui n'attend pas votre appel, qui ne connaît pas votre entreprise et à qui vous devez, pourtant, vendre un produit ou un service, est une tâche difficile qui demande méthode et force de persuasion. Dans un environnement très concurrentiel, où les décideurs sont de plus en plus sollicités, décrocher une vente par téléphone exige de maîtriser des savoirs fondamentaux pour être plus efficace.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
Visio et/ou présentiel



## Public visé

Commercial, assistant commercial, technico-commercial, téléconseiller, toute personne en charge de la vente par téléphone.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec



## Objectifs

- Appliquer les techniques de vente et de négociation au téléphone
- Résister aux demandes de négociation
- Savoir organiser sa relance téléphonique
- Comprendre les enjeux de la relation client
- Construire les outils : argumentaire, trame de découverte, plan de réponses aux objections...



## Programme

### Les fondamentaux de la communication au téléphone

- Les principes de la communication professionnelle au téléphone
- Travail sur la voix : Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, maîtriser son débit de parole
- Apprendre le langage normalisé au téléphone
- Des formules pour les premières minutes de l'échange
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone
- Privilégier l'écoute active
- Optimiser sa communication au téléphone

### La préparation

- Se fixer des objectifs
- Adopter une stratégie

### La prise de contact

- Franchir les différents barrages
- Faire bonne impression dans les premières secondes
- Se présenter
- Faire parler le client

### La découverte du client

- En termes de motivations, besoins, désirs, budget disponible
- Le plan de découverte au travers du questionnement et de la reformulation

### La mise en pratique

- Élaboration du guide de découverte
- Jeux de rôles et mise en situation sur la phase découverte du client

### Mener l'argumentation

- Les argumentaires de vente, l'adaptation de l'argumentaire au client
- L'offre personnelle, argumentée, rassurante et conseillée
- Connaître, évaluer et traiter les objections du client
- Gérer les clients difficiles



- plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Vendre son « offre en termes de prix service compris »

### **La mise en pratique**

- Élaboration du guide d'argumentation
- Jeux de rôles et mise en situation sur la phase d'argumentation et de démonstration

### **Le plan de réponses aux objections**

- Dédramatiser
- Identifier et traiter les objections
- Savoir répondre aux objections

### **La mise en pratique**

- Élaboration du plan de réponses aux objections
- Jeux de rôles et mise en situation sur la phase d'objections

### **Finaliser la vente**

- Les signaux d'achats et techniques d'incitation à l'acte d'achat
- Les techniques de conclusion, de prise de commande
- Les ventes additionnelles
- Traiter les demandes de remises, rabais, escomptes
- Rassurer, conforter et sécuriser le client sur son acte d'achat
- Prendre congé

### **Négocier et préserver ses marges**

- Préparer sa négociation
- Savoir défendre son offre initiale
- Demander une contrepartie à toute concession (gagnant/gagnant)

### **Le bilan de la vente**

#### **La relance**

- La persévérance comme outil infaillible de développement
- Le plan de relance
- Gérer ses fichiers
- Le compte-rendu

#### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Rédaction de l'ensemble des outils nécessaires à la vente par téléphone : plan de présentation, guide découverte, argumentaire et plan de réponses aux objections.
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et de prendre conscience des automatismes qui freinent la réussite de la vente au téléphone
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

#### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Les dix étapes d'un entretien de vente réussi

*Vendre, indispensable pour toutes les entreprises. S'adresser à des prospects ou des clients sans être bien préparé et prêt à traiter les objections relève tout simplement de l'inconscience ! Vous souhaitez maîtriser les techniques de questionnement, d'argumentation, de réponse aux objections pour mieux convaincre vos prospects et clients et augmenter ainsi vos taux de conclusion. Alors venez découvrir ou redécouvrir les 10 étapes clés pour se différencier. Ce stage d'entraînement aux techniques de vente vous permettra une appropriation optimale de cette méthode opérationnelle et une mise en œuvre auprès de vos clients dès le retour sur le terrain ! A l'issue de cette formation, vous saurez structurer votre vente dans un enchaînement logique et efficace.*



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un



## Objectifs

- Acquérir et expérimenter les techniques permettant la réalisation d'un entretien de vente réussi
- Comprendre l'importance de la dimension relationnelle dans l'entretien de vente
- Comprendre et suivre un processus cohérent, respecter les différentes phases de la progression



## Programme

### Le savoir être

- Les attitudes
- Les qualités mentales

### Le savoir faire

### La préparation

- Se fixer des objectifs, avoir une stratégie

### La présentation

- Se présenter, présenter son entreprise
- Créer un climat propice à l'entretien

### La découverte

- Besoins, motivations et enjeux
- Maîtriser les techniques spécifiques

### L'argumentation

- Mettre en ligne l'argumentation et les besoins découverts

### Le traitement des objections

- Dédramatiser, identifier et traiter les objections

### La conclusion

- Choisir le bon moment
- Justifier sa conclusion

### La confortation

- Sécuriser

### Le suivi



investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

### Les plus :

- L'accent est mis sur l'entretien de vente (+ de 70%) à partir des situations vécues par les participants
- Conseils aux participants sur les cas les plus difficiles vécus dans leur entreprise
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application dès les prochains entretiens ainsi que le suivi en accompagnement par le manager
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain
- **Option : possibilité d'accompagnement terrain : le consultant formateur accompagne le stagiaire lors de ses entretiens de vente et réalise un diagnostic de ses pratiques pour un plan de progrès personnalisé.**

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Persuader avec la méthode DISC

*Pourquoi avec certains clients le contact est-il plus difficile qu'avec d'autres ? Comment adapter son comportement à celui de son prospect ou client ? Voici deux questions auxquelles nous répondrons grâce à une méthode simple, ludique et facilement opérationnelle : la méthode DISC®. En effet aujourd'hui il est vital de soigner son savoir-être, seule l'application des techniques de vente ne suffit pas, pour vendre plus et vendre mieux nous devons adapter notre comportement au profil de notre interlocuteur. A travers cette formation nous vous invitons à revisiter les différentes étapes de la vente en traitant votre interlocuteur non pas comme vous aimeriez être traité, mais bien comme il aimerait être traité...*



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir effectué la formation découverte DISC



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel



## Objectifs

- Comprendre son propre style de communication pour renforcer son efficacité commerciale
- Reconnaître les différents styles de comportements de son interlocuteur
- S'adapter à son interlocuteur pour développer une meilleure relation
- Savoir utiliser les couleurs dans les phases de la vente
- Vendre de façon appropriée en tenant compte de soi-même, d'autrui et de la situation du moment



## Programme

### Rappel des couleurs de la communication

- Les 4 typologies de couleurs : Rouge, Jaune, Vert, Bleu
- Les profils comportementaux associés : "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Analyser les profils et leurs caractéristiques : forces, faiblesses, façon d'aborder les défis...
- Mieux comprendre son ressenti et son seuil de tolérance face aux différentes couleurs
- Prendre conscience de son propre style pour mieux accepter les différences de l'autre

### Le client Rouge, Jaune, Vert, Bleu

- Comportements typiques
- Questions typiques

### De quoi parlent-ils ?

- Le premier contact
- Le nouveau modèle de vente
- La relation de confiance
  - L'écoute
  - Créer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs

### Les besoins et attentes :

- Les différents types de questions
- Recherche des besoins selon le style de votre prospect ou client
- La vente basée sur les besoins
- La clé magique

### Les questions :

- Questions de situation



important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Questions d'implication

### **La présentation :**

- Adapter sa présentation des solutions
- Présentation efficace et tendances d'achat
- Les bonnes affirmations qui motivent les différents styles comportementaux

### **La conclusion :**

- Traiter les objections
- Savoir conclure en fonction du comportement de votre interlocuteur

### **Les obstacles à la conclusion :**

- Les principaux obstacles
- Les deux peurs
- Les déclencheurs et signaux de stress
- Identifier les signaux d'achat

### **Ce qu'il faut retenir :**

- Le client : langage du corps voix rythme de discours contenu
- L'analyse de la relation avec le client
- Les comportements à avoir, ce qu'il faut éviter
- Les différentes stratégies du vendeur adapté à votre interlocuteur

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Perfectionner sa découverte client

La découverte cliente consiste à connaître les besoins réels et cachés de votre client et ses motivations d'achat. Le but du jeu, oui, je parle bien de jeu, est de connaître un maximum d'éléments sur votre prospect afin d'avoir les arguments pour qu'il achète votre solution. Durant cette formation vous maîtriserez de nouveaux réflexes pour développer vos affaires



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile -



## Objectifs

- Dissiper ses croyances limitantes sur la façon de mener un entretien
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Maîtriser l'écoute active pour mieux cerner les besoins réels de ses clients
- Acquérir de nouveaux réflexes de questionnement



## Programme

### Se préparer mentalement à la découverte de son client / prospect

- Se libérer de ses préjugés et mauvais réflexes
- Repérer ses propres freins à l'écoute
- Adopter une posture mentale et physique adéquate
- Développer son sens de la curiosité et son envie de comprendre
- Chercher à comprendre ce qui n'est pas dit et approfondir ce qui est dit pour découvrir les besoins réels cachés

### Maîtriser les outils de la découverte client et de l'écoute active

- Observer et Écouter
- Maîtriser les techniques de questionnement
- L'entonnoir, les 4 A, le questionnement dynamique et le CQQCOQP
- Maîtriser et utiliser à bon escient le silence
- Les questions qui font la différence
- Faire un feedback et oser « confronter » son interlocuteur
- Reformuler pour valider sa propre compréhension
- Conclusion de la découverte

### Élargir le champ d'exploration de sa découverte

- Préparer en amont pour chaque entretien les informations clés à récolter
- Cadrer les enjeux et les étapes clés de cette découverte
- Sortir de la demande du client pour découvrir son besoin réel
- S'intéresser en priorité à son interlocuteur
- Intégrer les enjeux et contraintes de l'environnement de la demande (son marché, son organisation...)
- Rechercher les motivations profondes de l'interlocuteur
- Classer les faits, les opinions et les ressentis physiques et émotionnels de votre interlocuteur
- Rechercher habilement les failles de la solution actuelle du client
- Obtenir le cahier des charges de sa demande
- Comprendre ce qu'il pense et attend de nous et de nos concurrents

### Construire le guide de bonnes questions pour optimiser ses futurs entretiens

[Les plus :](#)



Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Création de son « guide de bonnes questions »
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Décoder les objections non verbales

Dans toutes les interactions : entre les dirigeants et leurs employés, les vendeurs et les clients, etc., ainsi que dans une communication verbale appropriée, la communication non verbale est un facteur de succès pour une coopération positive et constructive. En effet, il est particulièrement important pour une communication authentique de reconnaître les préoccupations ou doutes éventuels des interlocuteurs et de pouvoir ainsi y répondre rapidement. Malheureusement, seulement une petite minorité d'objections est exprimée verbalement. La raison de ce phénomène psychologique de « désirabilité sociale », par conséquent de nombreuses personnes n'expriment pas verbalement leurs préoccupations. En même temps des signaux clairs d'objections sont révélés à travers leurs comportements. Avec cette formation, vous apprendrez à reconnaître avec certitude les objections non exprimées à travers le comportement de vos interlocuteurs et à les utiliser correctement et de manière ciblée afin d'augmenter votre pouvoir de persuasion.



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel



## Public visé

Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur



## Objectifs

- Détecter les signaux d'objections non-dits
- Repérer les situations de stress de votre client (reconnaître l'anxiété, la peur et les gestes apaisants)
- Comprendre la réaction du cerveau suite au stress
- Reconnaître les émotions dans le comportement de votre client (par ex. peur, colère, scepticisme)
- Maîtriser les 7 signaux d'objections mimiques courantes et leur interprétation
- Traiter les objections non verbales de votre client afin d'entendre les souhaits cachés



## Programme

### Comprendre l'humain :

- Comportement et émotions
- Les 12 émotions primaires
- Les comportements humains (neurosciences)

### Les expressions faciales

- Les expressions faciales et le traitement des émotions
- Reconnaître les micro-expressions, macro-expressions

### Reconnaître les 7 émotions de base à travers les expressions faciales

- Décoder les expressions faciales
- Les règles d'or du décodage

### Entraînement au regard périphérique

### Les signes distinctifs des 7 émotions de base

- Reconnaître les signes de souhait ou refus dans les émotions de base

### Le langage corporel dans l'entretien

- Les émotions dans le langage corporel.

### Réagir face aux signaux

- Répondre aux objections avec empathie



- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Désamorcer un conflit client : comprendre/résoudre le processus

A travers cette formation allons te donner les outils nécessaires pour faire face aux conflits avec les clients de manière efficace. Notre objectif principal est de t'aider à développer tes compétences pour gérer les situations délicates et transformer les insatisfactions en expériences positives. Au cours de cette formation, tu apprendras à identifier les signes précurseurs d'un conflit et à comprendre comment il se forme. Tu découvriras également des techniques pour anticiper et gérer l'insatisfaction des clients. Nous te guiderons dans l'élaboration d'une stratégie de résolution de conflit adaptée à chaque situation. En plus de cela, nous te montrerons comment adapter ton comportement lors d'un conflit, afin de t'affirmer sereinement tout en gérant les clients difficiles. Tu verras comment transformer un incident en opportunité, en prenant des actions positives qui renforcent la fidélisation des clients. Prêt(e) à acquérir de nouvelles compétences et à relever les défis liés aux conflits clients ?



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions  
Visio et/ou présentiel



## Public visé

Techniciens, ingénieurs, magasiniers, assistants commerciaux, toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte commercial  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des



## Objectifs

- Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
- Anticiper et gérer une insatisfaction
- Mettre en place une stratégie de résolution de conflit
- Adapter son comportement dans une situation de conflit, comprendre pour s'affirmer sereinement et gérer les clients difficiles
- Transformer un incident en actions positives et renforcer la fidélisation



## Programme

### Introduction

- La relation, une affaire de perception
- « Ce qui est bon pour moi ne l'est pas forcément pour les autres »

### Comprendre le principe d'un conflit client et son fonctionnement

- Compréhension de ce qu'est un conflit
- Rappel sur la communication

### Distinguer les différentes stratégies de gestion des clients difficiles

- Analyser un conflit avec un client
- Découverte des 4 attitudes face au conflit
- Les positions de vie et le triangle dramatique

### Gérer son stress et maîtriser ses émotions dans le cadre d'un conflit avec un client mécontent

- Identifier les différents profils de vos interlocuteurs pour mieux vous adapter
- L'écoute active : une attitude relationnelle positive
- Faits, opinions, sentiments
- Savoir garder son calme et maîtriser ses émotions
- Déterminer les gestes et attitudes à éviter pour éviter la surenchère ou l'agacement

### Traiter les demandes délicates en face à face pour gérer au mieux une situation conflictuelle

- La méthode DESC
- Ressenti et affirmation de soi
- Les caractéristiques et attitudes typiques des clients agressifs ou manipulateurs

### S'affirmer sereinement & rétablir la confiance

- Utiliser la technique de l'Édredon et la CNV face aux attaques
- Adapter son langage non verbal
- Savoir formuler un refus
- L'authenticité



formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- L'empathie

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# La relation commerciale pour les techniciens

Au quotidien les techniciens contribuent à l'image de l'entreprise. Ils gèrent une dimension supplémentaire à celle du produit et très souvent jouent un rôle primordial dans la satisfaction et la fidélisation du client. Ainsi à travers leurs activités ils répondent aux enjeux de l'entreprise à savoir de conforter son image et d'identifier les besoins de ses clients. Conscients de leur dimension commerciale cette formation leur permettra d'appréhender au mieux les enjeux relationnels et commerciaux qui font partie intégrante de leurs missions de tous les jours...



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions Visio et/ou présentiel



## Public visé

Techniciens, ingénieurs, magasiniers, assistants commerciaux, toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte commercial  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Apport théorique, exercices guidés et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles sur le cas réel des participant
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel



## Objectifs

- S'approprier la dimension relationnelle du service technique
- Conduire la visite par étape
- Savoir ouvrir l'entretien, jouer un rôle de conseil, être force de proposition
- Maîtriser sa communication commerciale
- Apprendre à gérer les situations difficiles
- Mieux comprendre les enjeux commerciaux, juridiques et financiers



## Programme

### Introduction

- La relation, une affaire de perception
- « Ce qui est bon pour moi ne l'est pas forcément pour les autres »

### Améliorer la qualité du service technique pour le client

- La qualité de la prestation technique
- La qualité de la relation avec le client

### Améliorer la qualité du service technique pour l'entreprise

- Fidélisation
- Recommandation (aide à la prospection)
- Sécurité
- Rentabilité

### Les moments clés pour bâtir une bonne relation client

- Mise en service
- Pannes
- Réclamations et demandes

### Le Technicien, relais de l'image de l'entreprise

- Image de Thermo-Réfrigération (exercice)/les incontournables du savoir être
- Rôle du technicien dans la représentation, le développement, la pérennisation

### Les étapes de la visite

- Se présenter, connaître l'historique, le contexte de l'intervention
- L'intervention, client présent/client absent
- Expliquer efficacement une consigne
- La clôture / le BI ou les BI
- Apprendre à élargir (découverte)/ Conseils, recommandations
- Soigner la prise de congé
- Savoir remonter les informations en interne



important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

### **Savoir positif**

- Les mots et phrases positives
- Les attitudes
- Installer le respect réciproque

### **Gérer les situations difficiles :**

- Faire face au mécontentement du client et Savoir traiter l'objection
- Apprendre à rassurer sans prendre pour soi
- Identifier le factuel, le ressenti irrationnel et savoir le remonter

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des spécialistes reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# **ORGANISATION DU DISPOSITIF COMMERCIAL**



# Créer ou reprendre un point de vente

*Vous allez ou vous venez de créer votre entreprise. La réussite de votre entreprise dépend de votre développement commercial ! Participez à cette formation pour acquérir les fondamentaux du commerce et assurer ainsi le développement commercial de votre point de vente. Cette action de formation permet de bénéficier de prestations allant de l'aide à la création de la stratégie commerciale aux techniques de vente en passant par l'élaboration du plan d'action commercial.*



## Durée

3 JOURS (21 h) fractionnés en trois sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants, demandeurs d'emplois

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir un ordinateur et être à l'aise avec l'outil informatique



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile -



## Objectifs

- Appréhender la politique commerciale de son point de vente
- Développer sa visibilité
- Découvrir ou approfondir la notion de merchandising
- S'adapter au contexte de la personne et à susciter l'adhésion du client
- Améliorer son efficacité dans la vente par le contact client
- Structurer une vente.



## Programme

### La Politique commerciale

- Les différentes organisations et réalités des réseaux de distributions
- La Franchise
- Les indépendants
- La réalisation d'un panorama Marché
- Comprendre son environnement local
- Déterminer son positionnement et ses différenciations
- L'élaboration de ses objectifs
- Pourquoi un objectif ?
- Comment se fixer un objectif
- Quels types d'objectifs
- La recherche de son emplacement

### Le développement de la visibilité

- La visibilité passe à travers :
- Le point de vente
- Le merchandising
  - ✓ Les règles du merchandising
  - ✓ Les différents types de merchandising
  - ✓ A quoi sert le merchandising
  - ✓ Les règles d'agencement d'un point de vente
- Les vitrines et enseignes
  - ✓ L'objectif d'une vitrine et d'une enseigne : le modèle AIDA
  - ✓ Qu'est-ce qu'une enseigne ?
  - ✓ Pourquoi travailler son enseigne
- Des outils extérieurs
- La communication et ses outils
  - ✓ Les médias et le hors media
  - ✓ L'importance des réseaux sociaux
- Les activités « drive to store »
- La fidélisation
  - ✓ Pourquoi fidéliser
  - ✓ Comment fidéliser
  - ✓ Le programme de fidélité



Présentations PowerPoint)  
les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 1260€ht (1512€ttc) par personne

Intra : 2300€ht (2760€ttc )

### **La bonne attitude client**

- L'approche psychologique et sociale dynamique de la vente
- La notion humaine
- La notion de posture
- Le relationnel

### **Le déroulement d'une vente réussie**

- Les étapes de la vente
  - ✓ L'accueil
  - ✓ La découverte
  - ✓ L'argumentation
  - ✓ La concrétisation
  - ✓ La vente complémentaire
  - ✓ La fidélisation

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- L'accompagnement à la création/reprise d'entreprise peut être suivi à différentes étapes du projet, soit en amont de la création d'entreprise, soit après la création de l'entreprise.

Option : possibilité d'accompagnement individuel terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Les étapes incontournables de la création ou reprise d'une entreprise

*Vous allez ou vous venez de créer votre entreprise. La réussite de votre entreprise dépend de votre développement commercial ! Participez à cette formation pour acquérir les fondamentaux de la création d'entreprise et assurer ainsi le développement commercial de votre entreprise. Cette action de formation permet d'identifier les écueils liés la création d'entreprise, de sa gestion financière, à la communication, en passant par sa stratégie commerciale pour y trouver toutes les réponses !*



## Durée

3 JOURS (21 h) fractionnés en 6 sessions

En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants, demandeurs d'emplois

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir un ordinateur et être à l'aise avec l'outil informatique



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les



## Objectifs

- Établir / clarifier son projet d'entreprise
- Établir / mettre à jour son analyse stratégique
- Définir / mettre à jour ses axes stratégiques et décliner son plan commercial
- Valider son modèle économique
- Construire / mettre à jour son business plan
- Définir / Construire la stratégie de communication
- Construire ses indicateurs et ses tableaux de bord d'activité et financiers



## Programme

**PRÉALABLE = Entretien individuel**

**session 1 = Quel projet d'entreprise ? Vision > Valeurs > Mission**

**session 2 = Quelle stratégie d'entreprise ? stratégie commerciale?**

**session 3 = Bâtir son plan d'action commercial**

**session 4 = Bâtir son modèle économique & définir ses objectifs C.A**

**session 5 = Pourquoi & Comment communiquer? Quels outils?**

**session 6 = Tableaux de Bord de pilotage**

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs ont une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants
- L'accompagnement à la création/reprise d'entreprise peut être suivi à différentes étapes du projet, soit en amont de la création d'entreprise, soit après la création de l'entreprise.

Option : possibilité d'accompagnement individuel terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
  - Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur
- Session de 1 à 6 participants*



## Prix

Inter : 1260€ht (1512€ttc) par  
personne  
Intra : 2300€ht (2760€ttc )



# Gagner en visibilité grâce à l'outil Google my business

L'outil indispensable pour référencer en local votre entreprise sur Google car chaque jour des milliers de personnes recherchent des établissements comme le vôtre sur Google. À l'aide de l'application Google my business vous allez pouvoir mettre votre profil d'établissements en avant et les convertir en client...



## Durée

1 JOUR (7 h)  
En présentiel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir un ordinateur et être à l'aise avec l'outil informatique



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



## Objectifs

- Comprendre les différentes fonctionnalités de Google my business
- Créer ou mettre à jour la page de votre entreprise
- Publier un post sur Google my business



## Programme

### Qu'est-ce que Google my business ?

- Son intérêt ?
- Pourquoi l'utiliser ?

### Compte Google my business

- Création du compte jusqu'à la validation par Google

### Gestion du compte

- Créer son compte
- Créer un post sur Google my business
- Ajouter un évènement, une nouveauté...
- Mettre à jour les informations sur votre fiche
- Les horaires exceptionnels
- Suivre son trafic sur Google ADS

### Produits et services

- Comment mettre en place une catégorie ?
- Comment ajouter un produit ou un service ?

### Les avis Google my business

- L'importance des avis Google
- Comment gérer les avis ?
- Comment partager votre url pour augmenter le nombre d'avis ?

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Création de votre fiche Google my business ou mise à jour de votre fiche Google my business.
- Travail sur les situations concrètes des participants





## Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Construire sa stratégie commerciale

La stratégie commerciale est la clef de voûte de toute entreprise. C'est à partir d'elle que se crée, évolue, progresse, se développe toute entreprise quelque soit sa taille, sa structure ou son domaine d'activité. Qu'il s'agisse d'un groupe, d'une PME, d'une société artisanale ou d'un commerce, cette formation permet d'établir les points clefs de votre stratégie commerciale de votre entreprise et à organiser les bases des plans d'actions commerciales.



## Durée

1 JOUR (7 h)  
En présentiel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir un ordinateur et être à l'aise avec l'outil informatique



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le



## Objectifs

- Intégrer dans sa réflexion les outils marketing opérationnels
- Élaborer sa stratégie et se fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Construire les bases de son Plan d'Actions Commerciales



## Programme

### Définir vos priorités stratégiques à 2 ans

- Les principales stratégies de l'entreprise ?
- Quelle est la vision de l'entreprise ?

### Définir vos priorités pour cette année

- Déterminer vos cibles de clientèle
- Ciblage de la clientèle et définition des orientations clients,

### Segmentation de la clientèle

- Définition des cibles prioritaires
- Validation de l'existence d'un marché par cibles.

### Définir un plan des actions par cible

- Définition de la structure du processus de vente
- Choix des modes et supports de communication, publicité,
- Commercialisation et distribution, choix des canaux,
- Définition d'une organisation de vente cohérente avec le mode de commercialisation et les objectifs,

### Entraîner et motiver l'équipe

- Le CRM
- Les outils de ventes
- Vous confronter à la réalité du terrain
- Les outils de suivis
- Le tableau de bord

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Création de votre stratégie commerciale et début de plan d'actions
- Travail sur les situations concrètes des participants



participant et apports du formateur  
*Session de 1 à 6 participants*



Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Construire son Plan d'Actions Commerciales

Le Diagnostic plan d'action constitue la référence à laquelle vont se conformer l'ensemble des orientations et des actions mises en œuvre par l'entreprise. Avec l'aide du dirigeant et éventuellement du personnel clé de l'entreprise. Nous utilisons une méthode innovante d'analyse (le Quoi - Qui - Comment) afin de dégager clairement un Plan d'Actions.



## Durée

1 JOUR (7 h) fractionné en deux sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Avoir un ordinateur et être à l'aise avec l'outil informatique



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir
- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant



## Objectifs

- Élaborer et mettre en place un plan d'actions
- Définir la vision de l'entreprise
- Définir ses cibles prioritaires
- Définir un Plan d'actions commerciales



## Programme

### Analyse du QUOI

- Quel est le métier de l'entreprise ?
- Quelle est la vision de l'entreprise ?
- Quels sont les sources de revenus actuelles et futures ?

### Analyse du QUI

- Ciblage de la clientèle et définition des orientations clients,
- Segmentation de la clientèle
- Définition des cibles prioritaires
- Validation de l'existence d'un marché par cibles.

### Analyse du COMMENT

- Définition des thèmes de communication, langage, arguments,
- Choix des modes et supports de communication, publicité,
- Commercialisation et distribution, choix des canaux,
- Définition d'une organisation de vente cohérente avec le mode de commercialisation et les objectifs

### Définir le Plan d'Actions

- La démarche aboutit à la création d'un document stratégique servant de référence à l'ensemble des intervenants du processus commercial.

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clés pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Création du plan d'actions
- Travail sur les situations concrètes des participants



et apports du formateur  
Session de 1 à 6 participants



Prix

Inter : 245€ht (294€ttc) par personne  
Intra : contactez-nous

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# MANAGEMENT COMMERCIAL



# Management, les fondamentaux

La fonction de manager est centrale dans la stratégie de l'entreprise : il est porteur de l'efficacité et de la montée en compétence de ses collaborateurs. Maîtriser les fondamentaux du management c'est savoir tirer le meilleur parti de son équipe ! Quel positionnement adopter pour votre style de management ? Comment améliorer la performance de son équipe ? Comment déléguer et motiver ses collaborateurs pour renforcer la cohésion d'équipe ? Comment intervenir avec efficacité dans les situations difficiles ? Vous trouverez dans cette formation les clés pour pouvoir répondre à toutes ces questions et ainsi démultiplier les potentialités de vos collaborateurs afin de les faire converger vers l'atteinte des objectifs fixés.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile -



## Objectifs

- Savoir manager ses collaborateurs pour une meilleure efficacité de l'entreprise
- Connaître les fondamentaux du management
- Déterminer son style de management
- Se positionner en tant que manager face à son équipe et à sa hiérarchie
- Accompagner ses collaborateurs en les motivant au quotidien
- Gérer les situations délicates



## Programme

- Définition du management
- La roue de Deming
- Missions de base du management

### Planifier

- Définir les missions, les ressources nécessaires
- Définir les postes (la fiche de poste), les objectifs
- Définir les actions, les moyens (budget)

### Organiser

- Les règles du jeu à respecter
- Organiser la délégation
- La gestion du temps
- Mettre en œuvre le plan d'actions
- Mettre en place et faire évoluer les moyens et outils
- Informer

### Motiver / faire évoluer

- La boussole émotionnelle
- Matrice de DILTS
- Comment motiver ses collaborateurs

### Contrôler

- Améliorer / réagir
- Évaluer la performance
- Compétences ou motivation
- Le carré de l'autonomie

### Manager une équipe

- Les comportements dans l'équipe
- Les maladies d'une équipe



Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

*Session de 1 à 6 participants*



Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Le développement de son équipe
- La conduite de réunion
- Les différents types d'entretiens
- Quand et comment les mener ?

### **Communiquer**

- L'écoute active
- La relation verbale
- La communication
- L'assertivité

### **Adapter son management**

- La courbe de l'autonomie
- Les styles de management
- Initiation à l'analyse comportementale pour s'adapter aux profils des collaborateurs
- Prendre en compte soi, le collaborateur, la situation

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Manager avec DISC

*Manager, c'est un métier, un savoir-faire technique et relationnel, qui consiste à conduire, au quotidien (mener, diriger), dans une situation ou un contexte donné (l'environnement), les opportunités et menaces, les forces et faiblesses, un groupe d'Hommes (équipe) ayant à atteindre en commun des objectifs conformes aux finalités de l'organisation. Cette formation vous permettra d'adapter votre style de management, de renforcer et d'accroître la motivation de vos collaborateurs grâce à une visualisation des comportements par le langage des couleurs. La méthode DISC évite tout jugement de valeurs et permet ainsi d'apprécier les autres, de comprendre la complémentarité des différences pour gagner en efficacité managériale en s'adaptant à vos interlocuteurs et à la situation.*



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi -



## Objectifs

- Acquérir et expérimenter les techniques permettant d'aborder le management
- Connaître les types de manager selon les couleurs Arc-en-Ciel©
- Comprendre les différents volets du management et l'importance de la dimension humaine
- Analyser les différentes situations de management et apporter les approches en réponse
- Comprendre les distorsions du manager



## Programme

### **Découvrir les comportements à travers le langage des couleurs**

- Les 8 types de profils associés aux quatre couleurs
- Les caractéristiques de la communication verbale et non verbale par couleur
- La perception des autres à travers le filtre des couleurs
- Les interactions et la communication entre les couleurs :
- Ce qu'il faut faire
- Ce qu'il faut éviter

### **Le management au quotidien**

- Le Management
- La flexibilité ou ouverture d'esprit
- Les différents types de manager
- Le schéma de l'efficacité optimale
- Introduction de la notion de fonction et de personne
- Décider de façon appropriée
- Développer une efficacité optimale en couleurs

### **Adapter son management à travers les couleurs**

- Améliorer les huit types de Manager
- Lien avec les styles de management
- La dimension humaine du management
- Manager par les Couleurs
- Reconnaître et manager les types de collaborateurs,
- Prendre en compte la situation,
- Comprendre les risques de son Management
- Comprendre les distorsions de son Management,
- Le feedback : comment donner du feed-back (lien avec la motivation), aider chaque collaborateur à progresser.
- Quand et comment les mener



Ecran HD tactile -  
Présentations PowerPoint)  
les participants fournissent un  
investissement personnel  
important (participation, sortie  
de zone de confort) avec  
plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle  
repreant des situations  
réelles du milieu  
professionnel
- Nombreux échanges avec le  
participant et apports du  
formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par  
personne

Intra : contactez-nous

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Animer et motiver son équipe commerciale

Le capital humain d'une entreprise reste ses collaborateurs et au-delà de leurs compétences métiers, c'est grâce à une motivation hors pair que les commerciaux atteignent, voire dépassent leurs objectifs. Le manager commercial est le plus puissant vecteur de cette motivation : il doit continuellement travailler pour piloter et motiver ses équipes. La motivation est la clé de la réussite, il ne peut y avoir de performance durable sans elle. Cette formation repose tant sur l'apprentissage des gestes clés du management d'équipe commerciale que sur la prise en compte des leviers de la motivation des commerciaux. Elle vous apportera des outils opérationnels pour bien piloter une équipe commerciale et ainsi développer vos résultats.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux ou quatre sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendant, artisans et commerçants

Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile -



## Objectifs

- Identifier les leviers du manager commercial
- Définir un mode de management en harmonie avec sa personnalité et son équipe
- Assurer la montée en compétence de chaque collaborateur
- Acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte pour développer les résultats



## Programme

### Se positionner dans sa fonction de manager commercial

- Réfléchir sur son métier de manager commercial : rôle, missions, responsabilités, compétences à mobiliser
- Les fondamentaux du management : évaluer son style de management commercial
- Analyser les conséquences en matière de communication
- Élaborer son Plan d'Actions Managériales

### Communiquer et motiver son équipe

- Réaliser un mapping de son équipe :
  - Motivations personnelles
  - Compétences et résultats obtenus
  - Identifier les leviers de la performance individuelle
- Préparer un plan d'accompagnement individuel
- Développer l'esprit d'équipe
- Accompagner la progression collective et individuelle
- Identifier les signaux faibles pour anticiper les tensions dans l'équipe

### Évaluer et piloter les performances de son équipe

- Piloter l'activité de son équipe
- Conduire des entretiens efficaces pour :
  - Fixer des objectifs réalistes et motivants
  - Féliciter
  - Recadrer et gérer des relations conflictuelles
  - Déléguer
  - Remotiver
  - Analyser et animer la performance au quotidien pour mobiliser son équipe et actionner les bons leviers

### Animer des réunions motivantes et efficaces

- Pourquoi animer des réunions ?
- Les différents types de réunions



Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

- Préparer le contenu et se préparer
- Les étapes clés d'une animation
- Rédiger le compte-rendu et suivre le plan d'actions
- Élaborer un plan d'actions réaliste et efficace en précisant les engagements et les délais

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Synergie d'équipe avec DISC

Dans bon nombre d'entreprises nous pouvons observer des conflits ou des tensions entre différents collaborateurs. Chaque collaborateur est motivé mais trop souvent effectue ses différentes tâches pour ses propres raisons. Alors comment constituer une équipe performante ? Comment développer le collectif et comment retirer le meilleur de chaque membre du groupe ? A travers la méthode Arc-en-Ciel® apprenez à mieux vous connaître et à décrypter le comportement des autres en faisant de vos différences une force et ainsi développer une véritable cohésion d'équipe.



## Durée

2 JOURS (14 h) fractionnés en deux sessions  
En présentiel OU distanciel



## Public visé

Entrepreneurs, dirigeants, indépendants, artisans et commerçants  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint)



## Objectifs

- Apporter une valeur ajoutée certaine dans un processus d'amélioration des performances du travail en équipe
- Accepter la différence
- Comprendre les leviers et les freins pour amener une synergie d'équipe
- S'enrichir des différences et complémentarités des personnes et des fonctions
- Utiliser les couleurs pour mieux se comprendre et mieux communiquer
- Communiquer de façon appropriée en tenant compte de soi-même, d'autrui et de la situation du moment
- Favoriser l'écoute et l'échange entre les membres de l'équipe aux profils et cultures différents, pour améliorer la compréhension et la communication au sein de l'équipe.



## Programme

### Découvrir les fondamentaux de la méthode Arc-en-Ciel®

- L'approche de Marston : DISC
- L'approche de Jung : les 8 types psychologiques
- L'approche de Spranger : les 6 motivations

### Découvrir son propre style de comportement et ceux de l'équipe

- Expérimenter la relativité de la perception
- Le langage des couleurs : Illustrer cette relativité par les quatre couleurs : rouge, jaune, vert, bleu
- Donner à chacun les moyens de reconnaître son style de comportement et celui des autres
- Les caractéristiques observables (verbal/non verbal)
- Découvrir les motivations chez les autres
- Développer sa flexibilité pour optimiser sa relation avec les autres et mieux communiquer à l'intérieur de l'équipe

### Développer la communication de l'équipe à travers ses couleurs

- Découvrir les fonctions des autres membres de l'équipe
- Découvrir la meilleure contribution de chacun et comment en faire bénéficier les autres
- Découvrir les caractéristiques de la bonne et de la mauvaise équipe
- Faire la photo de l'équipe
- Découvrir et comprendre le profil de l'équipe
- Fonctionnement de chacun dans l'équipe
- Apprendre à dépasser les confrontations et à développer des complémentarités
- Analyser la situation : points forts, points faibles, menaces et opportunités



les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 1 à 6 participants



## Prix

Inter : 490€ht (588€ttc) par personne

Intra : contactez-nous

### **Gagner en cohésion d'équipe**

- Partager la vision du projet et déterminer des objectifs communs
- Répartir les rôles en fonction des points forts de chacun pour optimiser la synergie
- Élaborer un plan d'actions réaliste et efficace en précisant les engagements et les délais
- Prendre en mains son profil DISC pour développer une stratégie de développement personnel
- Les valeurs de l'équipe et son plan d'actions
- Le modèle de synergie de l'équipe
- Comprendre les mécanismes qui limitent notre implication et notre engagement dans un processus de synergie d'équipe
- Progresser par rapport aux types opposés

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# REUSSITE CAMP MANAGEMENT : Réussir le développement de son équipe en MLM

*F Tu es mandataire et tu en as marre d'être dans le doute de payer tes charges fixes ou pire encore tu n'as plus le temps pour tes loisirs, ta famille... et tu as l'impression de devenir esclave de ta boîte ?? Avec cette formation nous te proposons d'apprendre à construire une équipe motivée, à maximiser tes ventes, et à devenir le leader MLM incontournable. Fini les doutes, embrasse le succès avec des techniques pratiques, des astuces de motivation et une vision claire. Rejoins-nous pour un voyage captivant où chaque étape te rapproche de l'indépendance financière. Es-tu prêt à transformer ton « MLM game » et à créer une équipe gagnante ? Lance-toi maintenant dans cette aventure enrichissante pour briser les barrières et à faire décoller ton parcours MLM vers l'excellence !*



## Durée

3 JOURS (21 h) peut être fractionnés en 3 sessions  
En présentiel



## Public visé

Cette formation s'adresse aux agents immobiliers et mandataires immobiliers  
Accessibilité aux personnes en situation de handicap: (nous contacter)



## Niveau requis

Aucun



## Méthode pédagogique

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur
- L'apprentissage s'effectue dans un cadre ludique (Salle en lumière du jour spacieuse dans un espace propice à des



## Objectifs

- Savoir se positionner en tant que manager-leader
- Construire son plan de recrutement
- Apprendre à mener ses entretiens de recrutements
- Accueillir son filleul
- Construire son plan de transmission de compétences
- Mener les entretiens clés du tutorat
- Acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte pour développer les résultats.



## Programme

### **Pourquoi développer son équipe ?**

- Les avantages du MLM et de la duplication
- Focus sur la flexibilité & la liberté financière

### **Leadership et Gestion d'Équipe**

- Les compétences essentielles pour diriger une équipe.
- Motiver et inspirer les membres de l'équipe.

### **Rôle & mission**

- Identifier les enjeux liés au tutorat
- Rôles et missions du tuteur « parrain »
- Droits et devoirs du tuteuré « filleul »

### **Construire le plan de recrutement efficace**

- Préparation au recrutement
  - ✓ Définition du rôle et les responsabilités d'un conseiller immobilier
  - ✓ Identifier les profils adaptés au MLM : compétences techniques et comportementales
  - ✓ Recherche du « bon » candidat : méthodes et supports
- Réception et sélection des candidatures
  - ✓ Sélectionner en toute objectivité
  - ✓ Programmer les entretiens
  - ✓ Répondre aux candidats non sélectionnés
- L'entretien de recrutement
  - ✓ L'objectif de l'entretien de recrutement
  - ✓ Les 4 dimensions de la compétence
  - ✓ Les différentes formes d'entretiens
  - ✓ Les conditions de réussite

### **Construire le processus d'intégration et de formation**

- Construire le parcours d'intégration



formations réussies - WiFi - Ecran HD tactile - Présentations PowerPoint) les participants fournissent un investissement personnel important (participation, sortie de zone de confort) avec plaisir

- Cas pratiques et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

Session de 4 à 8 participants



## Prix

En présentiel collectif : 735€ht (882€ttc) par personne

En présentiel individuel : contactez-nous

- Construire le plan de développement des compétences
  - Construire son référentiel d'analyse
- Transmettre ses savoir-faire et ses compétences
- Adapter son mode de transmission en fonction des différents profils de comportement
  - Savoir mesurer les acquis et la progression

### **Manager & Accompagner efficacement son filleul :**

- Fixer ses objectifs et évaluer ses résultats
- Comprendre les modes de fonctionnement des différentes générations
- Mettre en place les conditions d'une bonne communication
- Accompagnement Terrain :
  - ✓ Accompagner les conseillers lors de leurs premières interactions avec les prospects/clients.
  - ✓ Analyser les situations réelles et apporter des conseils personnalisés.
- Webconférences ou réunions Hebdomadaires :
  - ✓ Approfondir les sujets clés en équipe.
  - ✓ Partager les meilleures pratiques et les succès.
- Formation Complémentaire après 3 Mois :
  - ✓ Booster le démarrage des conseillers.
  - ✓ Approfondir les compétences spécifiques au MLM.

### **Stratégies de Croissance :**

- Développer un réseau solide.
- Encourager la duplication des efforts au sein de l'équipe.

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des spécialistes certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain
- Travail sur les situations concrètes des participants

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Attestation de présence et attestation loi ALUR
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# Descriptif des indicateurs de performance de l'organisme de formation

Actions terminées en 2024 jusqu'au 31 Décembre 2024

## 1 - Critères de choix des indicateurs de performance

Les indicateurs découlent du type d'activité de l'entreprise : formation intra-entreprise, individuelle ou en groupes n'excédant pas 8 personnes. La durée de ces formations varie de 1 à 3 jours en moyenne.

Les indicateurs de performance retenus sont les suivants :

- ✓ Taux de remplissage (nombre de présents versus nombre d'inscrits)
- ✓ Assiduité (présence ou absence durant tout ou partie de la formation)
- ✓ Satisfaction sur le critère de la

Recommandation de la formation

- ✓ Taux de fidélisation (actions commandées par des entreprises déjà clientes) versus taux de conquête (nouveaux clients)

## 2 - Résultats obtenus

### ❖ Taux de remplissage

Types d'actions de formation	Présents	Absents	Éléments Complémentaires
Développement des compétences	100%		

### ❖ Assiduité

Actions terminées en 2024 sur l'ensemble des stagiaires inscrits à une formation, la répartition de l'assiduité est la suivante :

Assiduité totale : 100 %

Assiduité partielle : 0 %

Absence totale : 0 %

### ❖ Satisfaction stagiaire :

Actions terminées en 2024, sur l'ensemble des stagiaires ayant renseigné le questionnaire de satisfaction, la répartition de la satisfaction est la suivante :

Recommandation de la formation : 99.61%



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EPIC/JB CONSEIL

JB CONSEIL se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site [www.vente-epic.com](http://www.vente-epic.com).

## 1. PRESENTATION

JB CONSEIL est un organisme de conseil et formation professionnelle dont le siège social est situé au 22 rue de la république 57240 KNUTANGE. JB CONSEIL conçoit, élabore et dispense des formations en présentiel inter et intra-entreprises sur trois axes principaux : Organisation du dispositif commercial, Management des ressources humaines, Développement commercial et marketing.

JB CONSEIL réalise également des missions de conseil opérationnelles aux entreprises.

## 2. DEFINITIONS

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

**Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation ou prestation auprès de JB CONSEIL.

**Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.

**Formations interentreprises** : les formations inscrites au catalogue de JB CONSEIL et qui regroupent des stagiaires issus de différentes structures.

**Formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par JB CONSEIL pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.

**CGV** : les conditions générales de vente.

▪ **OPCO** : les organismes paritaires collecteurs agréés chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

## 3. OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par JB CONSEIL pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

## 4. CONSEIL OPERATIONNEL

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par JB CONSEIL. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 25% du coût total de la prestation sera versé par le Client. Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat par accord de la formule de révision visée à l'article 6 ci-après. Pour la réalisation des missions de conseil opérationnel JB CONSEIL facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 10 %.

## 5. CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre de JB CONSEIL. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. JB CONSEIL aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à JB CONSEIL.

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé dont il dépend, il appartient au Client :

de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande;

d'indiquer explicitement sur la convention et de joindre à JB CONSEIL une copie de l'accord de prise en charge,

de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si JB CONSEIL n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1<sup>er</sup> jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par JB CONSEIL est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

## 6. REVISION DES PRIX

Le cas échéant, la proposition financière du Prestataire acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

$$P1 = P0 * ((S1) / S0)$$

Où P1 = prix révisé en EUR HT

P0 = prix initial en EUR HT

S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat



S0 = indice Syntec à la date de signature du contrat ou à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

## 7. DEDIT, REMPLACEMENT, ANNULATION, ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION

En cas de dédit signifié par le Client à JB CONSEIL au moins 10 jours avant le démarrage de la formation, JB CONSEIL offre au Client la possibilité de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO.

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par JB CONSEIL. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation de JB CONSEIL distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à JB CONSEIL.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, JB CONSEIL se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

si l'annulation intervient plus de 30 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation

si l'annulation intervient entre 30 jours et 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation

si l'annulation intervient moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100% du prix H.T. de la formation

## 8. EFFECTIF ET AJOURNEMENT

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à JB CONSEIL ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. JB CONSEIL peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, JB CONSEIL se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

## 9. DEVIS ET ATTESTATION

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par JB CONSEIL au Client. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à JB CONSEIL par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, mail.

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre JB CONSEIL, l'OPCO ou le Client.

A l'issue de la formation, JB CONSEIL remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, JB CONSEIL lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Une Attestation de présence et attestation loi ALUR pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## 10. LIMITATIONS DE LA RESPONSABILITE DE JB CONSEIL

La responsabilité de JB CONSEIL ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des outils de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à JB CONSEIL. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité de JB CONSEIL est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de JB CONSEIL est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité de JB CONSEIL ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

## 11. FORCE MAJEURE

JB CONSEIL ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à JB CONSEIL, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de JB CONSEIL.

## 12. PROPRIETE INTELECTUELLE

JB CONSEIL est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par JB CONSEIL pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive de JB CONSEIL et constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur de la société du Client sans accord exprès de JB CONSEIL. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdites, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.



### 13. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que soit nature, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par JB CONSEIL au Client. JB CONSEIL s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

### 14. COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par JB CONSEIL comme client de ses offres de services, aux frais de JB CONSEIL. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 11, JB CONSEIL peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

### 15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par JB CONSEIL aux fins de réalisation et de suivi de la formation la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à JB CONSEIL. Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. JB CONSEIL conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

### 16. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DES COMPETENCES

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et JB CONSEIL à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et à défaut, vous pouvez contacter sans frais pour la part du client Madame Delbreil médiatrice professionnelle de la société de la Médiation Professionnelle :

<https://www.mediateur-consommation-smp.fr/member/edith-delbreil/>

À défaut, le règlement sera du ressort des instances de Thionville pour régler le litige, quel que soit le siège ou la résidence du contractant..



# REGLEMENT INTERIEUR

APPLICABLE AUX STAGIAIRES DE FORMATION DISPENSEE PAR LA SOCIETE JB CONSEIL

## PRÉAMBULE

### Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L6352-3 et L6352-4 et R6352- 1 à R6352-15 du Code du travail.

Il s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par **JB CONSEIL**. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

## SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

### Article 2 - Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;

de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

### Article 3 - Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

### Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

### Article 5 - Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

### Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

## SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

### Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

#### Article 7.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

#### Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier.

L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi, ...) de cet événement.



Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

#### Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation. A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une Attestation de présence et attestation loi ALUR au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

#### Article 8 - Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation  
y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme  
procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

#### Article 9 – Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

#### Article 10 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

#### Article 11 - Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

### SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

#### Article 12 - Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

rappel à l'ordre,  
avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant,  
blâme,  
exclusion temporaire de la formation,  
exclusion définitive de la formation.  
Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :

L'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire  
et/ou le financeur du stage.

#### Article 13 - Garanties disciplinaires

##### Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui. Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

##### Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

il convoque le stagiaire – par lettre recommandée avec demande d'acquiescement de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;



la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

#### Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage. Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

#### Article 13.4. – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien. La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

#### Article 14. – Propriété intellectuelle et droit d'auteur

Les supports de formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle et le droit d'auteur. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de la société JB Conseil. Le client s'engage à ne pas utiliser, transmettre ou reproduire tout ou partie de ces documents en vue de l'organisation ou de l'animation de formations.

Fait à KNUTANGE, le 01 JUILLET 2016

