

## Nos interventions classiques

### I. Formations

#### 1. Communication

1.	La communication efficace	3
2.	La prise de parole en public	4
3.	La motivation	5
4.	La gestion des débiteurs par téléphone	6
5.	L'accueil téléphonique	7
6.	La gestion des plaintes par téléphone	8
7.	La prise de rendez-vous par téléphone	9
8.	Ecrire et utiliser des scripts téléphoniques	10

#### 2. Commercial

1.	La gestion de l'entretien de vente	11
2.	Time & Territory Management	12
3.	Gestion de la DMU (Decision Making Unit)	13
4.	Relation skills	14
5.	Field Sales Management	15
6.	L'Account Management	16
7.	Key Account Management	17
8.	Gestion commerciale pour non commerciaux	18

#### 3. Management

1.	La gestion des conflits	19
2.	L'art de la négociation efficace	20
3.	Coaching Management	21
4.	La conduite de réunions	22
5.	La gestion du temps et de l'efficacité	23
6.	La prévention et la gestion du stress	24
7.	L'attitude gagnante face au changement	25
8.	Travailler en équipe	26

## 4. Autres

1.	Creative Problem Solving	27
2.	Créativité et créativité appliquée	28
3.	Train the trainer	29
4.	Initiation à la gestion des ressources humaines	30

## 5. Les midis de la formation

Il s'agit ici d'interventions courtes d'une à deux heures données soit à la pause de midi, soit au cours de petits déjeuners ou encore en fin de journée. Outre les thèmes évoqués ci-dessus, ces interventions peuvent par exemple porter sur: « La Simplicité, Gérer son Boss, ou encore Initier le Changement ».

## II. Coaching

Deux activités différentes sont reprises sous ce vocable, un suivi individualisé en conséquence de formations préalables ou des formations personnalisées pour de microgroupes de une à quatre personnes.

Les domaines de compétences de ces actions sont similaires à ceux repris sous le titre Formation.

## III. Consulting

Trois grands domaines de compétences sont couverts :

- Finances pour non financiers
- Stratégie et démarche commerciale
- Gestion des ressources humaines

## **LA COMMUNICATION EFFICACE**

*- Comprendre les autres et se faire comprendre -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux dans l'entreprise qui souhaitent améliorer l'efficacité de leur communication en interne ou en externe

### **Objectifs**

- Comprendre les bases d'une communication efficace
- Acquérir les techniques-clés pour se faire clairement comprendre
- Savoir pourquoi et comment s'adapter aux différences culturelles

### **Contenu de la formation**

- Les caractéristiques d'une communication performante
- Les différents styles de communication
- Les différences culturelles
- L'écoute active : écouter et entendre, le verbal et le non-verbal
- La gestion efficace des réunions
- Donner et recevoir du feedback
- Gérer les objections et les personnes difficiles
- L'assertivité et la relation gagnant-gagnant

Parmi les exercices pratiques :

- Questionnaire d'évaluation : la communication et vous
- L'observation et la communication des faits
- L'écoute active
- S'adapter à différents profils d'interlocuteurs

Le plan d'action, complété progressivement au cours de la formation.

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours (une version de 1 jour, avec moins d'exercices, est possible)  
**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques  
**PARTICIPANTS :** Entre 6 et 12 participants  
**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes de cours et exercices

## LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

*- Passionner son auditoire -*

### A qui s'adresse cette formation?

A ceux qui sont amenés à prendre la parole devant des groupes, que ce soit pour réaliser des présentations ou pour interagir en réunion.

Deux grandes peurs de la prise de parole en public auxquelles sont confrontés la plupart d'entre nous :

- Ne pas être intéressant
- Affronter un public

Essentiellement orienté vers la pratique, cette formation met les participants progressivement en situation de prise de parole. Les techniques et compétences y sont découvertes par l'expérimentation personnelle et collective.

### Objectifs

- Savoir structurer ses présentations
- Savoir communiquer face à un groupe
- Evacuer son stress
- Gérer sa gestuelle
- Savoir faire face aux réactions du public

### Contenu de la formation

- Structures de présentation
- Développement de la présentation
- Communication verbale et non-verbale
- Gérer les réactions du public
- Les supports à la communication
- Mise en pratique individuelle

### En pratique

DURÉE : 2 jours non consécutifs (intervalle d'au moins une semaine)  
PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum  
LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## **LA MOTIVATION**

*- Obtenir le meilleur de tous et de chacun -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A toute personne désireuse d'augmenter la motivation dans son équipe.

### **Objectif**

Donner les clés de la motivation et les manières de la développer autour de soi.

### **Contenu**

- Ce qu'est la motivation
- Les principales théories de la motivation
- Les 7 conditions pour que la motivation s'installe
- Motivation et culture
- Motivation et gestion du changement
- Coaching et motivation
- Principales sources de motivation en pratique

Exercices pratiques et plan d'action personnel complété progressivement au cours de la formation.

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour (un briefing d'un demi-jour est possible).

**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques.

**PARTICIPANTS :** Entre 6 et 12 participants

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes et exercices

## **LA GESTION DES DÉBITEURS PAR TÉLÉPHONE**

*- Améliorer la trésorerie et la relation client -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Tout un chacun au sein de l'entreprise amené à avoir des contacts avec les clients en retard de paiement.

### **Objectifs**

- Savoir structurer le contact de récupération de créances
- Savoir faire face aux réactions clients
- Améliorer la relation à long terme avec le client
- Maîtriser un outil de communication particulier : le téléphone
- Connaître la politique de recouvrement de son organisation

### **Contenu de la formation**

- Principes de la communication par téléphone
- Structure du scénario d'appel de récupération de créances
- Faire face aux réactions client
- Typologie des débiteurs et des récupérateurs de créances
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique :**

**DURÉE :** 2 jours non consécutifs (intervalle d'au moins une semaine)

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants et à leur politique de recouvrement

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

*- 80% des contacts clients d'une entreprise se font par téléphone -*

### A qui s'adresse cette formation?

A tous ceux au sein de l'entreprise amenés à avoir des contacts avec les clients.  
L'accueil téléphonique d'une entreprise joue un rôle majeur dans la perception de son image.

### Objectifs

- Maîtriser un outil de communication particulier : le téléphone
- Améliorer l'efficacité des contacts téléphoniques
- Développer des attitudes orientées client
- Définir les normes et standards pour les contacts téléphoniques internes ou externes

### Contenu de la formation

- Principes de la communication par téléphone
- Normes et standards de l'accueil téléphonique de son organisation
- Questionnement, écoute active et conclusion des contacts téléphoniques
- Différenciation de la communication entre appels entrants et appels sortants
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### En pratique

DURÉE : 1 jour  
PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum  
LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## **LA GESTION DES PLAINTES PAR TÉLÉPHONE**

*- L'expression d'une plainte est une fantastique opportunité de fidélisation -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Une gestion des plaintes professionnalisée permet à l'entreprise de mieux maîtriser son niveau de qualité et de mettre en œuvre une politique de fidélisation de ses clients. Chaque membre de l'entreprise participe à cette responsabilité.

### **Objectifs**

- Maîtriser un outil de communication particulier : le téléphone
- Savoir structurer un entretien de gestion de plaintes par téléphone
- Comprendre l'impact d'une politique de gestion de plaintes
- Transformer une plainte en une opportunité de fidélisation
- Professionnaliser la gestion de plaintes pour améliorer la qualité de service

### **Contenu de la formation**

- Principes de la communication par téléphone
- Structure de l'entretien de gestion de plainte
- Questionnement, écoute active et conclusion des contacts téléphoniques de gestion de plaintes
- La gestion de plaintes comme outil de gestion de la qualité
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour  
**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum  
**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE**

*- Transformer une corvée en un plaisir -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux expérimentés ou non.

La prise de rendez-vous par téléphone n'est que rarement appréciée par les commerciaux.

Or, il s'agit là d'un moment déterminant pour leur activité de prospection, de développement de portefeuille et donc pour l'amélioration de leur efficacité commerciale.

### **Objectifs**

- Maîtriser un outil de communication particulier : le téléphone
- Savoir structurer un entretien de prise de rendez-vous par téléphone
- Comprendre l'importance d'une prise de rendez-vous professionnelle
- Faire face aux barrières et aux limitations de la prise de rendez-vous
- Augmenter de manière globale son efficacité commerciale

### **Contenu de la formation**

- Principes de la communication par téléphone
- Structure de l'entretien de prise de rendez-vous par téléphone
- Définition des « capteurs d'intérêt » personnalisés
- Normes et standards de la prise de rendez-vous par téléphone
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

DURÉE : 1 jour

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## ***ECRIRE ET UTILISER DES SCRIPTS TÉLÉPHONIQUES***

*- De l'amateurisme au professionnalisme -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux dans l'entreprise qui sont amenés à réaliser des activités de :

- Prise de rendez-vous
- Qualification de fichier
- Suivi de mailing et d'offres
- Création de trafic
- Réalisation d'enquêtes
- Diffusion d'informations
- Vente directe
- Cross-Selling
- Recouvrement de créances
- .....

### **Objectifs**

- Maîtriser un outil de communication particulier : le téléphone
- Savoir construire un scénario de contact téléphonique
- Augmenter l'efficacité et la rentabilité des contacts téléphoniques
- Professionnaliser ses contacts téléphoniques et améliorer son image de communicateur
- Savoir utiliser professionnellement un script téléphonique

### **Contenu de la formation**

- Principes de la communication par téléphone
- Les pièces du puzzle : éléments fixes et éléments mobiles
- L'écriture du script téléphonique
- Les principaux scénarios d'utilisation de scripts téléphoniques
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours (avec un intervalle d'une semaine au minimum)  
**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum  
**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **LA GESTION DE L'ENTRETIEN DE VENTE**

*- Le dernier vendeur-né est mort hier -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux débutants souhaitant professionnaliser leurs contacts clients.  
Aux commerciaux expérimentés pour évaluer leurs forces et faiblesses et pour identifier « leurs mauvaises habitudes ».

### **Objectifs**

- Savoir structurer ses entretiens commerciaux
- Maîtriser les techniques de communication particulières à l'entretien de vente
- Savoir faire face aux réactions clients
- Développer les attitudes commerciales adaptées
- Augmenter son efficacité commerciale

### **Contenu de la formation**

- Structure du contact commercial
- Techniques de questionnement
- Développement d'argumentations
- Conclure un contact commercial
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 3 jours (avec un intervalle d'une semaine au minimum entre les deux premiers jours et le troisième)

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **TIME & TERRITORY MANAGEMENT**

*- Quelle est la ressource la plus rare pour un commercial ? Son temps -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux débutants ou expérimentés souhaitant augmenter de manière significative leur efficacité.

### **Objectifs**

- Savoir structurer son portefeuille commercial
- Gérer ses priorités commerciales
- Faire un usage plus rentable de son temps commercial
- Savoir identifier ses potentiels commerciaux
- Augmenter son efficacité commerciale

### **Contenu de la formation**

- Quelques principes généraux de la gestion du temps
- Segmentation du portefeuille client
- Planning annuel, trimestriel ou mensuel et gestion de l'agenda
- La matrice potentialité/rentabilité
- Mise en pratique individuelle

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours (avec un intervalle d'une semaine au minimum entre le premier jour et le deuxième)

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants à leur entreprise et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **LA GESTION DE LA D.M.U. (DECISION MAKING UNIT)**

*- Est-ce vous qui prenez les décisions ? -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux débutants ou expérimentés confrontés à des décisionnaires multiples et souhaitant augmenter de manière significative leur efficacité.

### **Objectifs**

- Savoir identifier la DMU
- Connaître le processus d'achat du client
- Savoir piloter son action commerciale
- Eliminer les freins à la décision
- Augmenter son efficacité commerciale

### **Contenu de la formation**

- Définition de la D.M.U.
- Les acteurs de la DMU et leurs caractéristiques principales
- Le processus d'achat
- La matrice DMU/Processus d'achat
- Mise en pratique individuelle

### **En pratique**

DURÉE : 1 jour

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise et à leurs produits ou services

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## RELATION SKILLS

*- Les ressorts psychologiques liant acheteurs et vendeurs -*

### A qui s'adresse cette formation?

Aux commerciaux débutants ou expérimentés souhaitant augmenter de manière significative leur efficacité en maîtrisant les influences psychologiques liées à la démarche commerciale.

### Objectifs

- Appréhender l'influence des relations psychologiques dans l'acte commercial
- Connaître les principaux modèles psychologiques applicables dans la relation commerciale
- Identifier son propre style de comportement et celui de ses interlocuteurs
- S'adapter au profil de ses interlocuteurs
- Augmenter son efficacité commerciale

### Contenu de la formation

- Les styles de comportement
- Les principaux modèles psychologiques, de la pyramide de Maslow à la PNL en passant par l'analyse transactionnelle, le MBTI, la Process Communication ou encore le HBDI
- Identifier son propre profil et celui de ses interlocuteurs
- Influence de la structuration mentale sur la prise de décision
- Mise en pratique individuelle. Mise en situation et jeux de rôles réalistes

### En pratique

DURÉE : 2 jours consécutifs ou non

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## **FIELD SALES MANAGEMENT**

*- Manager une équipe commerciale revient à marier l'eau et le feu -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux directeurs commerciaux, chefs de vente, sales managers, team leaders commerciaux, bref à tous ceux ayant la responsabilité d'une équipe commerciale.

### **Objectifs**

- Créer une vraie dynamique de résultats et d'équipe
- Identifier les forces et faiblesses de l'équipe commerciale et des personnes qui la compose
- Définir et piloter une politique commerciale
- Gérer les résultats et les hommes
- Définir les rôles et devoirs du responsable commercial

### **Contenu de la formation**

- Rôle et fonction du manager commercial
- La dimension ressources humaines du responsable commercial
- Gestion du département commercial
- Leadership et management participatif
- Mise en pratique individuelle. Mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours consécutifs ou non

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **ACCOUNT MANAGEMENT**

*- A ne pas confondre avec la notion de Key Account Management -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux expérimentés ou non souhaitant gérer de manière professionnelle leurs comptes-clés. Ceux-ci n'étant pas nécessairement leurs plus gros comptes en termes de volume ou de rentabilité.

### **Objectifs**

- Savoir identifier ses comptes-clés
- Savoir adapter sa gestion de compte à la chaîne de valeur du client
- Définir et piloter une approche individualisée
- Pérenniser la relation
- Définir les rôles et devoirs du « virtual team » commercial dédié au client

### **Contenu de la formation**

- Définition d'un compte-clé
- Pourquoi utiliser la notion de compte-clé
- Sélectionner les comptes-clé
- Le profil du gestionnaire de comptes-clé et les rôles à jouer
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours consécutifs ou non

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **KEY ACCOUNT MANAGEMENT**

*- A ne pas confondre avec la notion d'Account Management -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux commerciaux expérimentés ou non souhaitant gérer de manière professionnelle leurs gros comptes, ceux qui représentent une part très significative de leur chiffre d'affaires, de leur rentabilité.

### **Objectifs**

- Identifier et structurer ses Key Accounts
- Etablir la matrice de responsabilité DMU/équipe interne
- Savoir analyser les besoins spécifiques de ses Key Accounts
- Savoir mettre en œuvre les processus de gestion des Key Accounts
- Construire ses tableaux de bord et ses indicateurs de performance pour chacun de ses Key Accounts

### **Contenu de la formation**

- Identifier ses Key Accounts
- Evoluer de la relation fournisseur à une relation de partnership
- Processus de pilotage et indicateurs de performance des Key Accounts
- Analyse de satisfaction et business reviews
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

DURÉE : 2 jours consécutifs ou non

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## **GESTION COMMERCIALE POUR NON COMMERCIAUX**

*- Nous sommes tous des Berlinois, J.F. Kennedy -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous les acteurs de l'entreprise désirant mieux comprendre les ressorts de la relation commerciale et bien entendu à tous les collaborateurs de l'entreprise ayant de près ou de loin un contact avec les clients de l'entreprise

### **Objectifs**

- Comprendre les enjeux commerciaux de l'entreprise
- Prendre conscience de la responsabilité collective de l'image commerciale de l'entreprise
- Identifier les attitudes orientées client attendues de chacun des membres de l'équipe du fournisseur
- Comprendre l'importance de la collaboration interne entre commercial et logistique
- De la responsabilité individuelle à la responsabilité collective

### **Contenu de la formation**

- Freins et accélérateurs de la relation commerciale
- Les aspects commerciaux de chacune des fonctions de l'entreprise
- Les attitudes orientées client
- La communication commerciale et les compétences qui y sont liées
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours consécutifs ou non

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **LA GESTION DES CONFLITS**

*- Faire face et agir efficacement -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Cette formation s'adresse à toute personne (ou équipe) désireuse d'apprendre à gérer les conflits dans l'environnement de travail (ou dans le privé).

### **Objectifs de la formation**

- Faire comprendre comment le conflit peut avoir une contribution positive
- Les différents types de conflits et les stratégies appropriées

### **Contenu de la formation**

- Ce qu'est un conflit
- Les différents types de conflit
- Les étapes de l'évolution d'un conflit
- En quoi le conflit est une opportunité
- Le conflit et la communication
- L'assertivité et la relation gagnant-gagnant
- Les 7 étapes de la résolution d'un conflit
- Les modes d'intervention face à un conflit.
- Cette formation comprend de nombreux exercices pratiques.
- Le plan d'action personnel, complété progressivement au cours de la formation

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 ou 2 jours.

**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques.

**PARTICIPANTS :** Entre 6 et 12 participants

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes et exercices

## ***L'ART DE LA NEGOCIATION EFFICACE***

*- Vies professionnelle, sociale, politique, autant négociier efficacement -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux souhaitant augmenter les résultats de leur négociation tout en préservant ou en améliorant la valeur de la relation positive avec leurs interlocuteurs.

### **Objectifs**

- Comprendre les tenants et aboutissants de la négociation
- Améliorer les résultats de ses négociations
- Identifier les attitudes gagnantes et les compétences à maîtriser
- Savoir préparer, mener et analyser une négociation
- Identifier les facteurs de succès de la négociation

### **Contenu de la formation**

- Ce qu'est la négociation et ce qu'elle n'est pas
- Phases et processus de la négociation
- Compétences organisationnelles et comportementales de la négociation
- Les styles de négociation
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 2 jours de préférence consécutifs

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## COACHING MANAGEMENT

*- Le manager est-il un coach ou le coach est-il un manager ? -*

### A qui s'adresse cette formation?

A tous ceux désireux d'apporter un soutien au développement de collaborateurs, que celui-ci ait lieu dans le cadre d'une relation hiérarchique ou non.

### Objectifs

- Identifier la notion de coaching
- Savoir construire une relation de coaching
- Mettre en œuvre une relation de coaching
- Savoir préparer, mener et analyser une action de coaching
- Intégrer la notion de coaching dans le processus de gestion des ressources humaines

### Contenu de la formation

- Définition de la notion de coaching
- Processus de l'action de coaching
- Le contrat de coaching
- Coaching et management
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### En pratique

DURÉE : 2 jours de préférence consécutifs

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## **LA CONDUITE DE REUNION**

*- Perte de temps ou outil efficace ? -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux ayant à organiser, mener ou participer à des réunions.

### **Objectifs**

- Identifier les différents types de réunions
- Augmenter l'efficacité des réunions
- Développer les compétences nécessaires pour diriger ou participer à des réunions
- Savoir préparer, mener et analyser une réunion
- Se guérir de la « réunionite »

### **Contenu de la formation**

- Les différents types de réunion
- Les processus des différents types de réunion
- Les rôles, responsabilités et devoirs des acteurs de la réunion
- Documents et formalisation des réunions
- Mise en pratique individuelle. Exercices, mise en situation et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants, à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits ou services

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **GESTION DU TEMPS ET DE L'EFFICACITE**

*- Investissez un peu de temps pour en gagner beaucoup -*

### **Objectifs**

Renforcer votre efficacité personnelle en vous donnant une compréhension pratique et directement applicable des principes-clés de la gestion du temps et de la productivité.

Cette formation s'adresse à toute personne (ou équipe) désireuse de (ré)concilier efficacité professionnelle, équilibre personnel et plaisir de vivre.

### **Contenu de la formation**

- Le temps et l'efficacité :
  - Ce qu'est le temps : un coût ou un investissement selon ce que l'on en fait
  - La contribution à l'objectif final poursuivi
  - Efficacité (bien faire les choses) et efficience (faire les bonnes choses)
- Test personnel : Est-ce que vous gérez bien votre temps ?
- Ce qu'est la productivité + Accepter de changer ses habitudes
- Les 7 habitudes de travail efficaces :
  - Définir le but
  - Définir les priorités
  - Décider
  - Terminer les choses
  - Chercher à comprendre
  - Croire en soi
  - Respecter les autres
- Gestion des réunions : préparation, règles de courtoisie et communication efficace durant la réunion, conclure efficacement la réunion
- La gestion des papiers et de l'agenda
- Les méthodes et "trucs" pour la mise en pratique
- Le plan d'action : complété progressivement au cours de la formation

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour (un briefing d'un demi-jour est possible).

**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques

**PARTICIPANTS :** Entre 6 et 12 participants

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes et exercices.

## **LA PREVENTION ET LA GESTION DU STRESS**

### *- Réconcilier efficacité et équilibre personnel -*

#### **A qui s'adresse cette formation ?**

A toute personne de l'entreprise confrontée à des niveaux de stress de plus en plus importants.

#### **Objectif de la formation**

Comprendre de manière très pragmatique et directement applicable comment prévenir et gérer le stress dans le milieu professionnel.

#### **Contenu de la formation**

- Ce qu'est le stress et ce qui le cause :
  - les symptômes physiques et émotionnels du stress,
  - les principales causes extérieures de stress : la surcharge de travail, le changement, l'insécurité, le harcèlement, les conflits relationnels,
  - les conséquences sur l'efficacité et le plaisir de vivre,
  - les types de personnalités et la prédisposition au stress
- Questionnaire-diagnostic personnel : mesurez votre prédisposition au stress
- Les habitudes de travail efficaces face au stress :
  - comment déterminer l'essentiel et s'y tenir,
  - la maîtrise de l'environnement,
  - l'image de soi,
  - les relations avec les autres
- Les attitudes gagnantes face au stress :
  - comment rester maître de la surcharge de travail,
  - gérer les situations de harcèlement et les conflits relationnels,
  - faire face à l'insécurité sur les lieux de travail
- La prévention du stress :
  - maîtrisez votre environnement (= cessez de la subir),
  - entretenez votre santé physique et votre hygiène mentale,
  - conciliez équilibre personnel et performance professionnelle

Le plan d'action personnel complété progressivement au cours de la formation

#### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour (un briefing d'un demi-jour est possible).

**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques.

**PARTICIPANTS :** Entre 6 et 12 participants

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes et exercices

## ***L'ATTITUDE GAGNANTE FACE AU CHANGEMENT***

*- Gérer le changement pour le transformer en opportunités -*

### **A qui s'adresse cette formation ?**

Cette formation s'adresse à toute personne (ou équipe) désireuse d'entamer (ou de continuer) un processus de changement en connaissance de cause et avec efficacité.

### **Objectifs**

Comprendre de manière pratique :

- ce qu'est le changement et sa nature inéluctable
- comment faire face aux changements imposés ou trop violents
- comment provoquer un processus de changement productif
- comment gérer la résistance au changement
- les différences de réaction et la dimension multiculturelle.

### **Contenu de la formation**

- Le changement, c'est la vie !
- Les grands types de changement
- Les 7 clés du changement
- L'attitude gagnante face au changement
- Transformer la résistance au changement
- Adapter son approche en fonction des différences culturelles

Parmi les exercices pratiques :

- Le changement, c'est la vie !
- Les réactions face au changement

Le plan d'action : Complété progressivement au cours de la formation.

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour

**PERSONNALISATION :** Les programmes sont toujours sur mesure pour atteindre vos objectifs d'apprentissage spécifiques.

**PARTICIPANTS :** Maximum 16 participants

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais : animation, notes de cours et exercices

## **TRAVAILLER EN ÉQUIPES**

*- Intérêt personnel et intérêt collectif, est-il possible de les concilier ? -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Aux équipes fonctionnelles ou virtuelles de l'entreprise.  
Aux responsables de ces équipes

### **Objectifs**

- Savoir créer un esprit d'équipe
- Connaître les facteurs de succès du travail en équipe
- Acquérir les compétences pour gérer et motiver efficacement une équipe
- Savoir concilier les intérêts personnels et les objectifs communs
- Comprendre les mécanismes psychologiques du fonctionnement d'une équipe

### **Contenu de la formation**

- Equipes fonctionnelles et virtuelles
- Les conditions du succès
- Leadership et motivation
- Communication, le maître mot
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 jour  
**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum  
**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **CREATIVE PROBLEM SOLVING®**

*- Business, créativité et efficacité ? -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

Un problème d'entreprise nécessite des solutions innovantes? Tous vos efforts pour résoudre ce problème n'ont pas fourni les résultats que vous en escomptiez?

Creative Problem Solving peut vous aider à générer de nouvelles visions et des solutions pratiques et efficaces.

### **Objectifs**

- Eclairer de façon innovante des situations problématiques de l'entreprise
- Développer des visions nouvelles
- Créer une dynamique d'entreprise
- Ouvrir de nouvelles voies
- Initier le changement

### **Contenu de la formation**

- Rational Problem Solving
- Le processus de résolution créative de problèmes
- Quelques techniques de créativité efficaces
- Critères d'évaluation des solutions générées
- Créativité formelle ou comment passer de l'idée à l'action en intégrant les contraintes

### **Processus**

- Formation initiale de deux jours (consécutifs ou non)
- Mise en place d'un groupe de travail
- 4 à 6 réunions de travail d'une demi-journée
- Élaboration d'un rapport d'activité
- Présentation des solutions générées pour la résolution du problème traité
- Mise en œuvre

L'ensemble du processus se déroule sur une période de 3 à 12 mois selon le niveau d'urgence du problème à traiter

### **En pratique**

**DURÉE :** Variable selon la difficulté du problème à traiter  
**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
**PARTICIPANTS :** Constitution du groupe de travail dont la taille peut varier de 4 à 20 personnes  
**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **CREATIVITE ET CREATIVITE APPLIQUEE**

*- Créatif, moi ? -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux désirant développer leurs capacités créatives.

### **Objectifs**

- Reconnaître les limitations de la pensée rationnelle
- Apprendre à utiliser des techniques de créativité efficaces
- Pouvoir apporter des visions nouvelles, générer des solutions innovantes
- Savoir transformer des idées en réalisations concrètes
- Savoir évaluer la faisabilité et l'efficacité de solutions innovantes

### **Contenu de la formation**

- Le fonctionnement et les limitations de la pensée humaine
- La pensée divergente et convergente
- Processus et techniques de créativité
- La créativité formelle
- Critères et grilles d'évaluation des idées générées

### **En pratique**

DURÉE : 2 jours consécutifs ou non  
PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants  
PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum  
LANGUES : Français/néerlandais/anglais

## ***TRAIN THE TRAINER***

*- L'animation comme tous les arts s'appuie sur des techniques –  
- L'excellence consiste à les faire oublier -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux appelés au sein de l'entreprise à développer et à animer des formations qu'elles soient techniques ou comportementales.

### **Objectifs**

- Savoir construire des programmes et de trajets de formation
- Animer de manière constructive des modules de formation
- Pouvoir gérer les réactions des participants
- Comprendre les éléments essentiels de l'apprentissage des adultes
- Savoir évaluer et corriger les résultats de trajets formatifs

### **Contenu de la formation**

- Structure de modules de formation
- Préparation du contenu de la formation et des exercices d'appropriation
- Techniques d'animation
- Gestion des réactions des participants
- Evaluation des résultats des actions de formation

### **En pratique**

**DURÉE :** 1 à 3 jours (consécutifs ou non) selon l'expérience des participants

**PERSONNALISATION :** L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants

**PARTICIPANTS :** Entre 8 et 12 participants au maximum

**LANGUES :** Français/néerlandais/anglais

## **INITIATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

*- La richesse d'une entreprise ce sont les personnes qui la composent -*

### **A qui s'adresse cette formation?**

A tous ceux dans l'entreprise désirant avoir une vue plus précise de la notion de gestion des ressources humaines.

Aux managers en charge d'équipes souhaitant améliorer ce domaine de compétence qui fait partie intégrante de leur rôle de manager.

### **Objectifs**

- Percevoir l'importance de la dimension humaine dans l'entreprise
- Connaître les principaux outils de gestion des ressources humaines
- Développer les compétences essentielles nécessaires au manager pour gérer les ressources humaines de ses équipes
- Pouvoir mieux collaborer avec le département des ressources humaines
- Améliorer son leadership, la performance et la motivation de ses équipes

### **Contenu de la formation**

- Les rôles du manager et en particulier celui de gestionnaire des ressources humaines
- Les outils de la gestion des ressources humaines
- Leadership, motivation et coaching
- Communication interne et synergie
- Mise en pratique individuelle. Nombreux exercices et jeux de rôles réalistes

### **En pratique**

DURÉE : 2 jours consécutifs ou non

PERSONNALISATION : L'approche est à chaque fois adaptée au profil des participants

PARTICIPANTS : Entre 8 et 12 participants au maximum

LANGUES : Français/néerlandais/anglais