

Intelligence émotionnelle

Facteur clé de la réussite professionnelle et personnelle

4 jours (28 h)

Présentiel dans vos locaux
+ Test d'intelligence
émotionnelle

À partir de 2 500 €^{HT}

INTRA : 4/6 personnes

Attestation de formation

Cette thématique vous intéresse ? Nous concevons
votre formation **sur-mesure** ! Contactez-nous.

Formation accessible
aux PSH. Contactez-
nous.



Objectifs : à l'issu de cette formation vous serez capable de ;

- Prendre du recul et lâcher prise.
- Gagner en confiance en soi.
- Canaliser et exploiter vos émotions comme une source d'énergie positive.
- Utiliser les émotions à bon escient.
- Gérer votre stress.

Public concerné

- Toute entreprise qui souhaite instaurer un climat serein entre ses collaborateurs.
- Toute entreprise qui souhaite gérer les conflits de ses collaborateurs, clients, partenaires...etc.
- Toute personne qui souhaite se libérer de ses croyances limitantes et communiquer avec assertivité.

Évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation.
Exercices digitalisés (QCM, QCU, glisser/déposer, vrai/faux...etc.
Mise en situation.
Étude de cas personnalisée en fonction des attentes clients.

Prérequis

Savoir lire, écrire et parler Français.

Programme

Partie 1 : La personnalité et l'apprentissage des émotions (2 jours)

1- Analyser les éléments constitutifs de la personnalité et le fonctionnement des trois cerveaux

- ⇒ La personnalité : Qui suis-je ?
- ⇒ Différence entre tempérament et caractère.
- ⇒ Les types de tempérament.
- ⇒ Le caractère et ses variantes.
- ⇒ La personnalité individuelle.
- ⇒ Neuro anatomie des émotions.
- ⇒ Spécificité des trois cerveaux.

2- Faciliter l'apprentissage des émotions

- ⇒ Grammaire émotionnelle.
- ⇒ Les émotions universelles.
- ⇒ Les émotions secondaires, sociales et complexes.
- ⇒ Les émotions détournées.

Partie 2 : Les quotients de l'intelligence émotionnelle et ses bénéfices (2 jours)

1- Interpréter les quatre quotients de l'intelligence émotionnelle

- Quotient 1 : La conscience de soi.
- Quotient 2 : La conscience sociale.
- Quotient 3 : La maîtrise de soi.
- Quotient 4 : La gestion des relations.

2- Identifier les bénéfices des différents quotients de l'intelligence émotionnelle

- Le développement de l'intelligence intra personnelle.
- Le développement et la gestion de l'empathie.
- L'application du mode adapté en situation de crise avec le DESC.
- La volonté de construire un climat favorable dans son environnement.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement : Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle/digitaux, études de cas. Un test d'intelligence émotionnelle sera réalisé 48h avant le début de la formation + débriefing individualisé du test à la fin de la formation. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Proméo Formation), habilitée jury d'examen TP FPA (titre professionnel formateur professionnel d'adultes) certifiée en intelligence émotionnelle et SAT (Sens Agilité Talent) par Assessment 24*7. Elle maîtrise les quatre compétences qui conduisent à une intelligence émotionnelle.

Conseils et inscriptions au **06 47 69 89 20**. Toutes les formations sont réalisables pour votre entreprise aux dates qui vous conviennent en fonction des disponibilités. Cette formation sera animée directement dans vos locaux. Le programme de formation peut être adapté selon vos attentes (formation sur mesure possible).

Storytelling

L'émotion au service des mots ou l'art de convaincre

2 jours (14 h)

Présentiel dans vos locaux

À partir de 1 700 €HT

INTRA : 4/6 personnes

Attestation de formation

Cette thématique vous intéresse ? Nous concevons votre formation **sur-mesure** ! Contactez-nous.

Formation accessible aux PSH. Contactez-nous.



Objectifs : à l'issu de cette formation vous serez capable de :

- Améliorer l'image de marque de votre entreprise.
- Perfectionner la communication de votre entreprise.
- Développer votre posture d'orateur.
- Structurer votre discours pour mieux faire passer le message.
- Tenir un discours en attirant l'attention, en suscitant l'émotion et en engageant votre auditoire.

Public concerné

- Toute entreprise qui souhaite séduire de nouveaux consommateurs et fidéliser les anciens.
- Toute personne qui souhaite impacter son auditoire lors de la tenue d'un discours.
- Toute personne qui doute de son charisme et souhaite le développer.

Évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation.
Exercices digitalisés.
Création d'un storytelling (travail de groupe).
Création d'un storytelling individuel.
Les storytelling réalisés seront filmés et analysés.

Prérequis

Savoir lire, écrire et parler Français.
Connaissance des outils bureautiques.

Programme

Partie 1 : L'utilité du storytelling dans le monde professionnel (1 jour)

1- Identifier les utilisations diverses du storytelling et les trois dimensions de l'art de convaincre

- ⇒ Que permet le storytelling ?
- ⇒ Les bénéfices pour une marque.
- ⇒ L'art de la rhétorique.
- ⇒ Logos.
- ⇒ Ethos.
- ⇒ Pathos.

2- Repérer les éléments du récit pour construire une histoire

- ⇒ Les constituants.
- ⇒ La structure du drame.
- ⇒ Les grands domaines du récit.
- ⇒ Les mécanismes.

Partie 2 : Le schéma narratif et la proactivité de l'émetteur (1 jour)

1- Illustrer les éléments clés du schéma narratif

- Le sujet et l'objet.
- L'opposant et la ressource.
- L'émetteur et le récepteur.
- L'objectif.
- Le contexte.

2- Raconter une histoire avec l'art et la manière

- La préparation.
- L'identification des émotions à privilégier.
- Le comportement optimal du narrateur (VAKOG).
- Les trucs et astuces pour bien raconter.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement : Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle et exercices digitaux, études de cas. Il sera demandé aux apprenants d'apporter un discours, ou une histoire écrite par leurs soins le premier jour de la formation + débriefing collectif sur leurs écrits avant et après, à la fin de la formation. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Proméo Formation), habilitée jury d'examen TP FPA (Titre Professionnel Formateur Professionnel d'Adultes). Elle maîtrise les codes de la communication narrative.

Conseils et inscriptions au **06 47 69 89 20**. Toutes les formations sont réalisables pour votre entreprise aux dates qui vous conviennent en fonction des disponibilités. Cette formation sera animée directement dans vos locaux. Le programme de formation peut être adapté selon vos attentes (formation sur mesure possible).

Communication orale et écrite

Les repères clés pour transformer sa communication en un outil efficace

6 jours (42 h)

Présentiel dans vos locaux
+ Test d'orthographe

À partir de 2 700 €^{HT}

INTRA : 4/8 personnes

Attestation de formation

Cette thématique vous intéresse ? Nous concevons votre formation **sur-mesure** ! Contactez-nous.

Formation accessible aux PSH. Contactez-nous.



Objectifs : à l'issu de cette formation vous serez capable de :

- Exprimer de manière cohérente votre pensée à l'écrit et à l'oral.
- Choisir un vocabulaire, précis, concret et apporter des corrections.
- Délivrer un message adapté, efficace dans le monde de l'entreprise.
- Développer l'écoute active et adapter votre argumentaire face à votre auditoire.
- Sortir de votre zone de confort et oser prendre la parole en public.

Public concerné

- Toute entreprise qui souhaite améliorer les compétences de ses salariés en communication.
- Toute personne ou entreprise qui souhaite améliorer ses écrits professionnels.
- Toute personne qui souhaite améliorer sa prise de parole en public.

Évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation.
Exercices digitalisés (QCM, QCU, glisser/déposer, vrai/faux...etc.
Mise en situation.
Étude de cas personnalisée en fonction des attentes clients.

Prérequis

Savoir lire, écrire et parler Français.
Maîtrise des outils bureautiques.

Programme

Partie 1 : La communication écrite (3 jours)

1- Analyser les fondamentaux de la communication écrite

- ⇒ Le plan pertinent.
- ⇒ Les idées et les paragraphes clairs.
- ⇒ L'expression appropriée susceptible de ne pas blesser.
- ⇒ Création d'un sommaire automatique.
- ⇒ Réalisation de slides percutantes sur Powerpoint.

2- Concevoir des écrits professionnels

- ⇒ La lettre professionnelle.
- ⇒ Le communiqué de presse.
- ⇒ La note de service.
- ⇒ Le compte rendu de réunion et le courriel professionnel.

Partie 2 : La communication orale (3 jours)

1- Préparer sa prise de parole en public : les fondamentaux

- La confiance en soi.
- La gestion du stress.
- Le non-verbal et le para-verbal.
- Les trois dimensions de l'art de convaincre.

2- Tenir et animer des réunions organisationnelles

- Avant la réunion.
- La discussion proprement dite.
- La progression de la réunion et l'animation des débats.
- Les stratégies à utiliser lors d'une réunion.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement : Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle et exercices digitaux, études de cas. Un test d'orthographe sera réalisé 48h avant le début de la formation + débriefing individualisé du test au début de la formation. Il sera demandé aux apprenants d'apporter leurs écrits professionnels le jour de la formation. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Promo Formation), habilitée jury d'examen TP FPA. Elle dispose d'une réelle expertise en communication orale et écrite, et maîtrise les codes de la communication narrative.

Conseils et inscriptions au **06 47 69 89 20**. Toutes les formations sont réalisables pour votre entreprise aux dates qui vous conviennent en fonction des disponibilités. Cette formation sera animée directement dans vos locaux. Le programme de formation peut être adapté selon vos attentes (formation sur mesure possible).

Conseiller relation client à distance

(CRCR) : Satisfaire le client et le fidéliser par une relation gagnant-Gagnant

20 jours (140 h)

Présentiel dans vos locaux + Tests sur l'attitude en milieu professionnel

A partir de 3 500 €HT

INTRA : 6/8 personnes

Attestation de formation

Cette thématique vous intéresse ? Nous concevons votre formation **sur-mesure** ! Contactez-nous.

Formation accessible aux PSH. Contactez-nous.



Objectifs : à l'issu de cette formation vous serez capable de :

- Respecter la réglementation en vigueur dans votre champ d'intervention.
- Respecter les normes qualités, les chartes et procédures de l'entreprise.
- Atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui sont fixés.
- Satisfaire le client ou prospect en préservant les intérêts de l'entreprise.
- Gérer votre stress à chaque appel (entrant/sortant).

Public concerné

- Toute entreprise qui souhaite améliorer les performances de ses conseillers clients.
- Toute entreprise qui souhaite doter ses formateurs internes de savoirs à dupliquer aux conseillers.
- Toute entreprise qui souhaite améliorer la performance de ses équipes (conseillers, superviseurs, chefs de projets...).

Évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation
Exercices digitalisés (QCM, QCU, glisser/déposer, vrai/faux...etc
Mise en situation de traitement d'appels, historisation et qualification.
Étude de cas personnalisée en fonction des attentes clients.

Prérequis

Savoir lire, écrire et parler Français.
Connaissance des outils bureautiques.

Programme

Partie 1 : Les prestations de services et conseils en relation client à distance (10 jours)

1- Accueillir le client/l'utilisateur le renseigner, l'accompagner et le conseiller dans ses choix

- ⇒ Les fondamentaux de la prise de contact client ou usager (appel sortant/entrant).
- ⇒ Les principes de l'écoute active.
- ⇒ Les étapes du traitement de la demande client.
- ⇒ La satisfaction client.
- ⇒ Historisation, qualification d'appel et durée de traitement.

2- Gérer les situations difficiles en relation client à distance

- ⇒ Les exigences de la norme ISO 9001 en matière de réclamation client.
- ⇒ Les principes de l'écoute active en réclamation client.
- ⇒ La posture assertive du conseiller client.
- ⇒ La gestion de la réclamation : la solution satisfaisante et valorisante.

Partie 2 : Les actions commerciales en relation client à distance (10 jours)

1- Réaliser des actions de prospections téléphonique et fidéliser le client

- Prospection téléphonique : Que dit la loi ?
- Les étapes de la prospection téléphonique.
- Les procédures de la vente et des réservations.
- Le traitement des commandes et des ventes additionnelles.
- La fidélisation client.

2- Gérer des situations de rétention et assurer le recouvrement amiable des créances

- Les actions permettant de retenir le client.
- Les principes d'un traitement efficace des réclamations.
- Les procédures de recouvrement amiable des créances : La loi MACRON.
- Les délais de prescription d'une relance client (professionnel/particulier).

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement : Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle, exercices digitaux et études de cas. Trois tests qui permettent d'évaluer l'attitude des stagiaires en milieu professionnel seront réalisés le jour de la formation + débriefing individualisé. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Proméo Formation), habilitée jury d'examens TP FPA et TP CRCR. Le programme de la formation est conforme au REAC (millésime 2021) du titre professionnel du Ministère du travail. La formatrice est dotée d'une expertise confirmée en relation client à distance.

Conseils et inscriptions au **06 47 69 89 20**. Toutes les formations sont réalisables pour votre entreprise aux dates qui vous conviennent en fonction des disponibilités. Cette formation sera animée directement dans vos locaux. Le programme de formation peut être adapté selon vos attentes (formation sur mesure possible).

Cohésion d'équipe

Le secret des équipes performantes et efficaces

1 jour (7 h)

Présentiel dans vos locaux
+ Test d'assertivité et de
VAK

À partir de 1 700 €^{HT}

INTRA : 4/6 personnes

Attestation de formation

Cette thématique vous intéresse ? Nous concevons
votre formation **sur-mesure** ! Contactez-nous.

Formation accessible
aux PSH. Contactez-
nous.



Objectifs : à l'issu de cette formation vous serez capable de :

- Encourager le dialogue et les échanges.
- Apprendre à chacun à travailler ensemble dans le respect de la différence.
- Renforcer l'implication de chacun dans ses missions.
- S'identifier aux valeurs de l'entreprise et favoriser la co-construction.
- Créer une dynamique d'équipe, la souder sur les intérêts de l'entreprise.

Public concerné

- Toute entreprise qui souhaite améliorer les relations entre ses collaborateurs et/ou services.
- Toute entreprise qui souhaite que ses collaborateurs travaillent efficacement de manière productive et positive.

Évaluation

Évaluation des acquis tout au long de la formation.
Mise en situation.
Étude de cas personnalisée en fonction des attentes clients.
Analyse des tests.

Prérequis

Savoir lire, écrire et parler Français.

Programme

Partie 1 : La cohésion d'équipe en question : comment ça marche ? (Matin)

1- Analyser les éléments qui conduisent à une cohésion d'équipe

- ⇒ La différence entre groupe et équipe et la communication positive.
- ⇒ La solidarité et l'entraide au sein de l'individu et du collectif.
- ⇒ La compréhension réciproque : la relation de confiance.

2- Favoriser la connaissance de soi, de l'autre et des missions

- ⇒ Les quatre types d'expression de soi.
- ⇒ Les indicateurs de l'orientation sensorielles.
- ⇒ Mes missions dans l'entreprise et les compétences qui s'y attachent.
- ⇒ Tes missions dans l'entreprise et les compétences qui s'y attachent.

Partie 2 : Les intelligences clés et la charte de l'équipe (Après-midi)

1- Activer les intelligences nécessaires au bien-être et à la performance d'une équipe

- L'intelligence intra personnelle.
- L'intelligence interpersonnelle.
- L'intelligence collective.
- L'intelligence rationnelle.

2- Construire une charte d'équipe

- Les valeurs et le règlement intérieur de l'entreprise.
- Mes valeurs et celles des autres.
- Nos objectifs et ceux qui nous motivent dans nos missions.
- La pérennisation de la charte et le fonctionnement au quotidien.

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement : Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques et de mise en situation. Jeux de rôle/digitaux, études de cas. Un test d'assertivité et un test de VAK seront réalisés 48h avant le début de la formation + débriefing individualisé des tests à la fin de la formation. La formation sera animée par une formatrice certifiée en formation professionnelle d'adultes (Promeo Formation), habilitée jury d'examen TP FPA (titre professionnel formateur professionnel d'adultes) certifiée en intelligence émotionnelle et SAT (Sens Agilité Talent) par Assessment 24*7.

Conseils et inscriptions au **06 47 69 89 20**. Toutes les formations sont réalisables pour votre entreprise aux dates qui vous conviennent en fonction des disponibilités. Cette formation sera animée directement dans vos locaux. Le programme de formation peut être adapté selon vos attentes (formation sur mesure possible).

Formations additionnelles sur mesure que nous réalisons : contactez-nous pour plus d'informations

Gérer les situations difficiles en face à face avec les clients.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 200 €^{HT}/personne

Gérer les réclamations et les situations difficiles par téléphone.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 200 €^{HT}/personne

Assurer un accueil physique et téléphonique.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 000 €^{HT}/personne

Réussir sa prise de parole en public.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 700 €^{HT}/personne

Animer efficacement vos réunions.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 500 €^{HT}/personne

Améliorer vos écrits professionnels.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 400 €^{HT}/personne

S'affirmer dans ses relations professionnelles : l'assertivité.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 200 €^{HT}/personne

Prospecter et optimiser sa prise de rendez-vous.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 100 €^{HT}/personne

Prévenir et gérer les tensions et les conflits au sein de l'équipe.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 1 300 €^{HT}/personne

Réussir ses entretiens de recrutement.

Durée : 2 jours soit 14 heures

Prix : 800 €^{HT}/personne