



NOTRE ÉCOUTE ET NOTRE EXPERTISE
AU SERVICE DU CAPITAL HUMAIN DE VOTRE ORGANISATION

CATALOGUE 2020/2021

FORMATIONS, ATELIERS, COACHINGS & TRAJETS DE DEVELOPPEMENT

Sanaelconsult

Rue Laverland, 5
1460 Virginal
+ 32 (0)497 51 65 05

Avenue Maréchal Ney, 27
1420 Braine l'Alleud
info@sanaelconsult.com

SOMMAIRE

3 Formations

- 4 ■ Management & Ressources humaines
- 20 ■ Vente, Achat & Marketing
- 30 ■ Communication & Développement personnel

43 Ateliers / Teambuilding

- 44 ■ Thèmes et programmes disponibles

45 Coachings individuels et Coachings d'équipe

- 47 ■ Le coaching en pratique

48 Trajets de développement

- 49 ■ Leadership & Management
- 50 ■ Ressources Humaines
- 51 ■ Stratégies commerciales et développement des ventes

53 A propos de Sanaelconsult

- 54 ■ Learning Architecture
- 55 ■ Approche & Méthodologie
- 56 ■ Notre équipe d'experts
- 57 ■ Nous contacter



Sanaelconsult

Sanaelconsult

FORMATIONS

- Nos formations sont réalisées en inter-entreprises ou sur mesure pour votre organisation
- Nous intervenons dans les domaines du management, des ressources humaines, de la vente, de la communication et du développement personnel
- Plus de 35 programmes sont actuellement disponibles en français, néerlandais et anglais
- Nous sommes actifs dans toute la Belgique, Luxembourg et Nord de la France



FORMATIONS VIRTUELLES & WÉBINAIRES :

NOUS AVONS ADAPTÉ NOTRE APPROCHE PÉDAGOGIQUE ET NOTRE MÉTHODOLOGIE AFIN DE POUVOIR DÉSORMAIS VOUS PROPOSER TOUTES NOS FORMATIONS ÉGALEMENT À DISTANCE !

MANAGEMENT & RESSOURCES HUMAINES

- 5 DÉVELOPPER SON LEADERSHIP ET MANAGER EFFICACEMENT SES ÉQUIPES
- 6 LES ENTRETIENS MANAGÉRIAUX : ÉVALUER, ACCOMPAGNER, RECADRER, FIXER DES OBJECTIFS
- 7 L'ART DE MOTIVER SES COLLABORATEURS
- 8 LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION MANAGÉRIALE : INFLUENCER ET CONVAINCRE AVEC SUCCÈS
- 9 TÉLÉTRAVAIL : MANAGER ET ENCADRER SES ÉQUIPES À DISTANCE
- 10 SLOW MANAGEMENT : FAIRE ÉVOLUER SES ÉQUIPES AVEC BIENVEILLANCE ET SANS STRESS
- 11 PRIORITY MANAGEMENT : GÉRER SES PRIORITÉS ET ORGANISER CELLES DE SON ÉQUIPE
- 12 LA COMMUNICATION MANAGÉRIALE
- 13 LE MANAGEMENT DES TALENTS ET DES COMPÉTENCES (RH)
- 14 ÉTABLIR SON PLAN DE FORMATION (RH)
- 15 LES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT : DÉFINITION DE FONCTION, OFFRE D'EMPLOI ET ENTRETIENS PROFESSIONNELS (RH)
- 16 LA GESTION DE L'ABSENTÉISME (RH)
- 17 ORIENTATION DE CARRIÈRE ET MOBILITÉ INTERNE (RH)
- 18 GÉRER LES CONFLITS ET FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ
- 19 COMPRENDRE LE CHANGEMENT ET ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA ROUE D'HUDSON



1. DÉVELOPPER SON LEADERSHIP ET MANAGER EFFICACEMENT SES ÉQUIPES

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Fournir un encadrement adéquat à chacun de ses collaborateurs, contribuer à leur développement et à leur autonomie
- ✓ Diminuer le turn-over, augmenter la cohésion de l'équipe
- ✓ Contribuer à l'épanouissement de ses collaborateurs garantissant une plus grande implication dans le travail et une meilleure performance
- ✓ Augmenter la responsabilité collective et éviter les conflits

MODULES DU PROGRAMME

- Positionnement et attitude du manager opérationnel
- Communication et relation avec son équipe
- Donner du sens aux actions et décisions managériales
- Instaurer une dynamique d'équipe positive
- Méthode de résolution constructive de conflits
- Réagir de façon adéquate aux agressions et à la communication violente
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

2. LES ENTRETIENS MANAGÉRIAUX : ÉVALUER, ACCOMPAGNER, RECADRER, FIXER DES OBJECTIFS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Utiliser les entretiens managériaux pour accompagner ses collaborateurs, les faire évoluer et leur permettre d'atteindre leurs résultats tout en maintenant leur motivation
- ✓ Préparer efficacement ses entretiens afin de gagner du temps et de l'impact
- ✓ Maîtriser sa communication pour obtenir le résultat attendu et éviter les pièges

MODULES DU PROGRAMME

- Organisation et structure d'un entretien professionnel : les 5 phases-clés
- Les principes fondamentaux d'un entretien de qualité
- Les 6 principaux entretiens : objectifs et mode d'emploi
 - Fonctionnement et fixation d'objectifs
 - Evaluation
 - Recadrage
 - Motivation, coaching
 - Délégation
 - Retour d'absentéisme
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

3. L'ART DE MOTIVER SES COLLABORATEURS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Optimiser la performance de son équipe
- ✓ Comprendre l'importance d'une équipe motivée
- ✓ Souder son équipe autour d'un objectif commun
- ✓ S'adapter aux besoins d'encadrement des nouvelles générations Y et Z
- ✓ Evitez de démotiver !
- ✓ Acquérir des outils et des techniques pour identifier les besoins et les sources de motivation de son équipe
- ✓ Maitriser les techniques de communication spécifiques au coaching managérial

MODULES DU PROGRAMME

- La motivation comme moteur de performance de votre équipe
- Les 8 commandements pour déclencher la motivation
- 6 principes universels pour déclencher l'enthousiasme et augmenter l'implication
- La posture du manager coach : identifier les besoins et les moteurs de motivation de vos collaborateurs
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

4. LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION MANAGÉRIALE : INFLUENCER ET CONVAINCRE AVEC SUCCÈS

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Préparer vos négociations afin de les mener de façon professionnelle et structurée
- ✓ Maîtriser les principales stratégies et tactiques en matière de négociation
- ✓ Atteindre vos objectifs et gagner en impact et en persuasion
- ✓ Eviter le rapport de force et sortir des situations de tensions
- ✓ Comprendre les techniques d'influence et déjouer la manipulation

MODULES DU PROGRAMME

- Positionnement du cadre de la négociation : rapport de force, compromis ou accord
- L'importance d'une bonne préparation
- Identifier les enjeux, les objectifs et les besoins des 2 parties
- Comment fixer sa marge de négociation ?
- La communication en négociation : l'influence du non-verbal
- Les principales techniques d'influence ou comment déjouer la manipulation
- L'entretien de négociation : structure et techniques
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

5. TÉLÉTRAVAIL : MANAGER ET ENCADRER SES ÉQUIPES À DISTANCE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Donner au manager les outils pour lui permettre de gérer ses équipes à distance
- ✓ Adapter son leadership et son encadrement à une gestion à distance
- ✓ Communication managériale efficace à distance
- ✓ Suivre la performance individuelle et collective à distance
- ✓ Mise en place d'outils de pilotage et d'évaluation

MODULES DU PROGRAMME

- Identifier les particularités du travail à distance
- Contraintes et opportunités d'un management à distance
- L'attitude gagnante du manager à distance : comment rester présent malgré tout ?
- Encadrer au quotidien : fixer des objectifs, évaluer, transmettre du feed-back
- Comment préserver le lien et l'implication de chacun ?
- Mettre en place des outils de communication et de reporting efficaces et organiser des réunions virtuelles
- Maîtriser les outils de façon adéquate : mails, visioconférence, entretien téléphonique

6. SLOW MANAGEMENT : FAIRE ÉVOLUER SES ÉQUIPES AVEC BIENVEILLANCE ET SANS STRESS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Mieux comprendre les situations de la vie professionnelle qui peuvent être vécues comme stressantes
- ✓ Analyser l'interaction entre la performance et le bien-être
- ✓ Identifier les leviers permettant de favoriser l'engagement et l'épanouissement des collaborateurs
- ✓ Devenir un leader positif pour préserver les relations et les objectifs de performance de l'équipe
- ✓ Favoriser l'engagement et le bien-être des collaborateurs

MODULES DU PROGRAMME

- Le manager bienveillant : recentrage sur l'humain
- Les 12 caractéristiques d'un management par la bienveillance
- Être performant tout en se respectant mutuellement
- Mettre en place un management efficacement durable
- Responsabiliser, rendre autonome et accompagner la performance individuelle et collective
- Améliorer le bien-être général et diminuer le stress
- Les principaux facteurs de stress en entreprise
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

7. PRIORITY MANAGEMENT : GÉRER SES PRIORITÉS ET ORGANISER CELLES DE SON ÉQUIPE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Donner au manager les outils pour lui permettre de gérer les priorités de son équipe
- ✓ Distinguer les priorités managériales des priorités collectives de l'équipe
- ✓ Permettre au manager d'élaborer une répartition des tâches qui soit juste et efficiente
- ✓ Maximiser la performance des équipes par une gestion organisationnelle pertinente

MODULES DU PROGRAMME

- Rôle et responsabilités du manager dans la gestion des priorités collectives
- Elaborer une vision commune et développer les ressources collectives
- Distinguer priorités individuelles et collectives
- Notions d'efficiency et d'efficacité
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

8. LA COMMUNICATION MANAGÉRIALE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Transmettre des feed-backs constructifs
- ✓ Savoir recadrer sans démotiver
- ✓ Faire preuve d'empathie et pratiquer l'écoute active
- ✓ Etre assertif, poser les limites, fixer le cadre, savoir dire «non »
- ✓ Questionner pour comprendre : les principales techniques de questionnement

MODULES DU PROGRAMME

- Les caractéristiques d'une communication efficace
- Transmettre correctement les informations à son équipe, éviter la perception et l'interprétation
- Les meilleurs outils de communication du manager
- Maitriser sa communication non-verbale
- L'empathie et l'assertivité : outils, comportement et techniques
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

9. LE MANAGEMENT DES TALENTS ET DES COMPÉTENCES

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comment construire un référentiel de compétences adapté à son entreprise
- ✓ Elaborer les profils de compétences de ses collaborateurs
- ✓ Définir la compétence et différencier compétences techniques et comportementales
- ✓ Utiliser les profils de compétence comme outils de recrutement et d'évaluation

MODULES DU PROGRAMME

- Les notions de talents et de compétences
- Manager la compétence pour atteindre la performance : les facteurs de succès
- Les outils pour gérer et développer les compétences en entreprise
- GPEC : la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Construire les profils de fonction sur base de la gestion des compétences
- Redistribution des activités en fonction des talents et compétences individuels et collectifs
- Application pratique : exercice individuel d'implémentation des compétences au sein de sa propre structure.

10. ETABLIR SON PLAN DE FORMATION

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Définir les besoins et objectifs d'apprentissage sur base de l'analyse des compétences par profils de fonction
- ✓ Elaborer les étapes de la création d'un plan de formation global
- ✓ Maîtriser les différentes méthodes d'apprentissage et leur adéquation par rapport aux besoins de développement.

MODULES DU PROGRAMME

- Pourquoi établir un plan de formation ?
- Le contexte d'apprentissage efficace
- Les 7 caractéristiques du processus d'apprentissage
- Les cycles d'apprentissage de Kolb
- Le cercle de création du plan de formation
- Le modèle de Kirkpatrick
- Les facteurs influençant l'efficacité de la formation
- Application pratique : Réaliser de son propre plan de formation : identification des étapes et du timing de réalisation.

11. LES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT : DÉFINITION DE FONCTION, OFFRE D'EMPLOI ET ENTRETIENS PROFESSIONNELS

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Positionnement du recruteur au sein de l'entreprise, rôle et compétences-clés
- ✓ Identifier le besoin et définir la fonction
- ✓ Maitriser les étapes du processus de recrutement
- ✓ Mener un entretien de recrutement structuré et objectif
- ✓ Mesurer la motivation d'un candidat

MODULES DU PROGRAMME

- Comment piloter un recrutement de façon professionnelle ?
- Identifier le besoin de mon client interne
- La description de fonction : différencier rôle, tâches et compétences
- Mettre en place un processus de recrutement efficace en fonction du poste à pourvoir
- Screening et analyse objective des CV
- Les étapes d'un entretien de recrutement
- L'évaluation des compétences : la technique STAR
- L'évaluation de la motivation : technique de questionnement
- Les risques de subjectivité, biais de jugement, croyances et préjugés : comment s'en départir ?
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques

12. LA GESTION DE L'ABSENTÉISME

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre les raisons de l'absentéisme de ses collaborateurs
- ✓ Mettre en place un plan d'action spécifique en fonction de sa réalité d'entreprise
- ✓ Maîtriser les principaux outils permettant d'améliorer le taux d'absentéisme

MODULES DU PROGRAMME

- L'absentéisme : les causes
- L'absentéisme : les solutions
- Bien-être et motivation des collaborateurs pour lutter contre l'absentéisme
- L'entretien d'absentéisme : accompagner ses collaborateurs
- Mise en application : diagnostic de l'entreprise et plan d'action sur mesure
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

13. ORIENTATION DE CARRIÈRE ET MOBILITÉ INTERNE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Les avantages de la mobilité interne pour l'entreprise et pour le collaborateur
- ✓ Accompagner son collaborateur dans le développement de sa carrière
- ✓ Mener des entretiens d'orientation de carrière avec ses collaborateurs : techniques, outils et structure

MODULES DU PROGRAMME

- Identifier les possibilités de mobilité interne et les traduire en avantages pour l'entreprise et le collaborateur
- Impacts de l'implémentation d'une politique interne en matière de mobilité interne
- La mobilité interne comme outil de motivation individuelle et collective
- Gérer ses talents et fidéliser ses collaborateurs
- L'entretien d'orientation de carrière : structure, objectifs et périodicité
- Entraînement pratique pour mener des entretiens de carrière
- Plan d'action pour l'implémentation d'une politique de mobilité interne

14. GÉRER LES CONFLITS ET FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre le mécanisme du conflit afin de pouvoir l'anticiper
- ✓ Différencier rôle de manager et de médiateur
- ✓ Apprendre à désamorcer un conflit
- ✓ Réagir adéquatement aux attitudes inappropriées des collaborateurs

MODULES DU PROGRAMME

- Du simple désaccord au conflit ouvert
- Les étapes d'évolution d'un conflit : comment réagir adéquatement à chaque stade
- Rôle et responsabilité du manager : travailler sur la cohésion d'équipe et favoriser le dialogue
- Le rôle du médiateur
- Méthode de résolution constructive d'un conflit
- Faire face à la manipulation et à l'agressivité
- Mise en application : exercices de résolution de conflit
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

15. COMPRENDRE LE CHANGEMENT ET ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES AVEC LA ROUE D'HUDSON

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre le processus interne qui se développe chez l'individu face au changement
- ✓ Acquérir des techniques pour gérer ses réactions face au changement
- ✓ Garder son énergie et un état d'esprit positif dans toutes les phases du changement
- ✓ Accompagner le changement chez ses collaborateurs, préserver leur bien-être et leur performance

MODULES DU PROGRAMME

- Comprendre le processus d'adaptation de l'individu face au changement
- Les phases du cycle du deuil de Kübler-Ross
- La roue d'Hudson comme outil d'accompagnement du changement
- Approche individuelle : application pratique : cerner les blocages et trouver ses ressources pour avancer dans le processus
- Retrouver son équilibre et réenclencher sa performance
- Approche collaborative : identifier l'étape à laquelle se situe l'équipe, recentrer l'énergie collective autour d'une vision et d'un objectif commun

VENTE, ACHAT & MARKETING

- 21 **LES TECHNIQUES DE VENTE : RÉUSSIR VOS ENTRETIENS COMMERCIAUX ET VOS NÉGOCIATIONS**
- 22 **LE PITCH COMMERCIAL : AVOIR DE L'IMPACT ET CONVAINCRE SES INTERLOCUTEURS**
- 23 **COMMUNICATION COMMERCIALE, FIDÉLISATION ET GESTION DES PLAINTES**
- 24 **LA NÉGOCIATION COMMERCIALE POUR LES VENDEURS AGUERRIS**
- 25 **CALL CENTER : PRISE DE RENDEZ-VOUS, ORIENTATION CLIENT ET PROSPECTION**
- 26 **DÉVELOPPER SON ORIENTATION CLIENT, SAVOIR COMPRENDRE ET CONSEILLER (POUR LES NON-COMMERICAUX !)**
- 27 **SOYEZ L'AMBASSADEUR DE VOTRE ENTREPRISE !**
- 28 **LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION POUR ACHETEURS**
- 29 **LINKEDIN : NETWORKING ET PROSPECTION**



1. LES TECHNIQUES DE VENTE : RÉUSSIR SES ENTRETIENS COMMERCIAUX ET SES NÉGOCIATIONS

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Identifier les compétences requises pour réussir dans le métier de la vente
- ✓ Apprendre les concepts de base en matière de communication commerciale
- ✓ Comprendre qu'un entretien de vente se prépare et se structure
- ✓ Maîtriser les techniques d'argumentation et de négociation
- ✓ Traiter efficacement les objections
- ✓ Obtenir des accords win-win et augmenter ses résultats commerciaux

MODULES DU PROGRAMME

- Les bases d'une relation commerciale positive
- Compétences et attitudes du vendeur professionnel
- Les besoins fondamentaux du client
- L'importance de la relation dans la vente
- Les techniques de communication commerciale
- Les grandes étapes de l'entretien de vente
- Préparer et structurer : pas de place à l'improvisation
- Le pitch et l'argumentaire de vente
- La phase de négociation : préparer sa stratégie et définir ses objectifs
- Traiter les objections
- Déjouer les jeux de pouvoir et les tentatives de manipulation
- Finaliser la vente, formaliser les conditions de collaboration
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

2. LE PITCH COMMERCIAL :

AVOIR DE L'IMPACT ET CONVAINCRE SES INTERLOCUTEURS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Maitriser l'art du pitch en toutes circonstances : networking, entretien commercial, mail de prospection, ..
- ✓ Structurer ses idées pour avoir une communication orale et écrite convaincante
- ✓ Augmenter son impact et son charisme en adoptant un ton et un style professionnel et adapté à son public
- ✓ Aller à l'essentiel, être concis, ne pas faire de digression
- ✓ S'entraîner et créer ses propres pitches

MODULES DU PROGRAMME

- Les principales composantes du pitch : simple, concret, crédible
- La préparation de ma communication : identifier sa cible et ses USP
- Identifier le type de discours attendu : informatif, narratif, persuasif
- Structurer ses idées
- Déterminer la structure du pitch (fil rouge et déroulé) en fonction du temps imparti
- Faire face aux résistances, comment réagir aux objections
- Atelier pratique : préparation des pitches de chaque participant
- Feed-back et débriefing avec le formateur et le groupe : grille d'observation fournie par le formateur

3. COMMUNICATION COMMERCIALE, FIDÉLISATION ET GESTION DES PLAINTES

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Mettre en place une relation de qualité avec son client en vue de le fidéliser
- ✓ Créer un sentiment de prise en charge complète du client
- ✓ Véhiculer une image de professionnalisme et de compétence
- ✓ Gérer les situations difficiles et les clients mécontents

MODULES DU PROGRAMME

- Le "Customer delight management"
- Critères et objectifs d'une expérience de "client ravi"
- L'offre commerciale et la proposition relationnelle : les éléments de base d'une expérience de vente réussie
- Les fondamentaux de l'orientation client : l'attitude référence du vendeur
- Le processus relationnel : créer de la valeur ajoutée pour mon client
- Cohérence entre le langage verbal et l'attitude non-verbale
- Eviter les mécontentements par un traitement efficace des demandes
- Gérer les plaintes et les interlocuteurs difficiles
- Etudes de cas réels et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

4. LA NÉGOCIATION COMMERCIALE POUR VENDEURS

AGUERRIS

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Mener un entretien de négociation complexe
- ✓ Maitriser les techniques d'influence et déjouer la manipulation
- ✓ Choisir sa stratégie en fonction de son interlocuteur et des enjeux
- ✓ Préserver la qualité de la relation et du service rendu en négociant des accords win-win
- ✓ Faire face aux objections et aux tentatives de déstabilisation

MODULES DU PROGRAMME

- Positionnement du cadre de la négociation
- L'importance d'une bonne préparation
- Enjeux, besoins et objectifs de la négociation
- Etablir sa marge de négociation (réfléchir en coût total de possession)
- Définir les critères de choix des fournisseurs (grille de sélection)
- Maitriser l'entretien grâce aux techniques de communication
- L'entretien de négociation : structure et techniques
- Sortir des situations de tension et éviter les conflits
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

5. CALL CENTER :

PRISE DE RENDEZ-VOUS, ORIENTATION CLIENT ET PROSPECTION

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comment établir une relation de confiance par téléphone
- ✓ Accrocher rapidement le prospect, éveiller sa curiosité
- ✓ Tout dire sans trop en dire pour obtenir un rendez-vous
- ✓ Traiter les plaintes, gérer les clients difficiles

MODULES DU PROGRAMME

- Optimiser ses contacts commerciaux par téléphone
- Les principales formules de politesse
- Obtenir un rendez-vous par téléphone
- La proposition commerciale par téléphone
- Eviter les mécontentements par un traitement efficace des demandes
- Gestion des plaintes
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

6. DÉVELOPPER SON ORIENTATION CLIENT, SAVOIR COMPRENDRE ET CONSEILLER (POUR LES NON-COMMERCIAUX !)

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Conseiller et orienter efficacement le client interne
- ✓ Définir la solution qui sera la plus adéquate en fonction des besoins identifiés
- ✓ Développer l'écoute active afin d'apporter des solutions
- ✓ Identifier les moments clés dans l'analyse de besoin
- ✓ Gérer la discussion avec le client et orienter la discussion
- ✓ Satisfaire son client interne et satisfaire les besoins de l'organisation

MODULES DU PROGRAMME

- Les principes de base de l'orientation client : positionnement et attitudes
- Les éléments d'une communication efficace
- Les techniques de communication pour identifier les besoins de son interlocuteur
- Assertivité et empathie : comprendre la réalité de son interlocuteur
- Présenter ses services de façon proactive, claire et structurée
- Les 4 étapes d'un entretien réussi : Connaître, Comprendre, Convaincre, Conclure
- Apprentissage soutenu par de nombreux exercices pratiques, jeux de rôle et création d'outils pratiques utilisables au quotidien.

7. SOYEZ L'AMBASSADEUR DE VOTRE ENTREPRISE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Identifier l'attitude adéquate à adopter en tant qu'ambassadeur de votre entreprise
- ✓ Positionner votre intervention de conseiller afin d'être proactif et attentif à la satisfaction du client.
- ✓ Améliorer votre connaissance du client de manière à pouvoir lui conseiller des services supplémentaires de façon proactive ou de cerner des opportunités de vente pour vos collègues commerciaux.
- ✓ Maîtriser les principales techniques de communication commerciale afin d'être un véritable partenaire pour votre client et un ambassadeur pour votre entreprise.

MODULES DU PROGRAMME

- Les qualités essentielles pour tenir le rôle d'ambassadeur pour votre entreprise
- La communication au centre de la relation
- Savoir écouter son interlocuteur
- Accueillir correctement mon interlocuteur
- Détecter les attentes, anticiper les sources de mécontentement, éviter les conflits et les plaintes
- L'importance de l'action proactive
- Apprentissage soutenu par de nombreux exercices pratiques, jeux de rôle et création d'outils pratiques utilisables au quotidien.

8. LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION POUR ACHETEURS

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Mener un entretien de négociation de façon professionnelle afin d'obtenir de meilleurs résultats
- ✓ Comprendre l'importance de bien se préparer
- ✓ Maitriser les techniques d'influence et déjouer la manipulation
- ✓ Choisir sa stratégie en fonction de son interlocuteur et des enjeux
- ✓ Préserver la qualité de la relation et du service rendu en négociant des accords win-win

MODULES DU PROGRAMME

- Positionnement du cadre de la négociation
- L'importance d'une bonne préparation
- Enjeux, besoins et objectifs de la négociation
- Etablir sa marge de négociation (réfléchir en coût total de possession)
- Définir les critères de choix des fournisseurs (grille de sélection)
- Maitriser l'entretien grâce aux technique de communication
- L'entretien de négociation : structure et techniques
- Sortir des situations de tension et éviter les conflits
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

9. LINKEDIN : NETWORKING ET PROSPECTION

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Intégrer l'utilisation de linkedin dans une stratégie marketing globale
- ✓ Maitriser et utiliser ce réseau social de façon professionnelle
- ✓ Construire et préserver son image d'expert
- ✓ Susciter des rencontres et des rendez-vous porteurs
- ✓ Prospecter et vendre directement sur linkedin

MODULES DU PROGRAMME

- Etre vu et visible sur linkedin
- Créer en entretenir son réseau
- Avantages d'une page « entreprise »
- Transmettre des informations qualitatives
- Conditions de succès des posts réussis
- Prospecter sur linkedin
- Atelier pratique : Mise en application des techniques vues directement sur son propre profil linkedin

COMMUNICATION ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- 31 **ASSERTIVITÉ : S’AFFIRMER SEREINEMENT ET POSER SES LIMITES**
- 32 **PARLER EN PUBLIC ET MENER DES RÉUNIONS EFFICACES**
- 33 **CANEVAS VISUELS : BRAINSTORMING DYNAMIQUES, RÉUNIONS INTERACTIVES ET PERFORMANTES.**
- 34 **COMMUNIQUER PAR ÉCRIT DE FAÇON PROFESSIONNELLE ET IMPACTANTE**
- 35 **INSIGHT DISCOVERY : LA CONNAISSANCE DE SOI COMME LEVIER DE MOTIVATION INDIVIDUELLE ET DE PERFORMANCE COLLECTIVE**
- 36 **SE RECENTRER SUR SES PRIORITÉS, RENFORCER SA MOTIVATION, RÉALISER SES PROJETS**
- 37 **PROJECT MANAGEMENT : MÉTHODOLOGIE, RIGUEUR ET COMMUNICATION**
- 38 **TIME MANAGEMENT : LA GESTION DU TEMPS ET DE SES PRIORITÉS**
- 39 **AMÉLIORER SES RELATIONS GRÂCE À L’INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE**
- 40 **COMPRENDRE ET GÉRER SON STRESS, AMÉLIORER LA MAITRISE DE SOI**
- 41 **LA GESTION DE L’AGRESSIVITÉ**
- 42 **MINDFULNESS : INTRODUCTION À LA PLEINE CONSCIENCE**



1. ASSERTIVITÉ : S’AFFIRMER SEREINEMENT ET POSER SES LIMITES

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D’APPRENTISSAGE

- ✓ Communiquer pour que mon interlocuteur reçoive positivement le message
- ✓ Oser se positionner dans une relation, dire ce que l’on pense et ressent
- ✓ Mettre ses limites et pouvoir dire non
- ✓ Eviter les confrontations agressives et résoudre les conflits
- ✓ Accepter l’autre dans son fonctionnement et ses besoins relationnels
- ✓ Acquérir des techniques de communication assertive directement applicables sur le terrain

MODULES DU PROGRAMME

- L’assertivité : comportement, façon d’être, technique de communication ?
- Identifier ses déclencheurs positifs et négatifs (cadrant d’Ofman)
- Différencier émotion et raison, faits et préjugés
- Quelles sont mes croyances limitantes ? Comment mettre en place des solutions pour les transformer en attitude constructive ? (les injonctions)
- Poser ses limites et oser dire non
- L’assertivité en pratique : vocabulaire, attitude et techniques
- Etablir des relations constructives
- Contrer la manipulation grâce à l’assertivité
- Transmettre un feed-back et une critique de façon constructive
- Comprendre les différents types d’agressivité et y faire face
- Atelier pratique : exercer la communication assertive et l’ensemble des techniques vues dans les situations professionnelles réelles des participants et sur base de cas pratiques existants

2. PARLER EN PUBLIC ET MENER DES RÉUNIONS EFFICACES

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Rentabiliser vos réunions, accélérer les prises de décision
- ✓ Gagner en impact et en pouvoir de décision
- ✓ Maîtriser les interactions du groupe
- ✓ Valoriser les participants
- ✓ Utiliser les techniques de réunion et d'animation de groupe

MODULES DU PROGRAMME

- Les différents types de réunions
- Cadre général, timing et public cible
- La gestion du temps et des intervenants
- Organisation d'une réunion efficace : facteurs de succès
- L'organisateur, animateur de la réunion
- La dynamique du groupe
- L'encadrement et la valorisation des participants
- La gestion des perturbateurs et des rapports de force
- Les outils et les techniques d'animation
- La prise de parole en public
- Mise en application des techniques d'animation et de gestion de réunion

3. CANEVAS VISUELS : BRAINSTORMING DYNAMIQUES, RÉUNIONS INTERACTIVES ET PERFORMANTES

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Augmenter l'implication des participants en sollicitant leur créativité, leur capacité à visualiser un concept abstrait
- ✓ Stimuler la collaboration et le travail en l'intelligence collective
- ✓ Favoriser la réflexion, la mémorisation et la prise de décision
- ✓ Faciliter la compréhension d'une problématique complexe ou abstraite
- ✓ Une technique directement applicable pour vos réunions, brainstorming et gestion de projets

MODULES DU PROGRAMME

- Introduction à la pensée visuelle : techniques et méthodes
- Présentation des 3 canevas visuels à utiliser selon vos besoins et situations
- Les pictogrammes pour transformer vos pensées, vos idées en éléments visuels percutants
- Les conteneurs et la typographie pour faciliter la mémorisation et le partage d'idées
- Transformer vos présentations classiques en canevas visuels interactifs et dynamiques
- Atelier pratique : développer vos propres canvas visuels

4. COMMUNIQUER PAR ÉCRIT DE FAÇON PROFESSIONNELLE ET IMPACTANTE

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Être plus professionnel et avoir plus d'impact grâce à des écrits structurés et en lien avec l'image de son organisation/entreprise
- ✓ Transmettre des messages courts et des demandes claires
- ✓ Adapter ses écrits à son interlocuteur
- ✓ Gérer efficacement les écrits négatifs, éviter les échanges chargés émotionnellement
- ✓ Gagner du temps grâce à une communication efficace

MODULES DU PROGRAMME

- Les bases de la communication écrite
- A qui s'adresse votre communication ? Déterminez votre cible
- Le modèle AIDA pour un écrit impactant
- Structurer ses écrits : pyramide inversée, KISS, 5 W
- Rédiger avec style
- La gestion des plaintes par écrit
- La rédaction d'e-mails professionnels
- Rédiger des comptes rendus de réunion
- Les principes d'une présentation réussie
- Atelier d'écriture : mise en pratique des acquis : rédiger ou corriger vos propres écrits avec l'aide du formateur – travaux en petits groupes, échanges de bonnes pratiques, débriefing collectif

5. INSIGHT DISCOVERY : « ENTAMER LE VOYAGE »

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Réaliser son potentiel et comprendre l'impact de son style de comportement en travaillant sur une meilleure connaissance de Soi
- ✓ Développer ses capacités relationnelles et créer des environnements de travail où dominent innovation, créativité et productivité
- ✓ Améliorer sa communication pour établir des partenariats solides et minimiser les conflits

MODULES DU PROGRAMME

- Découverte du modèle et caractéristiques des 4 couleurs
- La roue, les 8 typologies et leurs caractéristiques
- Prise de connaissance de son profil individuel : résultat du test individuel qui aura été réalisé préalablement en ligne
- Utilisation du modèle dans les relations interpersonnelles
- Techniques pour adapter son mode de communication aux différentes typologies
- **Etre** : chaque participant est invité à réfléchir sur son niveau de disponibilité, son attitude et sa présence dans l'entreprise
- **Se connecter** : il s'agit d'inculquer une culture de sécurité psychologique et un état d'esprit axé sur la croissance, où les risques peuvent être pris et les erreurs, sources d'enseignements
- **S'approprier** : quel est le sens que les participants donnent à leur travail, reflet du niveau d'engagement qu'ils ressentent

6. SE RECENTRER SUR SES PRIORITÉS, RENFORCER SA MOTIVATION, RÉALISER SES PROJETS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Identifier ses moteurs de motivation professionnels
- ✓ Définir ses priorités dans ses différents domaines de vie
- ✓ Mieux gérer son temps et ses relations interpersonnelles pour atteindre un meilleur équilibre dans sa vie privée/professionnelle
- ✓ Augmenter son bien-être en se réalisant professionnellement

MODULES DU PROGRAMME

- Déterminer sa contribution individuelle et sa prise de responsabilités dans la réalisation des objectifs de son entreprise
- Intégrer les valeurs et la mission de son entreprise dans son travail quotidien
- Coopération et collaboration : apprendre à se connaître soi et à connaître l'autre
- Approche du mode de comportement individuel et des spécificités de communication par l'intermédiaire de l'analyse transactionnelle et du modèle DISC
- Se recentrer sur ses priorités : présentation de la roue de vie
- Optimiser ses tâches avec la Matrice d'Eisenhower et apprendre à planifier
- Temps pour la réflexion individuelle et le questionnement
- Réalisation de sa roue de vie et mise en place de son plan de développement

7. PROJECT MANAGEMENT : MÉTHODOLOGIE, RIGUEUR ET COMMUNICATION

2 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Définir le rôle du gestionnaire de projets et de chacun des intervenants
- ✓ Savoir utiliser une méthode pour réaliser vos projets avec rigueur
- ✓ Acquérir des outils de planification, de gestion de la communication et de brainstorming
- ✓ Structurer les différentes étapes d'un projet pour organiser les priorités et respecter les délais
- ✓ Mettre en place une communication efficace entre toutes les personnes impliquées

MODULES DU PROGRAMME

- Les caractéristiques d'un projet : préparation, objectifs, évaluation des risques, ressources disponibles
- Mise en place du processus global
- L'impact de l'humain dans la réussite d'un projet
- La connaissance de soi et des autres pour une communication fluide et efficace
- Créativité et brainstorming : les canvas visuels
- Mise en place de l'équipe, répartition des rôles et définition des responsabilités
- Les phases clés : planification, points de contrôle, facteurs de succès
- Les supports et aspects opérationnels : les outils de gestion en matière de project management

8. TIME MANAGEMENT : LA GESTION DU TEMPS ET DE SES PRIORITÉS

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Identifier ses priorités
- ✓ Acquérir des techniques pour organiser ses tâches à court/moyen/long terme selon leur importance et leur urgence
- ✓ Utiliser des outils efficaces pour planifier et suivre l'avancement de son travail
- ✓ Maîtriser les principaux outils en matière de gestion du temps
- ✓ Identifier et maîtriser les facteurs qui représentent les principales pertes de temps

MODULES DU PROGRAMME

- Identifier ma relation au temps : comment je gère mon temps et comment je détermine mes priorités ?
- Différencier les tâches urgentes et importantes
- Les outils d'organisation et de planification
- Améliorer son efficacité
- Optimiser son environnement de travail
- Les 10 clés pour une organisation de travail efficace et optimale
- Diagnostic personnel établi sur base des tests et travaux réalisés
- Application pratique : mise en place d'outils concrets et individuels

9. AMÉLIORER SES RELATIONS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre, gérer et adapter ses émotions en fonction de l'utilité et du contexte
- ✓ Comprendre les tempêtes émotionnelles pour ne plus les subir
- ✓ Mieux comprendre l'autre dans ses interactions
- ✓ Développer sa capacité à reconnaître les émotions en action
- ✓ Comprendre l'impact de nos programmes émotionnels sur nos décisions / actions
- ✓ Optimiser sa communication en tenant compte des états émotionnels
- ✓ Développer de meilleures relations interpersonnelles

MODULES DU PROGRAMME

- Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle ?
- Comprendre les émotions et pouvoir les gérer
- La conscience de soi et de ses mécanismes
- Comprendre l'impact de nos émotions sur nos décisions et nos actions
- L'analyse transactionnelle pour une meilleure compréhension de l'autre
- Mise en pratique au quotidien : exercices d'expérimentation et d'ancrage

10. COMPRENDRE ET GÉRER SON STRESS, AMÉLIORER LA MAITRISE DE SOI

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre les mécanismes du stress, discerner bon et mauvais stress
- ✓ Identifier l'impact du stress sur mon comportement, ma santé et sur ma relation à l'autre
- ✓ Réaliser son bilan personnel et mettre en place ses propres solutions
- ✓ Explorer les pistes pour prévenir le stress, améliorer son bien-être et réduire les risques de burn-out professionnel et personnel

MODULES DU PROGRAMME

- Le mécanisme du stress : bon et mauvais stress
- Impacts psychiques, physiques et émotionnels du stress
- Anticiper le point de rupture (burn-out)
- Bilan personnel : mon niveau de stress, mes stresseurs, mon seuil optimal
- Les ressources pour apprendre la maîtrise de soi
- La méthode CARR : Comprendre, Analyser, Rationaliser, Récupérer
- Comment conserver son énergie sous stress
- L'impact de l'autre : relations sociales et stress
- Mise en application : mes solutions en fonction de mon bilan personnel

11. LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Comprendre l'agressivité, d'où vient-elle, savoir l'anticiper
- ✓ Identifier les différentes formes d'agressivité (verbales et non-verbales)
- ✓ Comprendre le mécanisme de l'agressivité
- ✓ Apprendre à gérer son stress et à réagir de façon adéquate

MODULES DU PROGRAMME

- Comprendre les causes de l'agressivité
- Identifier ses mécanismes de défense
- Prendre du recul face aux situations vécues, se protéger, savoir ses ressourcer
- La Communication Non Violente en situation conflictuelle
- La Communication assertive : message « Je » et méthode DESC
- S'affirmer, exprimer ses besoins , fixer ses limites et écouter l'autre sans juger
- Tenir compte des différences culturelles
- Négocier plutôt qu'imposer, être à la recherche d'un accord gagnant-gagnant
- Exercices pratiques, réflexion individuelle et collective

12. MINDFULNESS : INTRODUCTION À LA PLEINE CONSCIENCE

1 JOURNÉE DE SÉMINAIRE

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

- ✓ Prendre conscience de son mode de fonctionnement face à son environnement
- ✓ Mesure l'impact de son mode de fonctionnement sur notre énergie au quotidien et notre bien-être à long terme
- ✓ Découverte des outils de pleine conscience (Mindfulness)
- ✓ Prise de conscience de nos ressources et de notre puissance intérieure

MODULES DU PROGRAMME

- Exploration de la Mindfulness à travers quelques pratiques de méditation
- Découverte des effets de la pleine conscience sur notre santé et notre bien-être au quotidien
- Pourquoi s'engager envers soi-même dans un environnement professionnel
- Quel est mon mode de fonctionnement habituel et quels en sont les effets sur mon énergie et mon bien-être
- Comment retrouver un équilibre entre mes besoins et les attentes de mon environnement
- Choisir et décider



Sanaelconsult

Sanaelconsult

ATELIERS / TEAMBUILDING

- ANIMATION DE COURTE DURÉE (1H30 À 3H)
- INTERVENTION AXÉE SUR LA MISE EN PRATIQUE D'UNE TECHNIQUE, D'UN MODÈLE
- MISE À DISPOSITION D'OUTILS DIRECTEMENT APPLICABLES
- CES ATELIERS PERMETTENT L'ORGANISATION DE TEAMBUILDING ALLIANT DÉCOUVERTE, APPRENTISSAGE, INTERACTION ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

THÈMES ET PROGRAMMES DISPONIBLES

- ✓ Le sketchnoting pour une prise de notes efficace
- ✓ Les canvas visuels pour brainstorming d'équipe
- ✓ Les outils de la pensée visuelle
- ✓ Découverte du mind-mapping
- ✓ La confiance en soi : faire face à l'impuissance programmée
- ✓ Faire face à la manipulation
- ✓ Développer son assertivité
- ✓ Immersion en intelligence collective
- ✓ La communication non violente
- ✓ Mindfulness : découverte de la pleine conscience
- ✓ La gestion des émotions par l'art thérapie
- ✓ Le jeu au cœur de l'apprentissage
- ✓ Les bases de la PNL
- ✓ La méthode DISC pour mieux se connaître
- ✓ Insight Discovery : communiquer en couleurs
- ✓ Les outils concrets de gestion du temps
- ✓ Gérer son stress, anticiper le burn-out



Sanaelconsult

Sanaelconsult

COACHINGS INDIVIDUELS ET D'ÉQUIPE



COACHINGS INDIVIDUELS ET D'ÉQUIPE

COACHING INDIVIDUEL

- ✓ Développer son leadership
- ✓ Améliorer sa communication
- ✓ Gérer son stress et ses émotions
- ✓ Prévenir le burn-out
- ✓ Augmenter sa confiance en soi
- ✓ Accompagner une nouvelle prise de fonction ou de nouvelles responsabilités
- ✓ Réorienter sa carrière
- ✓ Accompagnement sur le terrain pour une amélioration des compétences pratiques

COACHING D'ÉQUIPE

- ✓ Améliorer les relations entre les membres d'une équipe ou entre un manager et son équipe
- ✓ Favoriser l'intégration d'un nouveau collaborateur ou la réorganisation d'une équipe
- ✓ Créer la cohésion, mettre en place des objectifs communs de développement et de performance
- ✓ Améliorer la collaboration et la communication par une meilleure connaissance de soi et des autres

NOS COACHINGS EN PRATIQUE

LES OBJECTIFS DU COACHING

- ✓ Optimiser le savoir-faire et les talents de vos collaborateurs ou de votre équipe
- ✓ Révéler leur potentiel pour atteindre une performance supérieure
- ✓ Améliorer la prise de responsabilités au sein de vos équipes

UNE MÉTHODOLOGIE EN 10 ÉTAPES

1. Construire une relation de confiance
2. Clarifier la situation présente
3. Définir les objectifs
4. Cerner les freins
5. Explorer les options
6. Anticiper les obstacles
7. S'engager
8. Stimuler l'enthousiasme
9. Ranimer la confiance en soi
10. Bâtir des plans d'action opérationnels

UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

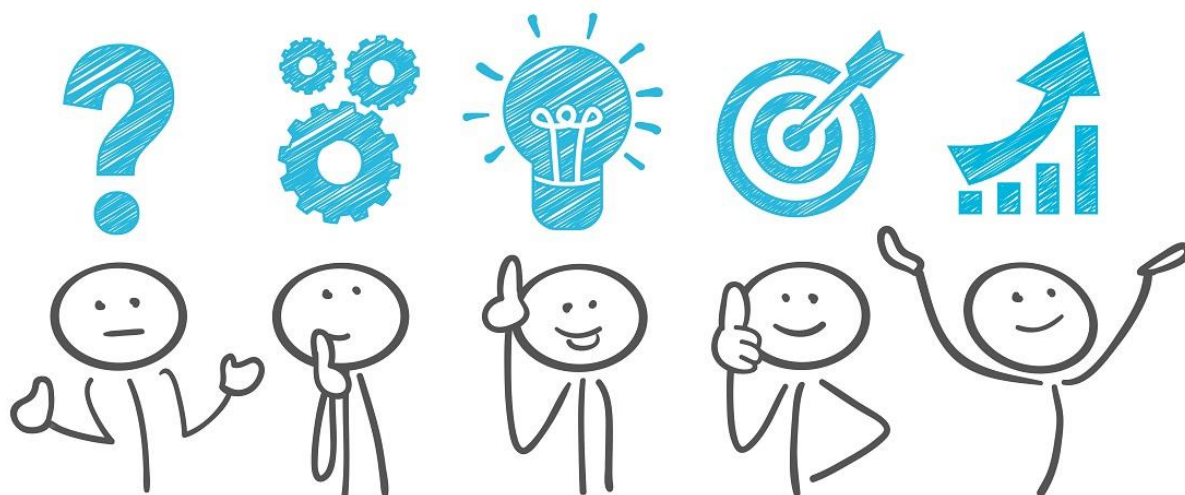
- ✓ Nos coachs sont tous des professionnels formés et certifiés
- ✓ Leurs outils : l'écoute active, le travail sur l'affect et la confiance en soi, l'analyse transactionnelle, la process com, la PNL, l'approche systémique
- ✓ Des séances d'1h30 à 2h en face à face ou à distance



Sanaelconsult

Sanaelconsult

TRAJETS DE DÉVELOPPEMENT



1. LEADERSHIP & MANAGEMENT

TRAJET DE DÉVELOPPEMENT POUR MANAGERS OPÉRATIONNELS ET RESPONSABLES STRATÉGIQUES

9 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

THÉMATIQUES :

- DÉVELOPPER SON LEADERSHIP ET GÉRER SES ÉQUIPES
- LE MANAGEMENT PAR LA BIENVEILLANCE : COACHER ET MOTIVER SES COLLABORATEURS
- LES ENTRETIENS MANAGÉRIAUX : ÉVALUER, RECADRER, ACCOMPAGNER ET ENCADRER SES COLLABORATEURS
- GÉRER LES CONFLITS ET COMMUNIQUER EFFICACEMENT AVEC SON ÉQUIPE (TECHNIQUES DE RÉUNIONS ET ENTRETIENS INDIVIDUELS)
- LA NÉGOCIATION MANAGÉRIALE : INFLUENCER ET CONVAINCRE
- PRIORITY MANAGEMENT : GÉRER SES PRIORITÉS ET ORGANISER CELLES DE SON ÉQUIPE
- GÉRER ET ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Plateforme
d'échanges en ligne

Exercices, vidéos et
webinaires entre
les sessions

½ j. Intake

6 Mois – 8 jours de cursus

½ j. Validation des
compétences

ACCOMPAGNATEUR EXPERT PRÉSENT
DURANT TOUT LE TRAJET



2. RESSOURCES HUMAINES : LA GESTION DES TALENTS ET DES COMPÉTENCES

TRAJET DE DÉVELOPPEMENT POUR RESPONSABLES RH

9 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

THÉMATIQUES :

- LE MANAGEMENT DES TALENTS ET DES COMPÉTENCES
- LA GESTION DE L'ABSENTÉISME
- LE DÉVELOPPEMENT DES TRAJETS DE CARRIÈRE ET LA MOBILITÉ INTERNE
- RÉALISER SON PLAN DE FORMATION ANNUEL
- ELABORER UNE STRATÉGIE DE RECRUTEMENT SELON LES PRINCIPES DU GPEC
- NÉGOCIER EFFICACEMENT (AVEC LA DIRECTION, LES COLLABORATEURS ET LES SYNDICATS)
- ÉVALUER LES COMPÉTENCES : FIXER LES OUTILS ET CRITÈRES ET ACCOMPAGNER LES ENTRETIENS
- LE COACHING ET LA MOTIVATION DES COLLABORATEURS
- LA PRÉVENTION ET LA GESTION DU BURN-OUT

Plateforme
d'échanges en ligne

Exercices, vidéos et
webinaires entre
les sessions

½ j. Intake

6 Mois – 8 jours de cursus

½ j. Validation des
compétences

ACCOMPAGNATEUR EXPERT PRÉSENT
DURANT TOUT LE TRAJET



3. STRATÉGIES COMMERCIALES ET DÉVELOPPEMENT DES VENTES

TRAJET DE DÉVELOPPEMENT POUR RESPONSABLES COMMERCIAUX

9 JOURNÉES DE SÉMINAIRE

THÉMATIQUES :

- LES PRINCIPALES TECHNIQUES DE VENTE ET LA STRUCTURE D'UN ENTRETIEN DE VENTE
- LES CLÉS DE LA NÉGOCIATION : METTRE EN AVANT SES AVANTAGES, NE PAS SE FOCALISER SUR LE PRIX
- LA COMMUNICATION COMMERCIALE : PITCH ET ARGUMENTAIRE DE VENTE
- MISE EN PLACE DE SA STRATÉGIE DE CROISSANCE
- DÉFINIR UNE OFFRE DE SERVICE ATTRACTIVE ET COMMUNIQUER SUR LA VALEUR AJOUTÉE DE SES PRODUITS/SERVICES
- LE PROFIL PSYCHOLOGIQUE DU CLIENT ET LES PRINCIPAUX PROCESSUS DÉCISIONNELS
- FIDÉLISER SA CLIENTÈLE POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DE SON CHIFFRE D'AFFAIRES
- ORGANISER SA PROSPECTION ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS
- LES PRINCIPAUX CANAUX DE PROSPECTION ET DE COMMUNICATION COMMERCIALE

Plateforme
d'échanges en ligne

Exercices entre
les sessions

½ j. Intake

6 Mois – 8 jours de cursus

½ j. Validation des
compétences

ACCOMPAGNATEUR EXPERT PRÉSENT
DURANT TOUT LE TRAJET



NOS TRAJETS DE DÉVELOPPEMENT EN PRATIQUE

COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Un trajet s'organise sur 6 mois :

- ✓ ½ journée d'intake : prise de connaissance, évaluation du niveau de connaissance du groupe et organisation du programme
- ✓ 8 journées d'apprentissage espacées de +/- 4 semaines (peuvent se réaliser également en formation à distance)
- ✓ Des exercices d'entraînement, des vidéos, des screencast sont proposés entre les sessions pour favoriser l'ancrage des compétences
- ✓ Un contact permanent en ligne avec votre accompagnateur présent pour répondre à vos questions
- ✓ Une plateforme d'échanges entre les participants afin de favoriser l'entraide et le transfert de bonnes pratiques
- ✓ ½ journée de clôture du trajet : réalisation d'un exercice de validation des compétences et drink de clôture

Nos trajets peuvent s'organiser en inter ou en intra-entreprises.

UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

Votre accompagnateur sera le même durant tout votre apprentissage. Cela vous permettra de créer une relation de confiance solide et de recevoir des conseils personnalisés.

Nos accompagnateurs sont des experts dans la matière qu'ils transmettent. Il s'agit d'anciens dirigeants ou managers qui sont aujourd'hui formateurs et consultants aguerris.



Sanaelconsult

Sanaelconsult

A PROPOS DE SANAELCONSULT



Notre approche en mode « gestion de projets » nous permet de vous garantir un résultat optimal afin que nos interventions soient pour vous, un investissement rentable.

LES PRINCIPALES ÉTAPES

- Définition des objectifs spécifiques de développement
- Identification des facteurs clés de succès et des points de contrôle (KPI) qui vous permettront à tout moment de vérifier le résultat de nos interventions.
- Définition des critères d'évaluation qui seront proposés aux participants afin que l'évaluation qualitative soit en lien avec les KPI déterminés.
- Prise de connaissance de votre organisation : valeurs, ambiance, priorités et axes futurs de développement.
- Identification des attentes des participants : leur niveau d'adhésion au projet de l'organisation ainsi que les freins éventuels que nous pourrions rencontrer (réalité du terrain, attitude, niveau de motivation, ...).
- Récolte d'exemples concrets de situations vécues/rencontrées par les participants que vous souhaitez voire améliorées.
- Choix des outils pédagogiques à mettre en place pour favoriser un ancrage optimal en fonction des informations recueillies.
- Briefing de l'ensemble des formateurs intervenants afin de vous garantir une parfaite homogénéité entre les différentes interventions ainsi qu'un back-up toujours possible en cas d'indisponibilité d'un formateur.



APPROCHE PÉDAGOGIQUE

Nos formations se veulent essentiellement actives et participatives. Elles comportent en moyenne 60 à 70% d'expérimentation pratique et partent de l'expérience concrète de chaque participant.

Nous favorisons également la réflexion collective et individuelle grâce à des techniques de questionnement, des tests et autres outils d'analyse en lien avec la matière enseignée.

L'attitude « coach » du formateur permet à chacun de s'approprier le contenu de la formation de façon rapide et durable, et cela dans un climat de bienveillance et d'apprentissage serein.

NOS MODULES D'APPRENTISSAGE

Chaque module se déroule en 3 parties :

1. Animation par un exercice pratique pour permettre aux participants d'émettre leurs idées, de développer une réflexion personnelle tenant compte de leurs attitudes et comportements actuels et de trouver eux-mêmes les solutions par la réflexion et l'interaction avec le groupe.
2. Débriefing et apport théorique du formateur pour une bonne compréhension des concepts et outils.
3. Entraînement pratique pour une bonne maîtrise et un ancrage des nouvelles techniques (mise en situation, jeux de rôle, en petits groupes et tous ensemble).



Sanaelconsult

NOTRE ÉQUIPE D'EXPERTS À VOTRE SERVICE

- ✓ Nous avons constitué une équipe de consultants, formateurs et coachs ayant chacun leur domaine d'expertise et leur personnalité.
- ✓ Ils sont issus du monde de l'entreprise où ils ont pu développer des qualités telles que le pragmatisme, l'orientation résultats et l'esprit de collaboration.
- ✓ Ils bénéficient d'une solide expérience dans leurs domaines d'expertise et ont tous acquis les techniques d'apprentissage spécifiques à la pédagogie de l'adulte.
- ✓ Nos experts maîtrisent de nombreux outils d'animation et sont certifiés dans plusieurs disciplines :
 - Insight, DISC, Lego® Serious Play®
 - Outils liés à la PNL, à l'Intelligence collective et à la pleine conscience
 - Hypnothérapie
 - Techniques de co-créativité visuelle et de réflexion collective (mind-mapping, sketchnotes, design thinking)
- ✓ Chaque partenariat est validé en tenant compte de l'expertise du consultant et en veillant à ce que ses valeurs et ses méthodes de travail correspondent à celles de Sanaelconsult.



**NOTRE ÉCOUTE ET NOTRE EXPERTISE
AU SERVICE DU CAPITAL HUMAIN DE VOTRE ORGANISATION**

Vous avez des questions ? Vous souhaitez en savoir plus ? N'hésitez pas à nous contacter :

Rebecca Grosser

0497/51.65.05.

r.grosser@sanaelconsult.com

Sanaelconsult