H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Commerciale Technico-Commerciaux Itinérants Niveau 1

Développer la prospection et le chiffre d'affaires des Technico-Commerciaux Itinérants

Durée : 35.00 heures (5.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux itinérants juniors
- Technico-commerciaux itinérants en prise de poste

Objectifs pédagogiques

- Techniques de communication commerciale et techniques de vente
- Construire la boîte à outils et l'organisation d'un(e) technico-commercial(e) itinérant(e) (T.C.I.)
- Développer la prospection et le chiffre d'affaires
- Connaître les fondamentaux de la négociation et maîtriser les principales techniques de négociation
- Connaître les principes du pilotage commercial de son portefeuille clients

Contenu de la formation

- Savoir mieux communiquer pour mieux vendre
  - Reconnaître et décrypter les communications verbales et non verbales
  - Développer un langage positif en toutes circonstances
  - S'entraîner à poser des questions avec la méthode I.V.E.

- Identifier les missions clés du T.C.I. : outils et organisation
  - Connaître les différents types d'objectifs par période et par client
  - Composer sa check-list pour assurer un bon suivi commercial
  - Maîtriser son temps et son agenda avec les bonnes cadences de visites et de prospection
  - Prendre ses rendez-vous tout en gérant ses priorités commerciales
  - Planifier des tournées en clientèle (hebdomadaires et mensuelles) équilibrées tout en gardant sa réactivité
  - Planifier la relance des devis avec les outils mis à disposition par son entreprise

- Préparer et maîtriser ses entretiens commerciaux
  - Reconnaître les différentes phases d'un entretien commercial
  - Connaître et pratiquer les grandes techniques de vente interactives
  - Formuler des propositions adaptées aux attentes des clients et conformes aux objectifs de son entreprise
  - Renforcer la finalité commune avec ses clients pour mieux vendre

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Etre à l'aise en prospection pour mieux performer
  - Développer sa stratégie d'accroissement de son chiffre d'affaires et de sa marge
  - Maîtriser les techniques de prospection : de la qualification à la conversion
  - Créer des scénarios pour les premiers contacts (téléphone et face à face)
  - Identifier le potentiel d'un prospect pour se fixer des objectifs
  - Construire des argumentaires technico-commerciaux pour se différencier

- Connaître les fondamentaux de la négociation commerciale
  - Réutiliser les techniques de vente au cours des 3 phases de la négociation
  - Identifier les 2 principales typologies d'acheteurs
  - Savoir traiter les 2 grands types d'objections
  - Définir son seuil de rupture, ses concessions et contreparties
  - Apprendre à conclure dans l'intérêt mutuel des parties pour fidéliser

- Connaître les principes du pilotage commerciale de son portefeuille clients
  - Identifier les indicateurs de performance d'un portefeuille clients (KPI)
  - Connaître les techniques de lecture d'un portefeuille client pour construire sa stratégie
  - Mettre en place un plan d'actions commerciales en 3 phases

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert du domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Jeux de rôles.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales et interactivité avec les stagiaires
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaires d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Programmes complémentaires à cette formation

- Possibilité d'une journée supplémentaire avec un accompagnement terrain personnalisé.
- « Techniques de vente » Niveau 2.
- « Négocier pour mieux vendre » Niveau 2.
- « Formation ventes d'affaires / ventes complexes ».

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Commerciale Technico-Commerciaux Itinérants Niveau 2

Mieux négocier pour gagner en performance et atteindre ses objectifs

Durée : 28.00 heures (4.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-Commerciaux Itinérants confirmés
- Chargés d'affaires, ingénieurs d'affaires

Prérequis

- Première expérience commerciale avec des clients ou prospects B2B

Objectifs pédagogiques

- Contrôler les acquis des techniques de vente commerciales
- Maîtriser son offre produits en construisant des argumentaires technico-commerciaux efficaces
- Connaître les principes, outils et techniques de la négociation commerciale
- Identifier les types d'objections pour mieux les traiter
- Savoir conclure une négociation pour assurer le déploiement de la solution et le suivi de la vente
- Intégrer le retour d'expérience post-négociation

Contenu de la formation

- Réviser les fondamentaux des techniques de vente
    - Maîtriser sa communication en face à face, au téléphone, en réunion et en public
    - Développer ses qualités de questionnement
    - Identifier les étapes d'un entretien de vente, en individuel ou accompagné
- Identifier les spécificités de la vente de produits à valeur ajoutée technique
    - Connaître les grandes typologies d'acheteurs de produits ou solutions techniques
    - Connaître et utiliser la technique du C.A.P. pour argumenter
    - Développer sa capacité de différenciation technique de son offre
    - Faire la différence entre prix et valeur de son offre de produits techniques
- Préparation, déroulement et techniques de négociation
    - Identifier son style de négociateur : quel négociateur suis-je ?
    - Connaître la méthode A.T.R.O.C.E. pour bien préparer ses négociations
    - Utiliser la technique des 3 C pour décomposer les phases d'une négociation
    - Identifier les 7 techniques de négociation les plus communes

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Identifier l'environnement de son(ses) partenaires de négociation
    - Elaborer une stratégie conforme aux objectifs quantitatifs et qualitatifs de son entreprise
    - Préparer les différents scénarios avec une fiche de négociation
    - Préparer et gérer les concessions, les marges de manoeuvre et les contreparties
- Connaître et pratiquer les techniques de traitement des objections
    - Reconnaître les typologies de négociateurs
    - Traiter positivement toutes les objections
    - Identifier les 4 analyses possibles de l'objection prix
    - Repérer les techniques de négociation déloyales pour mieux y faire face
- Connaître les principales techniques de conclusion
    - Préparer quand et comment clôturer une négociation
    - Connaître les 10 techniques de conclusion les plus communes
    - Evaluer quelle technique de conclusion de négociation employer
- Assurer un bilan post-négociation
    - Faire un auto-diagnostic individuel des performances : résultats et enseignements
    - Etablir un bilan de l'équipe interne impliquée dans la négociation
    - Consigner les bonnes pratiques dans un support interne pour préparer l'avenir

Organisation de la formation

Formateur Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert du domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Jeux de rôles.
- Quiz en salle online.
- Etude de cas concrets.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales et écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Programmes complémentaires à cette formation

- Possibilité d'une journée supplémentaire avec un accompagnement terrain personnalisé.
- « Négocier pour mieux vendre » Niveau 2. / « Formation ventes d'affaires/ventes complexes ».

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Commerciale
Technico-Commerciaux Sédentaires (TCS)
Administration Des Ventes (ADV)

Transformez votre attitude commerciale en maîtrisant les techniques commerciales

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux sédentaires négoce
- ADV industriels

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la vente et de la relation client
- Développer la communication externe et interne
- Coordonner les flux d'informations
- Maîtriser la relance des devis
- Connaître les grands principes de négociation en face à face et au téléphone
- Anticiper et gérer les conflits

Contenu de la formation

- S'approprier le process commercial de son entreprise et la chaîne de valeur
    - Communication humaine et neurosciences
    - Communication à l'oral
    - Communication à l'écrit
    - Découvrir les attentes profondes des clients
    - Développer un langage positif
    - Identifier ses missions clés
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente
    - Connaître les techniques de vente interactives
    - Connaître les différents types de questions
    - Développer l'écoute en 3 étapes

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Maîtriser les principales techniques de négociation
    - Comprendre les avantages de la négociation commerciale
    - Connaître les étapes d'une négociation
    - Identifier les différents types de négociation en face à face et au téléphone
    - Utiliser la négociation pour sortir des situations délicates
- Gérer son stress et développer sa performance commerciale
    - Préparer ses entretiens de vente
    - Développer une attitude d'ouverture
    - Identifier les différents types de conflits et apporter des solutions
- Connaître la notion de satisfaction client
    - Connaître la notion d'expérience client
    - Connaître la notion de parcours client
    - Evaluer la satisfaction ou l'insatisfaction client
    - Maîtriser les ressorts d'une relation client performante

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti Directeur associé, 30 ans d'expérience commerciale en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Mises en situation.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation TCS – ADV - MVC Niveau 2

Maîtriser communication, négociation et gestion des conflits

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux sédentaires
- ADV industriels

Prérequis

- Première expérience Technico-Commerciaux Sédentaires / Administration Des Ventes / Magasinier Vendeur Comptoir

Objectifs pédagogiques

- Identifier ce qui fait le coeur du message entre émetteur et récepteur
- Identifier les freins à une bonne compréhension et les signes d'affrontement
- Connaître 6 techniques de négociation incontournables
- Utiliser la négociation comme moyen de résolution des conflits
- Développer ses qualités de reporting vers son management

Contenu de la formation

- Identifier les subtilités de la communication humaine pour améliorer la relation client
    - Connaître les fondamentaux des neurosciences pour mieux comprendre la relation client
    - Revisiter l'Analyse Transactionnelle pour mieux se positionner psychologiquement
    - Réviser les codages et décodages de la communication au téléphone et à l'écrit
    - Redécouvrir la puissance des questions
- Maîtriser les techniques de négociation pour garantir satisfaction et performance
    - Connaître les étapes d'une négociation
    - Connaître 6 techniques de négociation incontournables
    - Etre à l'aise avec le traitement des objections les plus communes
    - Résister à la pression du client avec la méthode BATNA
- Mieux comprendre l'origine des problèmes pour mieux les résoudre
    - Identifier les différences entre les notions de problème, tension ou conflit
    - Connaître les principes de la résolution de problème et de conflit
    - Se préparer et résister au stress des conflits avec des outils de résolution de problèmes
    - Mieux gérer son stress au quotidien pour assurer une bonne qualité de relation client

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Se mettre en situation dans des cas pratiques
    - Adopter les bons réflexes au téléphone
    - Construire un email pour conclure une vente
    - Construire un email pour gérer une situation tendue

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti Directeur associé, 30 ans d'expérience commerciale en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets et mises en situation.
- Quiz en salle online sur plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Négocier pour mieux vendre Niveau 1

Développer ses qualités de négociateur en ventes transactionnelles

Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Commerciaux Itinérants
- Technico-commerciaux
- Acheteurs

Prérequis

- Première expérience commerciale
- Connaissance des techniques de vente

Objectifs pédagogiques

- Contrôler les acquis en techniques de vente commerciales
- Connaître les grands principes de la négociation en général et de la négociation commerciale en particulier
- Préparer une négociation : objectifs, méthodes et outils
- Identifier les phases d'une négociation
- Connaître les techniques de communication et de négociation
- Clôturer une négociation en atteignant ses objectifs

Contenu de la formation

- Réviser les fondamentaux des techniques de vente
  - Maîtriser sa communication commerciale
  - Développer ses qualités de questionnement et d'écoute
  - Identifier toutes les étapes d'un entretien de vente en face à face

- Préparer sa stratégie de négociation
  - Faire la différence entre stratégie, tactique et action
  - Analyser l'environnement de son partenaire de négociation
  - Comprendre la culture de l'entreprise de l'acheteur avec les 7S et le schéma de Sun Tzu
  - Connaître la méthode A.T.R.O.C.E. pour bien préparer ses négociations

- Préparer le déroulement d'une négociation

  - Identifier son style de négociateur : quel négociateur suis-je ?
  - Utiliser la technique des 3 C pour décomposer les phases d'une négociation
  - Préparer les différents scénarios avec une fiche de négociation
  - Préparer et gérer les concessions, les marges de manoeuvre et les contreparties

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Identifier les techniques de négociation les plus communes
    - Créer un climat de négociation propice à l'atteinte des objectifs
    - Identifier les 7 techniques de négociation les plus communes
    - Repérer les techniques de négociation déloyales pour mieux y faire face
- Connaître et pratiquer les techniques de traitement des objections
    - Reconnaître les typologies de négociateurs
    - Décrypter rapidement la nature des objections
    - Traiter positivement les objections les plus communes
    - Identifier les 4 analyses possibles de l'objection prix
- Connaître les principales techniques de conclusion
    - Préparer quand et comment clôturer une négociation
    - Connaître les 10 techniques de conclusion les plus communes
    - Evaluer quelle technique de conclusion de négociation employer
- Assurer un bilan post-négociation
    - Assurer le reporting interne des éléments et engagements du résultat de la négociation
    - Faire un auto-diagnostic individuel des performances : résultats et enseignements
    - Consigner les bonnes pratiques dans un support interne pour préparer l'avenir

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé ou formateur expert en négociation

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Jeux de rôles.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales et écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Programmes complémentaires à cette formation

- Possibilité d'une journée supplémentaire avec un accompagnement personnalisé.
- « Négocier pour mieux vendre » Niveau 2

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Négocier pour mieux vendre Niveau 2

Développer ses qualités de négociateur en ventes d'affaires et ventes complexes

Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux spécialisés
- Chargés d'affaires - Ingénieurs d'affaires

Prérequis

- Expérience commerciale et/ou technique confirmée
- Connaissance des techniques de vente et de négociation Niveau 1

Objectifs pédagogiques

- Contrôler les acquis des techniques de la négociation transactionnelle
- Développer la coopération interne pour négocier en équipe
- Connaître les grands principes de la gestion de projet
- Planifier les phases de la négociation d'affaires
- S'insérer dans la bulle du client, comprendre son projet et vendre sa solution
- Négocier des solutions à valeur ajoutée jusqu'à la mise en application

Contenu de la formation

- Réviser les fondamentaux des techniques de vente et de la négociation transactionnelle
    - Maîtriser les principales techniques de vente
    - Maîtriser les principales techniques de négociation
    - Identifier les différences entre les ventes transactionnelles et les ventes d'affaires ou ventes complexes
- Identifier les forces en présence
    - Identifier les acteurs internes concernées par une affaire
    - Rechercher et comprendre le spectre décisionnel de l'équipe de négociation adverse
    - Repérer les techniques de négociation pour garder la main
- Définir la notion d'affaire en parallèle avec la notion de projet
    - Analyser les contours d'une affaire et organiser la négociation
    - Intégrer la notion de GO/NO GO avant de poursuivre une négociation
    - Identifier les phases de l'affaire et les différentes formes de communication : de la réunion de démarrage au suivi après réalisation

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Négocier dans un environnement complexe
    - Négocier sur 5 niveaux du technique au juridique
    - Identifier les 14 étapes +1 de la négociation d'affaires
    - Différencier les concessions, contreparties et alternatives sur 5 niveaux
    - Développer une argumentation en équipe en 8 points
- Conclure en équipe une négociation d'affaires
    - Délimiter les prérogatives de chacun dans la conclusion d'un accord
    - Effectuer une check-list de vérification d'aboutissement pour conclure
    - Assurer un tour de table interne pour conclure conformément à la stratégie définie en amont
    - Présenter sa proposition, ses conditions de vente et les conditions de la mise en oeuvre de sa solution
    - Prévoir le suivi dans le temps de la mise en application
- Formaliser un retour d'expérience post-négociation
    - Analyser les résultats, bilans et enseignements
    - Consigner les bonnes pratiques : pourquoi ça a fonctionné, pourquoi ça n'a pas fonctionné

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé, 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Cas pratiques préparés avec l'entreprise en amont de la formation.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports de fin de formation.
- Possibilité d'une journée supplémentaire avec un accompagnement personnalisé.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales et écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Programme complémentaire à cette formation

- Formation « Développer l'efficacité de la prescription »

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Défendre ses prix et ses marges

Défendez vos prix et vos marges pour gagner en performance

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Technico-Commerciaux Sédentaires
- Technico-Commerciaux Itinérants

Prérequis

- Toute personne en relation commerciale avec des clients ou prospects

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la communication commerciale
- Découvrir les besoins et les attentes des clients
- Maîtriser son offre produits pour ne pas vendre du "prix"
- Construire des argumentaires technico-commerciaux efficaces
- Connaître les principes de la négociation

Contenu de la formation

- Connaître les fondamentaux des techniques de vente
    - Maîtriser sa communication
    - Développer ses qualités de questionnement
    - Identifier les étapes d'un entretien de vente en face à face
    - Identifier les étapes d'un entretien de vente au téléphone
- Identifier les spécificités de la vente de produits techniques
    - Développer sa capacité d'auto-formation technique
    - Connaître les grandes typologies d'acheteurs
    - Connaître et utiliser la technique du C.A.P. pour argumenter

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Etre à l'aise en négociation dans toutes circonstances
    - Connaître la technique des 3 C en négociation
    - Gérer les concessions, les marges de manoeuvre et les contreparties
    - Traiter positivement toutes objections
    - Identifier les 4 analyses possibles de l'objection prix
    - Connaître les principales techniques de conclusion

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert du domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Jeux de rôle.
- Quiz en salle sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne sur l'extranet dédié de chaque stagiaire de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développer ses qualités d'acheteur B2B

Sélectionner ses fournisseurs, développer ses marges et sécuriser ses approvisionnements

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne en charge d'une fonction achats dans une organisation ou une entreprise

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier la fonction et le process achats de son entreprise
- Définir les missions, les compétences clés et les outils de l'acheteur
- Connaître les fondamentaux de la négociation achats et anticiper le mode opératoire des vendeurs
- Optimiser ses critères d'achats et présenter sa stratégie achats

Contenu de la formation

- Procéder à un diagnostic et définir le périmètre de votre fonction achats
    - Identifier les acteurs internes et externes de la fonction achats de votre entreprise ou organisation
    - Analyser les besoins, les fournisseurs, les coûts et les risques
    - Organiser ses achats par famille, par étape et par priorité
- Mettre en place un cadre structuré pour mener à bien sa mission achats
    - Connaître les outils de cartographie d'expertise des fournisseurs
    - Systématiser l'utilisation d'un document approprié d'évaluation des fournisseurs de type RFI
    - Construire sa grille de performance de ses fournisseurs pour les évaluer dans le temps
- Déterminer votre style d'acheteur pour défendre les intérêts de votre entreprise
    - Connaître les principales typologies d'acheteurs
    - Connaître les principales typologies de vendeurs et les profils psychologiques de vos interlocuteurs
    - Développer sa capacité d'adaptation en fonction de la nature des achats

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Connaître les techniques de négociation
    - Développer une communication achats pour déjouer les stratagèmes des commerciaux
    - Connaître les techniques de négociation des commerciaux
    - Préparer ses négociations avec une grille de négociation
    - Décrypter les techniques de conclusion et décoder les objectifs des commerciaux
    - Définir son seuil de rupture et les solutions de substitution

- Bâtir une stratégie achats pour sécuriser ses approvisionnements
    - Evaluer avec un SWOT son organisation et sa performance achats
    - Utiliser la gestion de projet pour instaurer les changements nécessaires
    - Mettre en place et présenter un plan d'actions pour garantir les approvisionnements

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur, Directeur associé H2R Formation ou formateur expert du domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Mises en situation.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaires d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaires d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation ventes d'affaires / ventes complexes

Transformer vos projets en ventes

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux spécialisés
- Ingénieurs d'affaires
- Chargés d'affaires

Prérequis

- Une première expérience de la vente B2B

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux de la gestion de projet et sa vision globale d'une affaire
- Connaître les règles de la revue d'affaires
- Identifier la valeur ajoutée de son offre pour se différencier
- Développer son leadership interne et externe pour convaincre et conclure des affaires

Contenu de la formation

- Identifier les conditions d'une gestion de projet maîtrisée
    - Différencier les ventes complexes (ou ventes d'affaires) des ventes transactionnelles
    - Connaître le triptyque de la gestion de projet
    - Reconnaître les phases d'une vente complexe en planifiant les jalons du projet
    - Connaître et utiliser le 7S pour comprendre la "bulle" du client
- Connaître les fondamentaux de la revue d'affaires
    - Mettre en avant les 3 objectifs principaux de la revue d'affaires
    - Maîtriser l'exercice de questionnement de la revue d'affaires
    - Connaître comment utiliser la matrice GO / NO GO pour traiter les demandes
- Construire et présenter ses propositions commerciales pour emporter des affaires
    - Travailler en équipe dans la construction de ses propositions
    - Connaître, étudier et comparer les offres des concurrents
    - Construire des argumentaires différenciants
    - Dégager la valeur ajoutée de la solution proposée

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Développer son leadership pour conclure des ventes d'affaires
    - Agir en leader avec les grands principes du L.E.T.
    - Communiquer avec les équipes internes tout au long du processus d'une vente complexe
    - Préparer son grand oral de présentation de son offre en solo ou en équipe
    - Garantir la transmission et/ou le suivi des informations pour déployer la solution chez le client

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé, 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets propres à l'entreprise.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales et écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Programme complémentaire à cette formation
- Formation « Développer l'efficacité de la prescription »

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développer l'efficacité de la prescription

Développer la performance globale de l'entreprise grâce à la prescription

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux spécialisés
- Responsables produits, responsables de marchés
- Ingénieurs et chargés d'affaires

Prérequis

- Expérience de la vente B2B

Objectifs pédagogiques

- Développer sa communication technico-commerciale pour vendre des solutions
- Préparer et organiser la prescription
- Planifier et gérer sa prospection-prescription et ses cibles
- Assurer le suivi dans le temps pour garantir "l'effet prescription"

Contenu de la formation

- Maîtriser les fondamentaux de la communication B2B
    - Gérer sa communication sur le terrain : face à face et prise de parole en public
    - Développer son leadership grâce à une communication maîtrisée pour devenir influenceur
    - Identifier les usages selon les types de clients ou de prescripteurs
    - Connaître les 6 règles de la persuasion
- Mettre en avant la valeur ajoutée de sa solution
    - Intégrer la prescription dans un contexte plus global de vente complexe (ou vente d'affaires)
    - Connaître la concurrence comme préalable à l'argumentaire de prescription
    - Identifier les éléments techniques différenciants de son offre avec le C.A.P.
    - Identifier les éléments commerciaux différenciants de son offre avec le SWOT

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Prescrire comme vecteur de développement des ventes
    - Cibler les maîtres d'ouvrage, les maîtres d'oeuvre et les installateurs/poseurs conformément à sa stratégie
    - Identifier les leviers d'une prescription productive de ventes
    - Construire et baliser un entretien de prescription de la présentation à la conclusion
    - Organiser et animer des réunions de prescripteurs et de clients
- Préparer sa boîte à outils de prospection-prescription
    - Répertorier les outils internes d'aide à la prospection et à la prescription
    - Développer et cibler sa présence sur les réseaux sociaux professionnels
    - Connaître les étapes de la prospection du lead au prospect-prescripteur converti par vos solutions
- Garantir le suivi post-prescription
    - Continuer de jouer son rôle de "lobbyist" interne pour assurer le bon déploiement de la solution
    - Etablir un indicateur de ROI de sa démarche de prescription
    - Fidéliser les prescripteurs en leur fournissant un retour d'expérience des solutions déployées

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé, 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets et présentation devant le groupe.
- Cartographie du système de communication interne de l'entreprise.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

Programmes complémentaires à cette formation
- Formation « Mieux négocier Niveau 2 (ventes d'affaires et ventes complexes) ».
- Possibilité d'un accompagnement terrain personnalisé.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Relation Client pour non commerciaux

Développer la satisfaction client en développant une attitude positive et une communication maîtrisée

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Magasiniers
- Chauffeurs Livreurs
- Préparateurs de commandes
- Collaborateur non commercial

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Etre à l'aise dans la relation client afin d'offrir la meilleure expérience client
- Définir la satisfaction client au quotidien
- Développer son sens de la communication commerciale
- Savoir éviter les conflits et mieux les gérer s'ils apparaissent

Contenu de la formation

- Connaître la notion de parcours client
    - Définir en quoi le client est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un client ?
    - Connaître les notions de client interne et de client externe
    - Définir en quoi le prospect est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un prospect ?
    - Comprendre les étapes du parcours client
- Déterminer les composantes de la satisfaction client
    - Atteindre la satisfaction client par le souci du détail et du rangement
    - Comprendre les dangers de la non satisfaction pour son entreprise
    - Identifier les maillons de la chaîne de valeur de son entreprise
    - Développer une attitude d'Ambassadeur de son entreprise

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Décoder les besoins et motivation du client
    - Comprendre les fondamentaux de la communication humaine
    - Savoir utiliser les questions et développer son écoute
    - Développer un langage positif qui favorise la relation client
    - Identifier les différences entre les clients pros et les particuliers
- Construire la satisfaction client en évitant les sources de conflits
    - Connaître la notion de "territoire du client"
    - Développer une attitude respectueuse qui favorise le dialogue
    - Développer l'écoute, l'empathie et le silence
    - Développer la négociation pour gérer un conflit

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert en relation client

Moyens pédagogiques et techniques
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude d'exemples et de cas concrets.
- Mise à disposition en ligne ou papier d'un support de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation
- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développer la performance commerciale du libre-service

Accueillir et accompagner les clients dans un libre-service
et développer les ventes additionnelles

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Vendeurs en agence de négoce et libre-service

Objectifs pédagogiques

- Connaître les fondamentaux de la vente en libre-service
- Prendre en charge les clients pour assurer un accompagnement efficace
- Reconnaître les différents types de clients (pros et particuliers) et leurs spécificités
- Développer le réflexe des ventes additionnelles pour mieux servir les clients et participer à l'augmentation du chiffre d'affaires et de la marge de son agence
- Fidéliser les clients en jouant son rôle d'Ambassadeur de son entreprise

Contenu de la formation

- Connaître les enjeux de l'accueil en libre-service
    - Adopter le bon comportement d'accueil et la bonne posture
    - Connaître les éléments d'une bonne prise en charge des clients
    - Identifier rapidement le type de demande, information technique ou commerciale
- Identifier les différences de comportements entre le comptoir et le libre-service
    - Savoir adopter la bonne approche client en fonction de la situation, comptoir ou LS
    - Repérer les différentes typologies de clients pour mieux les accompagner
    - Identifier les motivations des clients ou des prospects pour mieux les conseiller
- Connaître les techniques de communication
    - Savoir poser les bonnes questions au bon moment
    - Développer son écoute active pour mieux rebondir et vendre les bons produits
    - Faire évoluer son discours vers un langage positif en toutes circonstances
    - Utiliser la technique de la reformulation pour éviter les erreurs et mieux identifier les possibilités de ventes additionnelles
    - Répertorier par famille de produits les possibilités de ventes additionnelles

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Fidéliser les clients par son approche commerciale
    - Privilégier des actions rapides et efficaces pour profiter de "l'effet Libre-Service"
    - Mettre en avant la qualité des produits pour garantir la satisfaction
    - Désamorcer les situations de mécontentement ou d'insatisfaction
    - Remercier et valoriser les clients

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur Directeur associé ou formateur expert du domaine

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développer la satisfaction client

Mettre le client au coeur de la relation commerciale

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Tout collaborateur d'une entreprise commerciale

Objectifs pédagogiques

- Définir les notions de satisfaction et d'insatisfaction pour mieux connaitre leur impact sur la relation client
- Se situer comme maillon de la relation client dans le parcours client
- Mieux se connaître pour adopter les bonnes attitudes en toutes circonstances
- Développer la qualité de service pour garantir une bonne expérience client et fidéliser
- Identifier les sources de situations difficiles et prévenir les conflits

Contenu de la formation

- Comprendre la relation client à travers la satisfaction ou l'insatisfaction client
    - Définir en quoi le client est au centre de l'entreprise : qu'est-ce qu'un client ?
    - Déterminer les conditions de la promesse de qualité de service de son entreprise
    - Identifier ce que coûte l'insatisfaction des clients
    - Identifier comment construire la satisfaction client en hiérarchisant ses attentes
- Se situer dans la chaine de valeur de son entreprise
    - Identifier les points de contact du client avec son entreprise
    - Développer les interactions internes pour garantir l'homogénéité du parcours client
    - Reconnaître les exigences du client à chaque étape du parcours clients
- Développer une attitude positive pour fidéliser
    - Identifier ses missions commerciales clés
    - Développer ses qualités d'écoute et de questionnement
    - Adapter sa communication aux différentes typologies de clients
    - Utiliser la technique du "fil rouge" pour fidéliser
- Développer la satisfaction client grâce à une expérience client réussie
    - Définir les critères d'une bonne expérience client
    - Formuler des propositions adaptées aux attentes des clients
    - Répondre positivement aux éventuelles objections des clients

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Développer sa capacité à solutionner des situations de tension ou conflictuelles
    - Développer une attitude d'assertivité pour créer une relation client équilibrée
    - Identifier le type de tension ou de conflit
    - Se positionner en apporteur de solutions en 4 points
    - Fidéliser dans les moments délicats

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti , consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert de la relation client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle online sur plateforme digitale collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié de chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié de chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Vendre et fidéliser en boutique B2C

Renforcer ses techniques commerciales dans un point de vente

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Toute personne en point de vente en contact direct avec la clientèle

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Identifier toutes les étapes de la vente en point de vente B2C
- Savoir utiliser des techniques de présentation et d'argumentation
- Engager le client vers la décision d'achat et savoir conclure
- Mettre en avant la valeur ajoutée par rapport à l'offre sur internet
- Accompagner le client après la vente pour garantir la fidélisation

Contenu de la formation

- Identifier les étapes incontournables du déroulement d'une vente en boutique B2C
    - Développer ses qualités de communication commerciale avec l'écoute et le questionnement
    - Comprendre la différence entre besoins et attentes du client
    - Schématiser l'enchaînement des étapes de la vente pour mieux les pratiquer
    - Utiliser la technique des 5 x 20 pour faire une bonne impression
- Présenter et argumenter son offre produits
    - Formuler une argumentation produit avec le SONCASEN et le CAP
    - Utiliser tous les sens du client pour mieux présenter et faire une démonstration de son produit
    - Mettre en avant les éléments différenciants matériels ou immatériels de son offre
- Répondre aux objections pour aller vers la conclusion de la vente
    - Apprécier rapidement la nature d'une objection
    - Répertorier les objections les plus communes pour y répondre facilement
    - Engager le client grâce au traitement des objections
    - Utiliser les techniques de conclusion les plus communes

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Faire la différence comparativement à l'offre internet
    - Argumenter sur la valeur de son offre en décomposant cette valeur
    - Connaître les 4 possibilités de réponses à l'objection prix/internet
    - Mettre en avant les différences du parcours client d'internet et de son point de vente de l'accueil à l'après-vente

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert de la relation client

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Fondamentaux du management

Développer ses qualités de manager pour communiquer, accompagner et encadrer ses équipes

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profil des stagiaires

- Manager d'un service ou d'un département

Objectifs pédagogiques

- Connaître les 4 grandes fonctions d'un manager et les 4 principaux styles de management
- Connaître les subtilités de la communication humaine avec l'éclairage récent des neurosciences
- Améliorer sa prise de parole en public dans tous les types de réunions et interventions
- Comprendre ce qu'est un problème en communication et particulièrement dans un groupe
- Savoir éviter les obstacles qui empêchent d'obtenir l'adhésion des collaborateurs

Contenu de la formation

- Les fondamentaux du management pour mieux manager et encadrer
    - Identifier les 4 principales missions d'un manager d'un service ou d'un département
    - Connaître les 4 principaux styles de management qui peuvent conduire au management situationnel
    - Identifier les pratiques de communication en fonction des générations à manager
    - Connaître les 20 règles incontournables du manager pour gérer et fédérer ses équipes
- Connaître les différents types de communication pour développer ses qualités de communicant pour mieux accompagner
    - Connaître les fondamentaux du fonctionnement du cerveau et les principes de base de la psychologie individuelle et de la psychologie de groupe
    - Caractériser la communication verbale et non verbale et le langage positif
    - Définir les raisons pour lesquelles l'écoute active n'est pas toujours pratiquée
    - Communiquer pour développer l'engagement et la motivation des collaborateurs
- Développer une capacité à communiquer devant un groupe afin de mieux fédérer
    - Préparer et planifier son intervention
    - Connaître la méthode A.O.R.I.S. et la pratiquer la prosodie pour accroitre l'écoute de son auditoire
    - Identifier les attitudes à éviter lors d'une prise de parole

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Comprendre comment gérer les problèmes au sein de son équipe
    - Qualifier un problème en identifiant les écarts entre ce qui est souhaité et ce qui est obtenu
    - Identifier l'origine d'un problème « à qui appartient le problème ? »
    - Identifier les 6 étapes de la résolution de conflit gagnant-gagnant
    - Eviter les 12 freins à la communication

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti consultant formateur Directeur associé H2R Formation ou formateur expert en management

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur extranet dédié pour chaque stagiaire
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Chef des ventes

Animer et co-piloter une équipe de commerciaux itinérants pour atteindre les objectifs de l'entreprise

Durée : 28.00 heures (4.00 jours)

Profils des stagiaires

- Animateurs des ventes, chefs de secteur, chefs des ventes
- Première prise d'un poste de manager d'équipe commerciale

Prérequis

- Expérience confirmée dans les techniques de vente et de négociation et le pilotage commercial d'un portefeuille clients B2B

Objectifs pédagogiques

- Se positionner dans la structure commerciale et délimiter son périmètre
- Connaître les fondamentaux du management d'une équipe commerciale
- Fédérer et motiver au quotidien son équipe de commerciaux itinérants
- Développer la performance commerciale quantitative et qualitative
- Accompagner sur le terrain ses commerciaux pour représenter sa direction et booster les ventes

Contenu de la formation

- Repérer son périmètre et s'approprier son rôle de manager
    - Décrire les missions clés d'un chef des ventes auprès de son équipe et de sa direction
    - Identifier les interactions entre le chef des ventes et son équipe commerciale
    - Identifier les interactions entre le chef des ventes et sa direction
    - Faire un auto-diagnostic de sa posture de manager en 4 points
    - Circonscrire les délégations obtenues de sa direction et gérer son reporting
- Connaître les subtilités de la communication humaine et plus particulièrement en entreprise
    - Communiquer avec la communication verbale et non verbale
    - Développer un discours et un langage positif
    - Connaître les fondamentaux de la prise de parole en réunion et être capable de s'auto-évaluer avec sa fiche d'évaluation de réunion
    - Etre à l'aise avec les fondamentaux de la communication à l'écrit (email et reporting)

- Connaître les fondamentaux du management d'une équipe
    - Reconnaître les principales fonctions d'un manager d'équipe commerciale
    - Identifier son style de management et s'adapter avec le management situationnel
    - Identifier les principales qualités qui contribuent au développement du leadership
- Encadrer et motiver ses commerciaux itinérants
    - Connaître les ressorts de la motivation et éviter la démotivation de ses commerciaux
    - Installer un climat de coopération entre les commerciaux itinérants et les commerciaux sédentaires
    - Acquérir les fondamentaux de l'accompagnement terrain (psychologie et pédagogie)
    - Créer de la valeur ajoutée pour ses commerciaux afin d'améliorer leurs résultats
- Co-piloter un portefeuille clients : techniques, rituels et situations chiffrées
    - Identifier les KPI et valeurs incontournables à connaître pour développer un portefeuille clients
    - Identifier les 3 piliers de la mise en place d'un plan d'actions commerciales (P.A.C.)
    - Structurer sa lecture d'un portefeuille clients pour mettre en place des P.A.C.
    - Structurer le ciblage des prospects par les commerciaux et assurer le suivi jusqu'à la conversion
    - Structurer en 8 points la situation mensuelle de chacun des membres de son équipe
- Connaître les grands principes des techniques de résolution de problèmes
    - Reconnaître les 3 grandes familles de problèmes techniques et commerciaux
    - Adapter à chaque situation la bonne technique de résolution de problèmes
    - Communiquer avec sa direction pour garantir la satisfaction client et le respect des valeurs de l'entreprise

Organisation de la formation

Formateur

Richard Oberti - consultant formateur Directeur associé ou formateur expert en management commercial

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets de pilotage de portefeuilles clients.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Présentation devant le groupe d'un état des lieux d'un portefeuille clients et des actions à mener.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Manager commercial Directeur des ventes

Animer, encadrer, communiquer et gérer une ou plusieurs unités commerciales

Durée : 28.00 heures (4.00 jours)

Profils des stagiaires

- Manager qui souhaite développer ses qualités managériales
- Directeur des ventes, Directeur d'exploitation

Prérequis

- Première expérience dans le management

Objectifs pédagogiques

- Se positionner dans la structure commerciale de son entreprise
- Connaître les fondamentaux du management d'une équipe commerciale
- Fédérer, accompagner et motiver ses équipes sédentaires et itinérantes
- Identifier les différences entre les ventes transactionnelles et les ventes d'affaires
- Développer la performance commerciale quantitative et qualitative
- Connaître les techniques de résolution de problèmes en soutien à son équipe commerciale

Contenu de la formation

- Repérer son périmètre et s'approprier son rôle de manager
    - Décrire les missions clés de son poste de manager auprès de ses équipes et de sa direction
    - Identifier les interactions entre le manager et ses équipes sédentaires et nomades
    - Faire un auto-diagnostic de sa posture de manager
- Connaître les outils et techniques de la communication en entreprise
    - Connaître le fonctionnement du cerveau avec l'apport des neurosciences
    - Identifier les différences entre les générations à manager aujourd'hui
    - Planifier, organiser, préparer et animer des réunions
    - Etre à l'aise avec les fondamentaux de la communication à l'écrit (email et reporting) et respecter la loi de Miller pour ses présentations
- Revisiter les fondamentaux du management en 2020
    - Connaître les 4 grandes fonctions d'un manager
    - Identifier les grands styles de management et s'adapter avec le management situationnel
    - Identifier et déployer des outils collaboratifs pour développer la performance des équipes
    - Utiliser la délégation en suivant ses 7 règles d'or

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Encadrer, motiver et accompagner ses équipes pour atteindre les objectifs
    - Connaître les ressorts de la motivation et éviter la démotivation de ses collaborateurs
    - Comprendre les différences entre coopération et collaboration pour mieux exploiter les complémentarités de ses équipes
    - Savoir cadrer et recadrer en gardant la motivation des collaborateurs concernés
    - Identifier les 12 freins et comportements qui réduisent la motivation des équipes
- Développer un management qui allie performance et humain
    - Comprendre la "fenêtre du comportement" pour identifier quel registre de communication utilisé
    - Connaître les qualités qui favorise le développement du leadership
    - S'appuyer sur le groupe pour résoudre les problèmes
- Connaître les principes et outils de la gestion de projet
    - Reconnaître les principes et le triptyque d'un projet
    - Identifier les principaux outils de la gestion de projet : du cadrage à la réunion de démarrage, du comité de pilotage au diagramme de Gantt, du suivi au déploiement et à la clôture
    - Communiquer avec sa direction et ses équipes en fin de projet pour faire un bilan
    - Utiliser le mode projet pour traiter les ventes d'affaires en les différenciant des ventes transactionnelles
- Construire des plans d'actions commerciales stratégiques
    - Différencier stratégie, tactique et plan d'actions commerciales
    - S'inspirer du schéma actualisé de Sun Tzu pour valider sa stratégie
    - Déployer les 3 étapes d'un plan d'actions commerciales
    - Assurer un reporting quantitatif et qualitatif à sa Direction Générale

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Jeux de rôle "prise de parole lors d'une réunion".
- Préparation d'une vidéo de présentation du manager.
- Présentation d'un plan d'actions commerciales.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Management Transversal

Coordonner des équipes et des projets sans lien hiérarchique

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Manager qui doit coordonner des équipes de plusieurs services ou départements

Prérequis

- Une première expérience de management ou de gestion de projet est un atout

Objectifs pédagogiques

- Identifier les particularités du management transversal et ses contraintes
- Devenir un maître de la communication dans l'entreprise et devenir un manager influenceur
- S'approprier sa démarche de manager transversal
- Préparer, organiser et animer sa communication à travers différents médias et outils
- Construire et assurer le reporting interne et vers sa direction

Contenu de la formation

- Identifier les rôles et prérogatives du manager transversal
    - Différencier le management transversal du management hiérarchique
    - Cartographier les relations internes et externes pour organiser sa fonction
    - Construire sa boîte à outils de "lobbyist" interne
- Devenir un communicant interne au quotidien
    - Connaître les codes de la communication pour créer l'adhésion
    - Identifier les acteurs, les relais et les médias à utiliser en interne
    - Etre à l'aise dans la prise de parole en petit comité et en réunion plénière
    - Intégrer les différences de communication avec tous les interlocuteurs internes spécialistes ou généralistes
- Gérer, fédérer et accompagner pour atteindre vos objectifs transversaux
    - Instaurer sa légitimité par les objectifs transversaux à atteindre
    - Intégrer les leviers motivationnels pour engager les équipes
    - Favoriser un climat d'adhésion en donnant un sens à la participation de chacun à un projet transversal

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Coordonner plusieurs projets transversaux
    - Utiliser les principes de gestion de projet pour coordonner plusieurs projets
    - Mettre en place des outils de coordination et de partage pour les participants à vos projets
    - Gérer son emploi du temps en fonction des projets
    - Segmenter les projets pour identifier et planifier les livrables
    - Clôturer les projets pour se rendre disponible pour de nouvelles missions
- Assurer le reporting interne et vers sa direction
    - Organiser le feed-back des équipes concernées par chaque projet
    - Prendre du recul pour mettre en avant la valeur ajoutée créée auprès des équipes
    - Construire un tableau de bord, véritable "météo" des projets pour sa direction

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Mises en situation de prise de parole en réunion.
- Simulation de présentation d'un projet transversal.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développement du leadership pour top managers

Développer ses qualités de leader vis-à-vis de ses collaborateurs et de sa direction

Durée : 21.00 heures (3.00 jours)

Profils des stagiaires

- Managers encadrant plusieurs départements ou services

Prérequis

- Expérience confirmée de management

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître les subtilités de la communication humaine avec l'éclairage des neurosciences
- Fédérer ses managers et ses collaborateurs par une communication appropriée
- Améliorer sa prise de parole en public
- Revisiter les fondamentaux du management propices au développement du leadership
- Développer un management qui allie performance et humain
- Savoir insuffler une approche d'amélioration continue dans tous ses services et partager sa vision

Contenu de la formation

- Connaître les fondamentaux du fonctionnement du cerveau
    - Caractériser la communication verbale et non verbale dont l'infra-verbal, le supra-verbal, la prosodie, la proxémie
    - Différencier psychologie individuelle et psychologie de groupe
    - Identifier les spécificités des différentes générations à manager
    - Définir les raisons pour lesquelles l'écoute active n'est pas toujours pratiquée
- Identifier les bonnes pratiques de communication
    - Etre à l'aise avec l'écoute "super-active" et le silence pour prendre de la hauteur
    - Comprendre l'origine d'un problème de communication
    - Prendre assez de recul pour identifier "à qui appartient le problème ? "
    - Savoir éviter les obstacles qui réduisent l'adhésion des collaborateurs
    - Connaître tous les codes de la prise de parole en public
    - Adopter une attitude différenciée en fonction des rituels de communication (point express, réunion, codir, comex)

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Devenir maître en résolution de problèmes internes
    - Qualifier un problème en identifiant les écarts entre ce qui est souhaité et ce qui est obtenu
    - Prendre conscience de "la sagesse du groupe" en 4 étapes pour résoudre les problèmes
    - Comprendre la démarche du L.E.T. pour communiquer en leader
    - Identifier quel registre de communication utilisé avec la "fenêtre du comportement" en fonction du problème rencontré
- Développer son leadership au quotidien
    - Identifier les principaux leviers motivationnels pour fédérer les équipes vers un cap ou un projet
    - Faire preuve d'analyse et adapter son comportement managérial avec le "management situationnel"
    - Connaître les 16 qualités qui contribuent au développement du leadership et les Big Five (O.C.E.A.N.)
    - Reconnaître les spécificités de la performance qualitative et de la performance mesurable
    - Entraîner les collaborateurs et managers vers une finalité commune et célébrer les victoires
- Développer son leadership en accompagnant le changement auprès des équipes
    - Identifier les enjeux de l'amélioration continue, du changement et de la transformation
    - Identifier les étapes des processus d'évolution de son organisation
    - Développer une dynamique de l'accompagnement du changement avec les 7P

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Exercice de prise de parole en public sur un projet d'amélioration continue.
- Quiz en salle online sur une plateforme digitale.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Développement export et enjeux interculturels

Réussir son développement commercial à l'international

Durée : 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

- Export manager en prise de poste
- Area manager en prise de poste
- Commercial dans un contexte international
- Ingénieurs d'affaires dans un contexte international

Objectifs pédagogiques

- S'informer sur les pays ciblés pour adapter son offre de produits ou de services
- Analyser les différences culturelles des pays concernés
- Analyser et adapter sa démarche export en fonction des environnements culturels, réglementaires et normatifs
- Planifier les étapes et bien s'entourer pour réussir son développement export
- Construire un plan d'actions export et tester son projet avec les bons partenaires

Contenu de la formation

- Repérer les informations nécessaires et préalables à tout développement export
    - Sélectionner les différentes sources d'informations
    - Evaluer les potentiels internes et les potentiels des marchés cibles
    - Démarrer un bon benchmark national et dans les zones ciblées
- Comparer les différences culturelles et évaluer leur impact sur la stratégie de développement à l'international
    - Connaître la notion de culture
    - Comprendre les principaux éléments distinctifs d'une culture
    - Evaluer l'accessibilité commerciale du ou des marchés export cibles
    - Envisager les adaptations de son offre en fonction des cultures des pays cibles
- Identifier les étapes de son développement export
    - Diagnostiquer la valeur ajoutée de son offre et son positionnement
    - Comprendre l'environnement réglementaire, douanier et normatif
    - Valider la capacité d'adaptation de son offre de produits ou de services
    - Evaluer et prévoir sa capacité financière à un développement export dans un temps long
    - Préparer sa prospection et sa communication web et réseaux

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Mettre en place une stratégie commerciale export
    - Impliquer toutes les parties prenantes internes et externes pour réussir son développement à l'international
    - Construire et valider sa stratégie commerciale export
    - Mettre en place un plan d'actions export pour tester et démarrer sa prospection
- Apprendre à négocier dans un environnement international
    - S'entourer de spécialistes du commerce international, du transitaire à l'assureur...
    - Intégrer les différences culturelles dans les pratiques de communication
    - Décrypter les codes dans les négociations interculturelles
    - Connaître les spécificités culturelles de plusieurs pays

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Intercultural communication workshop

Intercultural workshop to improve effective negotiation skills for export business

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Administration des ventes Export
- Export area manager

Objectifs pédagogiques

- Analyse communication differences in an intercultural environment
- Develop trust for mutual benefits with you foreign customers
- Avoid misunderstanding on the phone or in writing to foreign counterparts
- Experiment how to handle claims and develop negotiation skills

Contenu de la formation

- Understand the major components of a culture: the "iceberg culture"
    - Understand what is a culture : surface culture and deep culture
    - Understand context for each culture
    - Understand space for each culture
    - Understand time for each culture
    - Understand the power distance for each culture
    - Understand the relation between men and women for each culture
- Identify intercultural communication codes
    - Culture is communication and communication is culture
    - Oral intercultural communication codes (phone)
    - Writing intercultural communication codes (emails and business documents)
    - Develop flexibility in communication style and a super-active listening attitude
- Understand why the word "agreement" doesn't mean the same everywhere
    - Make differences between explicit and implicit cultures
    - Avoid counter-parts frustration and gain customers' loyalty
    - Be careful in using acronyms in english

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Know the best practices to handle tough situations
    - Use negotiation basics to solve major issues
    - Check the 7 steps of problems solving and P D C A
    - Experiment communication skills : "do's and don'ts”
- Know communication differences for 7 countries
    - Better communicate with US customers
    - Better communicate with russian customers
    - Better communicate with indian customers
    - Better communicate with chinese customers
    - Better communicate with brazilian customers
    - Better communicate with japanese customers
    - Better communicate with german customers

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés en français ou en anglais.
- Exposés théoriques.
- Exercices de réponse à des réclamations.
- Quiz online en salle sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation atelier de communication interculturelle

Améliorer efficacement ses qualités de communication à l'export (à l'écrit et au téléphone)

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Administration des ventes Export
- Commercial(e) export - Responsable de zone export

Objectifs pédagogiques

- Analyser les différences de communication selon l'environnement interculturel
- Développer un climat de confiance avec vos clients internationaux
- Eviter les incompréhensions au téléphone et à l'écrit
- S'exercer à gérer les réclamations et à améliorer ses compétences en négociation

Contenu de la formation

- Distinguer les principaux éléments constitutifs d'une culture : "l'iceberg de la culture"
    - Comprendre ce qu'est la culture : culture profonde et superficielle
    - Comprendre le rapport contextuel de chaque culture
    - Comprendre la notion d'espace pour chaque culture
    - Comprendre les différentes notions du temps selon les cultures
    - Comprendre le rapport au pouvoir et à l'autorité selon les cultures
    - Comprendre la relation homme femme selon les cultures
- Identifier les différents codes de communication
    - La culture est communication et la communication est culture
    - Décoder les codes de communication à l'oral (téléphone)
    - Décoder les codes de communication à l'écrit (emails and documents d'affaires)
    - Développer la flexibilité de son style de communication et une attitude d'écoute super-active
- Comprendre pourquoi le mot "accord" ne veut pas dire la même chose partout dans le monde
    - Distinguer les cultures explicites des cultures implicites
    - Eviter la frustration des interlocuteurs et gagner la fidélité de ses clients
    - Repérer en anglais les abréviations et acronymes qui peuvent être mal interprétés

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Identifier les meilleurs pratiques pour gérer des situations délicates
    - Utiliser les fondamentaux de la négociation pour résoudre les problèmes importants
    - Vérifier les 7 étapes de la résolution de problèmes et le P D C A
    - S'exercer à communiquer efficacement avec les choses " à faire et à ne pas faire / à dire et à ne pas dire"
- Identifier les différences culturelles de 7 pays
    - Mieux communiquer avec les Américains
    - Mieux communiquer avec les Russes
    - Mieux communiquer avec les Indiens
    - Mieux communiquer avec les Chinois
    - Mieux communiquer avec les Brésiliens
    - Mieux communiquer avec les Japonais
    - Mieux communiquer avec les Allemands

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé 30 ans d'expérience en France et à l'international

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés en français ou en anglais.
- Exposés théoriques.
- Exercices de réponse à des réclamations.
- Quiz online en salle sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque participant.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Gestion du temps
Changements - Méthodes - Outils

Retrouver la maîtrise de son temps et de ses tâches

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Toute personne souhaitant améliorer son efficacité professionnelle

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différentes notions du temps et analyser sa façon de le percevoir
- Identifier ses missions clés pour mieux comprendre les enjeux de la gestion du temps
- Différencier les objectifs, les priorités, les vraies urgences et savoir dire non
- Développer sa capacité à s'organiser, à planifier et à négocier

Contenu de la formation

- Evaluer sa volonté de changement pour améliorer sa gestion du temps
    - S'auto-diagnostiquer pour comprendre sa gestion du temps et des tâches
    - Identifier ses axes de progrès pour s'ouvrir aux changements du quotidien
    - Construire sa trame de "to do list" de référence
- Identifier ses missions clés et ses tâches récurrentes ou ponctuelles
    - Catégoriser ses tâches et mettre en place des règles d'organisation
    - Savoir tirer profit des 6 outils de développement de l'efficacité
    - Utiliser la méthode L.I.M.I.T.E.R. pour mieux organiser le déroulement de sa journée
    - Maîtriser la matrice d'Eisenhower pour mieux classifier ses tâches
- Adopter des techniques de prévision et d'organisation pour mieux gérer son agenda
    - Standardiser ses documents pour optimiser le flux d'information
    - Proposer des modes de fonctionnement à ses collègues ou à ses collaborateurs
    - Développer ses qualités d'analyse pour concevoir des documents pertinents plus rapidement
    - Réduire les activités chronophages et mieux gérer les "croqueurs" de temps

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Utiliser des outils facilitateurs pour aller à l'essentiel pour certaines tâches
    - Connaître les bases du mind-mapping, de la lecture rapide et du focus 100%
    - Négocier au quotidien et apprendre à dire non avec diplomatie
    - Connaître les principes de la délégation pour se dégager du temps
    - Connaître les 3 principales étapes d'un plan d'actions
    - Mieux gérer son stress pour ne pas se laisser dépasser

Organisation de la formation

Formateur
Consultant formateur expert en efficacité professionnelle

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Formation Prise de parole en public

Réussir ses prises de parole en public en toutes circonstances

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Managers, top managers
- Responsables export
- Ingénieurs, chefs de projet

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Développer son aisance en prise de parole en public
- Comprendre et mieux gérer ses émotions
- Se préparer pour prendre la parole pour que le public se souvienne de vos messages clés
- Développer une attitude bienveillante pour mieux partager son savoir
- S'auto-analyser pour développer ses qualités d'orateur et que le public se souvienne de votre message

Contenu de la formation

- Identifier les 2 grandes formes de communication
    - Maîtriser sa communication verbale
    - Maîtriser sa communication non verbale
    - Développer une attitude positive en toutes circonstances
- Identifier et gérer ses émotions
    - Reconnaître les raisons de son trac
    - Développer la conscience de son corps
    - Maîtriser sa respiration avec des exercices simples
- Se préparer à ses prises de parole en public
    - Déterminer un objectif pour chaque prise de parole
    - Construire solidement ses interventions et même ses improvisations
    - Connaître la méthode AORIS pour bien démarrer
    - S'appuyer sur le storytelling pour captiver son auditoire
    - Connaître les 6 clés de la persuasion

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Partager son envie de communiquer sur ses produits ou ses services
    - S'exercer à la lecture d'un texte en public
    - Donner de la vie à ses interventions avec la ponctuation orale
    - Utiliser des gestes appropriés pour mieux partager
- Mieux interagir avec son auditoire
    - Etre "à l'écoute" de son public avec tous ses sens
    - Poser des questions pour susciter l'interaction
    - Savoir répondre aux questions de son public
- S'exercer pour progresser
    - Exercice de prise de parole filmée
    - Analyser ses axes de progrès
    - Mettre en place un plan d'actions d'amélioration pour être toujours prêt

Organisation de la formation

Formateur
Consultant formateur expert en communication

Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets pour chaque participant.
- Mise à disposition en ligne de supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Mises en situation devant le groupe et filmées.
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet dédié de chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet dédié de chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

Mieux se comprendre pour mieux travailler ensemble

Formation atelier pour mieux communiquer en interne

Durée : 7.00 heures (1.00 jour)

Profils des stagiaires

- Collaborateurs d'un même service ou d'un même département
- Collaborateurs de plusieurs services d'une même organisation ou entreprise

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Développer ses capacités à communiquer en toutes circonstances
- Evaluer les modes de communication et leur impact sur les relations dans l'entreprise
- Comprendre et analyser le fonctionnement du travail en équipe : différences entre coopérer et collaborer
- Identifier les règles pour bien communiquer au sein de l'équipe
- Comprendre l'origine des incompréhensions et des conflits et évaluer son positionnement pour mieux les résoudre

Contenu de la formation

- Développer la connaissance de soi-même et des autres
    - Réviser les fondements de la communication humaine : écoute, silence et langage positif
    - Distinguer perception, jugement, émotion et sentiment
    - Connaître les principales approches en psychologie pour mieux comprendre son positionnement
- Comprendre la notion centrale d'équipe
    - L'équipe comme moyen d'atteindre un objectif commun
    - Connaître les 8 conditions du travail en équipe pour développer la cohésion
    - Distinguer la coopération et la collaboration pour être plus efficace
- Mieux communiquer en équipe au quotidien et lever les tensions et conflits
    - Connaître les 10 règles pour mieux communiquer en équipe
    - Utiliser la méthode TKI pour mieux comprendre les sources de conflits afin de mieux les solutionner
    - Evaluer les réussites et les échecs pour faire progresser l'intelligence collective

H2R Formation et Conseil
1140, rue Ampère - CS80544 Actimart
13594 Aix-en-Provence
Email: contact@h2r-formation.com
Tel: 04 42 16 48 20

- Etablir un plan d'actions pour mieux travailler ensemble
    - Prendre conscience des attentes réciproques de chaque service ou département
    - Etablir un état des lieux des modes de fonctionnement
    - Répertorier les modes de communication selon les flux d'informations

Organisation de la formation

Formateur
Richard Oberti - Consultant formateur Directeur associé H2R Formation et Conseil

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Interactivité importante entre les stagiaires pour construire un plan d'amélioration commun.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud sur l'extranet de chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid sur l'extranet de chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.

Possibilité de mettre cette formation au cœur d'un Team Building de 2 jours

- Exercices pratiques propres à l'entreprise ou à l'organisation
- Cas pratiques ludo-pédagogiques de cohésion des équipes
- Participation du management
- Bilan et clôture des 2 jours