



Catalogue Formations 2023-2024

Ce catalogue vous présente une synthèse des thèmes que nous animons.
Chaque thème de formation est personnalisé et adapté à vos attentes

Prenez contact avec nos services :

Tél : 02 32 18 63 85

Mail : contact@bdconseil.fr

Management

Commercial

Développement personnel

Gestion de la relation clients

**31 rue Eustache de la Quérière
76100 Rouen**

www.bdconseil.fr



Qui sommes-nous ?



Nos prestations

Formation - Conseil - Coaching - Team Building

Depuis 2004, nos clients nous font confiance et nous sollicitent pour leur apporter notre expertise sur les thèmes suivants :

- Communication interne
- Organisation et méthodes de travail
- Développement commercial et relations clients/prospects
- Création d'entreprise
- Posture managériale
- Gestion des ressources humaines
- Gestion des conflits et Risques psychosociaux
- Recrutement stratégique

Nous remercions sincèrement nos clients : ils sont nos meilleurs ambassadeurs

Nos fiertés

- Nous avons obtenu l'agrément de **Centre d'examen** conduisant au titre professionnel « **Négociateur Technico-commercial** » du Ministère de l'emploi. Cet agrément est éligible à la **VAE**.
- Nous sommes déjà certifiés **DATADOC** et depuis Septembre 2020, nous avons obtenu le label qualité **QUALIOPI**, la démarche qualité des organismes de formation.



Nos valeurs et nos engagements



Personnalisation : Parce que votre histoire, votre activité, votre entreprise et les personnes qui la composent sont uniques.

Pragmatisme : Parce que vous avez besoin de conseils, d'outils, de méthodes qui soient de suite opérationnels, à mettre en œuvre rapidement et efficacement.

Adaptation : Parce que vous avez besoin que nous intégrions votre organisation, vos contraintes, vos projets, vos préoccupations, votre équipe.

Écoute : Parce que nous sommes proches de nos clients, soucieux de leur apporter des solutions qui répondent à leurs préoccupations.

Nos solutions pédagogiques

Formation en présentiel - Intra

Organisation :

- Mise à disposition de nos locaux équipés
- Déplacement dans vos locaux ou tout autre lieu que vous souhaitez

Modalités pédagogiques :

- Formation personnalisée aux attentes de nos clients
- Possibilité de filmer des études de cas

Méthodes pédagogiques :

- Essentiellement opérationnelle (80% de pratique, 20% d'apports théorique) stimulant l'implication des participants
- Formation très participative et interactive

Visio-formation - Intra

Organisation :

- Accès via une application visio sécurisée
- Partage d'écrans et outils collaboratifs

Modalités pédagogiques :

- Formation sur-mesure entièrement personnalisée aux attentes de nos clients

Méthodes pédagogiques :

- Découpée en courtes séquences (maximum entre 2H et 2H30) afin de garantir l'implication et la motivation des participants
- Les séquences sont organisées en accord avec l'entreprise pour répondre à leur contraintes

Formation individuelle

Organisation :

- Dans nos locaux ou vos locaux
- En visio-formation

Modalités pédagogiques :

- En complément d'une formation collective : Passer de la théorie à la pratique intensive
- Formation sur-mesure pour répondre à des attentes spécifiques du stagiaire

Méthodes pédagogiques :

- Le formateur répond aux attentes personnelles du stagiaire avec un travail intensif sur des études de cas réels vécus par le participant

E-learning

Organisation :

- Solution 100% e-learning
- Solution e-learning avec option coaching individuel en complément

Modalités pédagogiques :

- Accès à notre plateforme digitale sécurisée
- Cours théorique, vidéos, astuces, tests, étude de cas
- Formation adaptée au rythme du stagiaire

Méthodes pédagogiques :

- Formule 100% digitale : formation séquencée par thème avec progression pédagogique
- Formule avec option coaching : points intermédiaire, accompagnement et conseils personnalisés avec un formateur expert

Vos formateurs

Nos formateurs et formatrices sont toutes et tous des experts des thèmes qu'ils enseignent.
Retrouvez leurs profils et savoir-faire sur notre site internet : <https://bdconseil.fr/>
Nous tenons aussi à votre disposition sur simple demande leur fiche technique "savoir-faire"



Public : Manager, responsable équipe, chef de groupe, chef de projet...

• Développer vos talents de manager et structurer votre équipe

- | | |
|--|----|
| 1. - L'animation de l'équipe | 8 |
| 2. - La communication efficace (Fondamentaux) | 8 |
| 3. - La communication efficace (Renforcement) | 8 |
| 4. - Renforcer sa posture managériale et son leadership | 9 |
| 5. - Le management par objectif | 9 |
| 6. - Les techniques de recrutement | 9 |
| 7. - La gestion du temps et des priorités (disponible en e-learning) | 10 |
| 8. - La gestion de projets | 10 |

• Manager, motiver et piloter

- | | |
|--|----|
| 1. - Le tutorat dans l'entreprise | 11 |
| 2. - La conduite et l'animation des réunions (disponible en e-learning) | 11 |
| 3. - Les entretiens individuels et professionnels | 11 |
| 4. - La gestion des conflits et des situations difficiles (disponible en e-learning) | 12 |
| 5. - La communication non violente | 12 |
| 6. - Les risques psychosociaux | 12 |



Public : Commercial itinérant ou sédentaire, vendeur, technico-commercial, assistante commerciale...

- **Développer votre portefeuille et organiser votre activité**
 - 1. - La stratégie du portefeuille client (fidélisation, développement, prospection) 13
 - 2. - La communication et la commercialisation via les réseaux sociaux 13
 - 3. - La gestion du temps et des priorités dans votre organisation commerciale 13
(disponible en e-learning)

- **Développer vos talents de négociateur**
 - 1. - Les phases stratégiques d'une négociation de vente 14
 - 2. - Les motivations d'achats : le "dit" et le "non-dit" 14
 - 3. - La négociation face aux acheteurs difficiles 14

- **Développer vos relations commerciales au téléphone**
 - 1. - La prospection et la relance téléphonique 15

Gestion de la Relation Clients

p. 16-17



Public : Assistante, hôtesse d'accueil, secrétaire, vendeur comptoir...

- | | |
|--|----|
| 1. - La gestion de l'accueil clients et prospects | 16 |
| 2. - La gestion des clients mécontents et des réclamations | 16 |

Public : Technicien, services supports et après-vente, vendeur comptoir...

- | | |
|---|----|
| 1. - Représenter l'entreprise et détecter des projets | 17 |
| 2. - Gérer les réclamations et les clients insatisfaits | 17 |
| 3. - Développer l'esprit de service et sa communication | 17 |



Tout Public

1. - La gestion du temps et des priorités (disponible en e-learning)	18
2. - La gestion du stress	18
3. - La communication non-violente	18
4. - Les risques psychosociaux	19
5. - Les techniques de recrutement	19
6. - La formation de formateur	19
7. - La négociation et la gestion de la relation fournisseur	20
8. - Les gestes et postures	20
9. - La prise de parole en public	20
10. - L'optimisation de son espace de travail avec les 5 "S"	21

Développer vos talents de manager et structurer votre équipe

L'animation de l'équipe



1 jour (7 heures)

Contexte

Un manager se doit d'accompagner son équipe tant dans le savoir-faire que le savoir-être de ses collaborateurs et collaboratrices.

Est-ce les compétences ou la motivation sur lesquelles il faut agir ? Le mode de management est-il linéaire ou adapté en fonction de ces deux paramètres ?

M1

Compétences visées

- Analyser son profil managérial et ses affinités induites
- Identifier ses axes de progression
- Poser la matrice d'analyse des profils de ses collaborateurs
- Moduler ses méthodes de management
- Adapter sa communication en fonction des profils

La communication efficace (Fondamentaux)



2 jours (14 heures)

Contexte

La communication est le vecteur principal du savoir-être : elle définit l'entente, bonne ou mauvaise avec l'interlocuteur quel qu'il soit (manager, collaborateur/collaboratrice, collègue, autres services...) ; elle a de nombreuses conséquences sur la fluidité des relations.

Comment adopter dans son environnement professionnel une relation personnalisée, fondée sur la confiance et adaptée aux différents modes de communication de chacun ?

M2

Compétences visées

- Découvrir son propre mode de fonctionnement
- les 4 grands profils et comprendre notre communication aux autres
- Analyser nos difficultés et facilités de communication
- Travailler sur nos axes de progression pour une meilleure communication

La communication efficace (Renforcement)



2 jours (14 heures)

Contexte

Il est primordial d'aller au delà de la reconnaissance des différents profils types.

Il faut aussi comprendre la nécessité d'intégrer un management différencié en adéquation avec les modes de fonctionnement des différents profils de son équipe pour maintenir des relations et des échanges collaborateurs/managers de qualité, équitables, basés sur la confiance.

M2S

Compétences visées

- Savoir analyser les 4 grands profils et leur fonctionnement
- Evaluer notre pratique managériale
- Définir et travailler nos axes de progrès pour une meilleure communication avec chacun
- Intégrer dans la relation Manager/Collaborateur la variable "profils"

Développer vos talents de manager et structurer votre équipe

Renforcer sa posture managériale et son leadership



2 jours (14 heures)

Contexte

Deux qualités s'imposent pour diriger une équipe : le sens de la décision et le sens de l'écoute. Être manager dans une entreprise est avant tout un statut qui trouve son fondement dans l'organisation et le pilotage de son équipe. Être leader est une reconnaissance qui s'appuie sur les relations avec les autres et sur sa qualité de visionnaire.

M13

Compétences visées

- Diagnostiquer et analyser ses pratiques managériales
- Sur la base d'études de cas, travailler sur les 7 règles du management
- Effectuer un plan d'actions propre aux 7 règles différentes afin d'améliorer ses méthodes managériales

Le management par objectif



1 jour (7 heures)

Contexte

Contrairement aux idées reçues, donner un objectif n'est pas réservé aux profils commerciaux... Aujourd'hui, c'est de progressions qualitatives dont il s'agit. Mais pour identifier les progressions et rester le plus objectif possible, il faut que des accords bi-parties soient pris et que l'on soit en capacité de mesurer les résultats.

M3

Compétences visées

- Analyser les enjeux et les objectifs de son service/entreprise
- Savoir mettre en œuvre un plan de progression pour ses collaborateurs
- Construire un plan d'action avec son collaborateur
- Suivre les résultats qualitatifs et/ou quantitatifs de ses collaborateurs

Les techniques de recrutement



1 jour (7 heures)

Contexte

Le recrutement est un enjeu pour les entreprises : soit elles ont le choix des candidatures et il s'agit alors de ne pas se tromper, ou, bien au contraire, la ressource humaine est rare, et l'enjeu sera de trouver la perle rare... Il faut donc être méthodique pour éviter les erreurs de "casting" et le turn over.

M9

Compétences visées

- Mettre en place tous les outils et méthodes qui favorisent un recrutement efficace
- Travailler en amont son projet de recrutement
- Maîtriser les techniques de communication pour l'entretien de recrutement
- Préparer l'intégration de nouveaux collaborateurs

Parcours Performance Managériale

Développer vos talents de manager et structurer votre équipe

La gestion du temps et des priorités



1 jour (7 heures)

Contexte

Dans un environnement de plus en plus chronophage où le temps est une valeur précieuse, les salariés ont besoin aujourd'hui de trouver des clefs leur permettant d'optimiser leur organisation. Pour garder des équipes plus en forme et motivées, il faut donc apprendre les méthodes qui favorisent l'optimisation de notre temps.

M8

Compétences visées

- Comprendre notre relation et représentation au temps
- Identifier nos symptômes de mauvaise gestion du temps
- Utiliser des méthodes d'optimisation du temps
- Savoir gérer ses priorités et son stress organisationnel
- Comprendre les enjeux et les bienfaits de la délégation
- Savoir la mettre en place efficacement et dans la durée

NEW

Disponible en e-learning

La gestion de projets



2 jours (14 heures)

Contexte

La réussite d'un projet résulte de la bonne organisation de la planification, du respect des différentes étapes et de la communication entre les intervenants. Il est indispensable de maîtriser l'approche opérationnelle au travers des étapes et méthodes de la préparation à la fin de la prestation.

M14

Compétences visées

- Mettre en œuvre les moyens adaptés pour suivre la bonne réalisation d'un projet
- Intégrer les délais, le planning, l'enchaînement des tâches d'une opération
- Mettre en place une communication efficace avec et entre les différents acteurs



Manager, motiver et piloter votre équipe

Le tutorat dans l'entreprise



1 jour (7 heures)

Contexte

Former le personnel en reconversion de nouveaux métiers, intégrer et accompagner des jeunes en contrat de professionnalisation et en stage formatif, tels sont les enjeux des entreprises afin de pérenniser leurs savoirs et de développer les compétences de demain.

M12

Compétences visées

- Placer la mission de tuteur dans son environnement
- Identifier les compétences clés du tuteur et préciser son rôle et ses missions
- Accompagner le tutoré et adopter la bonne posture tout au long du tutorat

La conduite et l'animation de réunions



1 jour (7 heures)

Contexte

Pour un manager ou un animateur (responsable ou pas), les enjeux d'une réunion sont réels... comment motiver et faire produire les participants dans une démarche de travail collectif.

M7

Compétences visées

- Savoir préparer sa réunion en amont
- Savoir lancer et animer sa réunion
- Adapter à ses réunions les outils et méthodes permettant de les optimiser en fonction des enjeux attendus (résolution de problèmes, information, formation, motivation, redynamisation...)
- Utiliser ces méthodes pour atteindre son objectif

NEW

Disponible en e-learning

Les entretiens individuels et professionnels



1 jour (7 heures)

Contexte

La loi prescrit des rencontres essentielles entre dirigeants et salariés. Il arrive parfois que l'on soit quelque peu perdu entre les différents entretiens et échanges avec ses collaborateurs. C'est pourquoi, il faut bien distinguer les parties réglementaires de celles moins formelles. Au-delà des méthodes, la communication peut influencer le cours de ces rencontres et le manager doit pouvoir adapter son mode d'échange pour obtenir le meilleur de ces entretiens.

M4

Compétences visées

- Comprendre le déroulement des différents entretiens professionnels
- Savoir différencier, préparer et mener ces entretiens
- Utiliser les différentes méthodes de communication selon les entretiens
- Capitaliser pour la suite à donner de l'après-entretien

Manager, motiver et piloter votre équipe

La gestion des conflits et des situations difficiles



1 jour (7 heures)

Contexte

Comment, dans un monde individualiste et parfois sous tension, arriver à garder son calme, sa bonne humeur et rester productif dans son travail? Pour éviter tout renfermement et au contraire, stimuler l'échange et la communication, il est indispensable de connaître les manières les plus efficaces de calmer les tensions ou résoudre les conflits quels qu'ils soient pour travailler en harmonie.

M10

Compétences visées

- Identifier et prévenir les conflits
- Savoir gérer le conflit
- Désamorcer et apaiser les tensions individuelles ou collectives
- Sortir du conflit et redynamiser les équipes

NEW

Disponible en e-learning

La communication non-violente



2 jours (14 heures)



Toute personne pouvant être confrontée à des situations de tensions, d'agressivité voire de violence souhaitant développer des pratiques de communication non-violentes

Contexte

Comment savoir, face à des situations conflictuelles et de tensions, voire d'agressivité, développer des capacités de communication afin d'apaiser la situation et éviter l'escalade émotionnelle

M16

Compétences visées

- Comprendre le mécanisme du conflit et les signes avant-coureurs
- Identifier les émotions et comprendre leur rôle dans le conflit
- Développer une écoute active dans des situations de tensions
- Améliorer ses réactions, son positionnement et sa communication

Les risques psychosociaux



2 jours (14 heures)

Contexte

Il est important pour un manager de comprendre les relations qui lient le travail et la santé, ce qu'est un risque psychosocial et en quoi le manager en question est concerné? Comment peut-il agir au quotidien? Et quels sont les bénéfices pour un manager investi dans cette prévention?

M15

Compétences visées

- Connaître les grandes sources des risques psychosociaux et prendre conscience des effets d'une posture managériale inadaptée
- Savoir prévenir les risques psychosociaux
- Appréhender plus facilement l'entretien exploratoire RPS

Développer votre portefeuille et organiser votre activité

La stratégie du portefeuille client



2 jours (14 heures)

Contexte

La fidélisation demeure l'un des plus puissants leviers pour développer son entreprise sur le moyen et long terme... Un travail de fond sur sa clientèle actuelle peut générer entre 25 et 50 % d'augmentation de chiffre d'affaires. Mais, une entreprise qui ne prospecte pas, risque de rencontrer de sérieuses difficultés à terme ! La corrosion naturelle de la clientèle dans un environnement économique difficile nécessite d'anticiper et relever le défi en permanence....

TV13

Compétences visées

- Développer ses résultats à court et moyen terme
- Elaborer sa stratégie de développement du portefeuille
- Mettre en place une stratégie de prospection
- Définir son programme de fidélisation

La commercialisation via les réseaux sociaux



2 jours (14 heures)

Contexte

L'arrivée des médias sociaux bouleverse la commercialisation et la communication sur internet. Ils permettent de mieux comprendre les clients et d'améliorer la relation commerciale. Mais comment passer d'une conversation à un acte d'achat ? Au mieux les clients ont une attitude ludique vis à vis du produit ou de l'entreprise, et participent à la diffusion virale d'un message.

TV12

Compétences visées

- Exploiter les réseaux sociaux à des fins professionnelles pour communiquer auprès d'une large cible
- Développer son portefeuille clients et prospects
- Transmettre un message
- Interagir et détecter des besoins

La gestion du temps et des priorités



1 jour (7 heures)

Contexte

Dans un environnement de plus en plus chronophage où le temps est une valeur précieuse, les salariés ont besoin aujourd'hui de trouver des clefs leur permettant d'optimiser leur organisation. Pour garder des équipes plus en forme et motivées, il faut donc apprendre les méthodes qui favorisent l'optimisation de notre temps.

M8

Compétences visées

- Comprendre notre relation et représentation au temps
- Identifier nos symptômes de mauvaise gestion du temps
- Utiliser des méthodes d'optimisation du temps
- Savoir gérer ses priorités et son stress organisationnel

NEW

Disponible en e-learning

Développer vos talents de négociateurs en face à face, client/prospect

Les phases stratégiques d'une négociation de vente



1 jour (7 heures)

Contexte

Vendre est un exercice de plus en plus difficile : les clients sont plus exigeants et surtout mieux informés. Être vendeur aujourd'hui, c'est privilégier l'écoute pour répondre aux enjeux des entreprises. Cet exercice exige de la part des commerciaux plus de professionnalisme et de rigueur dans la façon de mener leurs entretiens de vente. Ne pas perdre de vue ses fondamentaux, sortir de sa zone de confort, autant de raisons qui justifient l'objectif de renforcer ses pratiques commerciales.

TV2

Compétences visées

- Préparer ses rendez-vous, sa négociation
- Maîtriser le déroulé de l'entretien et des différentes étapes
- Capitaliser ses rendez-vous
- Développer toutes les attitudes propices et les comportements positifs à l'acte de vente

Les motivations d'achats : le "dit" et le "non-dit"



1 jour (7 heures)

Contexte

Ce n'est plus le vendeur qui vend, mais bien le client qui achète. Pour que nos clients ou prospects soient sensibles à nos arguments... encore faut-il qu'ils soient adaptés. Il est donc essentiel, pour les personnes en charge de la communication client, de construire des argumentaires de vente en adéquation avec les attentes et besoins de nos acheteurs. Comment synchroniser le dit et le non-dit pour convaincre judicieusement des bonnes solutions ou des bons produits ?

TV5

Compétences visées

- Trouver les clefs des facettes dominantes des clients
- Construire sa bibliothèque d'argumentaires
- Identifier les postures du non-dit pour se mettre en miroir
- Décrypter l'importance des mots et le langage du corps

La négociation face aux acheteurs difficiles



1 jour (7 heures)

Contexte

Ce qui rend la négociation difficile est souvent la gestion des émotions fortes. Les enjeux, l'environnement économique, les acheteurs aguerris, autant de raisons pour une pression supplémentaire au vendeur face à son interlocuteur. Mais il est essentiel pour les commerciaux de comprendre que son acheteur subit aussi la pression économique. Le plus efficace est de parler le même langage. En connaissant leurs propres méthodes, le vendeur sera en confiance et pourra articuler un rendez-vous musclé en exercice plus ludique.

TV8

Compétences visées

- Evaluer son style de comportement en relation client
- Découvrir les différentes techniques d'achats
- S'approprier les solutions adaptées à chaque technique
- S'affirmer et négocier

Développer vos relations commerciales au téléphone

Prospection et relance téléphonique



1 jour (7 heures)

Contexte

Prendre le téléphone pour décrocher un rendez-vous avec un prospect que l'on ne connaît même pas ... tel est souvent la "bête noire" des commerciaux et des assistantes lorsque c'est elles qui en ont la charge. Même si les barrages "secrétaire" sont de plus en plus contournables, les entreprises sont fortement sollicitées et leur temps est compté. Il faut donc s'accrocher et accrocher rapidement son interlocuteur pour avoir un bon taux de transformation d'appels en rendez-vous !

TV4

Compétences visées

- Cibler, planifier, définir sa stratégie d'action et préparer ses rendez-vous
- Utiliser les techniques pour décrocher des rendez-vous
- Rebondir pour qualifier son fichier ou détecter des projets

Assistante, hôtesse d'accueil, secrétaire, vendeur comptoir...

La gestion de l'accueil clients et prospects



1 jour (7 heures)

Contexte

L'accueil est le premier lieu d'échange entre l'entreprise et son environnement. Le premier sourire, le premier contact avec la société, l'accueil véhicule l'image de marque de votre entreprise. Le professionnalisme et l'attention portée aux clients constitueront la première impression laissée aux visiteurs. Mais les enjeux de l'accueil sont tout aussi stratégiques en interne : faciliter les échanges, être garant de la circulation de l'information... l'accueil est le noyau de l'entreprise.

GRC1

Compétences visées

- Valoriser l'image de la société en garantissant un traitement professionnel de l'accueil client
- Adapter son discours aux attentes de son interlocuteur
- Utiliser les techniques de communication pour orienter et conseiller

La gestion des clients mécontents et des réclamations



1 jour (7 heures)

Contexte

Une réclamation bien traitée peut transformer un client mécontent en un client inconditionnel. Inversement, un client mécontent peut faire part de ses griefs à 10 personnes autour de lui, et donner une image désastreuse de votre entreprise. Face à des clients de plus en plus exigeants, et là où la compétition est partout, la capacité du collaborateur à gérer ces situations délicates devient un enjeu commercial stratégique et un formidable outil de fidélisation.

GRC3

Compétences visées

- Adopter des attitudes positives dans la gestion des situations conflictuelles ou difficiles face aux clients mécontents
- Travailler en équipe autour du client
- Travailler avec le client sur l'avenir

Technicien, service support et après-vente, vendeur comptoir...

Représenter l'entreprise et détecter des projets



1 jour (7 heures)

Contexte

Les techniciens sont un maillon essentiel dans la gestion de la relation client. A travers de leurs activités de diagnostic, de dépannage, de maintenance, ils répondent donc à deux enjeux de l'entreprise : conforter son image et l'aider à mieux identifier les besoins de ses clients. Ils sont, de par leur proximité client, les plus à même de détecter des futurs projets ou susciter des besoins qui pourront être traités par l'entreprise.

GRC2

Compétences visées

- Développer l' "Esprit de Service" : valoriser l'image de l'entreprise et la satisfaction client
- Développer des compétences "Esprit d'équipe" : susciter les ventes et la détection de projets en support de l'équipe commerciale

Gérer les réclamations et les clients insatisfaits



1 jour (7 heures)

Contexte

Une réclamation bien traitée peut transformer un client mécontent en un client inconditionnel. Inversement, un client mécontent peut faire part de ses griefs à 10 personnes autour de lui, et donner une image désastreuse de votre entreprise. Face à des clients de plus en plus exigeants, et là où la compétition est partout, la capacité du collaborateur à gérer ces situations délicates devient un enjeu commercial stratégique et un formidable outil de fidélisation.

GRC3

Compétences visées

- Adopter des attitudes positives dans la gestion des situations conflictuelles ou difficiles face aux clients mécontents
- Travailler en équipe autour du client
- Travailler avec le client sur l'avenir

Développer son esprit de service et sa communication



1 jour (7 heures)

Contexte

Nous partons du principe qu'un besoin comporte deux composantes principales : le besoin «technique», la solution (patente, exprimée ou latente) et la motivation (souvent latente, non exprimée) aussi appelée enjeu. La solution (répondant au besoin technique) est constituée par l(es)élément(s) matériel(s) ou service(s) proposé(s) en réponse à une demande exprimée ou non exprimée. La motivation se cache derrière le besoin de solutions : Le gain est souvent autre que financier.

GRC4

Compétences visées

- Adapter ses échanges et ses solutions techniques selon les différentes facettes dominantes des clients et communiquer plus efficacement
- Comprendre les freins et les motivations d'achats des clients

La gestion du temps et des priorités



1 jour (7 heures)

Contexte

Dans un environnement de plus en plus chronophage où le temps est une valeur précieuse, les salariés ont besoin aujourd'hui de trouver des clefs leur permettant d'optimiser leur organisation. Pour garder des équipes plus en forme et motivées, il faut donc apprendre les méthodes qui favorisent l'optimisation de notre temps.

M8

Compétences visées

- Comprendre notre relation et représentation au temps
- Identifier nos symptômes de mauvaise gestion du temps
- Utiliser des méthodes d'optimisation du temps
- Savoir gérer ses priorités et son stress organisationnel

NEW

Disponible en e-learning

La gestion du stress



2,5 jours (17 heures)

Contexte

La théorie sur les sociostyles est issue des travaux de Paul Watzlawick portant sur les différences de comportements individuels en société, et est utilisée notamment comme outil pour permettre de comprendre le comportement de ses interlocuteurs (et accessoirement le sien !) et réduire les sources de conflits. Cet outil d'analyse permet de déceler, comprendre et agir rapidement sur le mauvais stress, avec des méthodes efficaces et approuvées.

RH3

Compétences visées

- Comprendre nos réactions personnelles et nos "inégalités" face au stress et ses éléments déclencheurs
- Identifier et gérer les situations difficiles et/ou tendues, source de stress et de conflits
- Capitaliser les apports théoriques et la formation

La communication non-violente



2 jours (14 heures)

Contexte

Comment, face à des situations conflictuelles et de tensions, voie d'agressivité, savoir développer des capacités de communication afin d'apaiser la situation et éviter l'escalade émotionnelle

M16

Compétences visées

- Comprendre le mécanismes du conflit et les signes avant-coureurs
- Identifier les émotions et comprendre leur rôle dans le conflit
- Développer une écoute active dans des situations de tensions
- Améliorer ses réactions, son positionnement, sa communication

Les risques psychosociaux



1 jour (7 heures)

Contexte

Il est important pour toute personne impliquée dans la gestion des ressources humaines de l'entreprise de comprendre les relations qui lient le travail et la santé, ce qu'est un risque psychosocial et en quoi l'entreprise est concernée ? Comment peut-on agir au quotidien ? Et quels sont les bénéfices pour une entreprise investie dans cette prévention ?

M15

Compétences visées

- Connaître les grandes sources des risques psychosociaux et prendre conscience des effets d'une posture inadaptée
- Savoir prévenir les risques psychosociaux
- Appréhender plus facilement l'entretien exploratoire RPS

Les techniques de recrutement



1 jour (7 heures)

Contexte

Le recrutement est un enjeu pour les entreprises : soit elles ont le choix des candidatures et il s'agit alors de ne pas se tromper, ou, bien au contraire, la ressource humaine est rare, et l'enjeu sera de trouver la perle rare... Il faut donc être méthodique pour éviter les erreurs de "casting" et le turn over.

M9

Compétences visées

- Mettre en place tous les outils et méthodes qui favorisent un recrutement efficace
- Travailler en amont son projet de recrutement
- Maîtriser les techniques de communication pour l'entretien de recrutement
- Préparer l'intégration de nouveaux collaborateurs

La Formation de formateur



2 jours (14 heures)

Contexte

Pour être un bon formateur, tout est une question de sens de la pédagogie. Savoir expliquer, s'adapter à la logique des participants, pratiquer l'écoute active. Que l'on soit débutant ou expérimenté en matière d'animation de séminaires, quelques réflexes malheureux peuvent malmener votre prestation : l'impatience, la confiance excessive ou tout simplement la déstabilisation face aux questions des participants.

FF1

Compétences visées

- Développer des capacités d'animation pour animer des sessions dynamiques et opérationnelles
- Appréhender les différentes étapes d'une prestation de formation
- Réguler un groupe et garantir l'apprentissage

Négocier et gérer la relation fournisseur



2 jours (14 heures)

Contexte

La fonction achat est un poste clef dans l'entreprise. Elle peut être une fonction support dans certains types d'activités, mais elle est, avant tout, une mission très opérationnelle avec souvent de forts enjeux. Il est donc primordial d'aborder les techniques d'achats, la matrice de décision ou les méthodes d'entretiens de négociation achats.

ACH1

Compétences visées

- Comprendre votre propre mode de fonctionnement sur votre relation fournisseur
- Utiliser plusieurs méthodes de négociation d'achats en fonction de vos enjeux
- Mener des entretiens d'achats structurés
- Evaluer et sélectionner objectivement vos fournisseurs

Gestes et postures



Contexte

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentent un grave problème de santé au travail. Au-delà de la souffrance humaine, ils sont à l'origine de déficits fonctionnels gênant l'activité professionnelle. Ils constituent, de ce fait, un lourd fardeau économique pour la société à la fois parce que ce sont les maladies professionnelles les plus fréquentes mais aussi parce qu'ils sont à l'origine d'un important absentéisme et donc d'une perte d'efficacité pour l'entreprise.

RH5

Compétences visées

- Adopter les postures et les mouvements qui préservent son corps à long terme
- Repérer les premiers signes : douleurs passagères, engourdissements, picotements
- Pratiquer les mouvements d'étirement ou de relaxation qui apaisent une tension
- Adopter des gestes simples pour prévenir les risques des Troubles Musculo-Squelettiques

La prise de parole en public



1 jour (7 heures)

Contexte

Oser prendre la parole en public : Sueurs froides, estomac noué, balbutiements... Pour certains, cette épreuve est un véritable supplice. D'où vient cette anxiété ? La crainte de s'exprimer en public repose sur une double peur : peur de soi mais également peur des autres. Alors trouvez dans cette formation, des solutions simples et efficaces pour gagner en confiance en soi et des astuces vous permettant de "traquer" le trac...

M17

Compétences visées

- Apprivoiser le trac
- Echanger avec aisance
- S'adapter à son auditoire
- Présenter et structurer ses idées en fonction de l'objectif poursuivi
- Gagner en clarté dans sa communication orale

L'optimisation de son espace de travail avec les 5 "S"



1 jour (7 heures)

Contexte

La méthode des 5S est une pratique pour obtenir une meilleure efficacité dans son organisation et son espace de travail (personnel et collaboratif. Elle améliore de manière significative la qualité et les conditions de travail. Elle fonctionne aussi bien pour des services de production, d'artisanat que pour le bureau. Elle se base sur des règles de bons sens et simples mais qui souvent sont négligées. Pour réussir à mettre en place les 5S, il faut les appliquer dans l'ordre et les mener jusqu'au bout.

M5S

Compétences visées

- Comprendre les enjeux et les bienfaits de la démarche 5S
- Participer à l'amélioration continue
- Comprendre les 5 actions de la méthodologie
- Focus et transposition sur son poste et son environnement de travail
- Pérenniser et maintenir la dynamique de la démarche 5S



31 rue Eustache de la Quérière, 76100 Rouen

Contactez-nous au 02 32 18 63 85 - contact@bdconseil.fr



www.bdconseil.fr