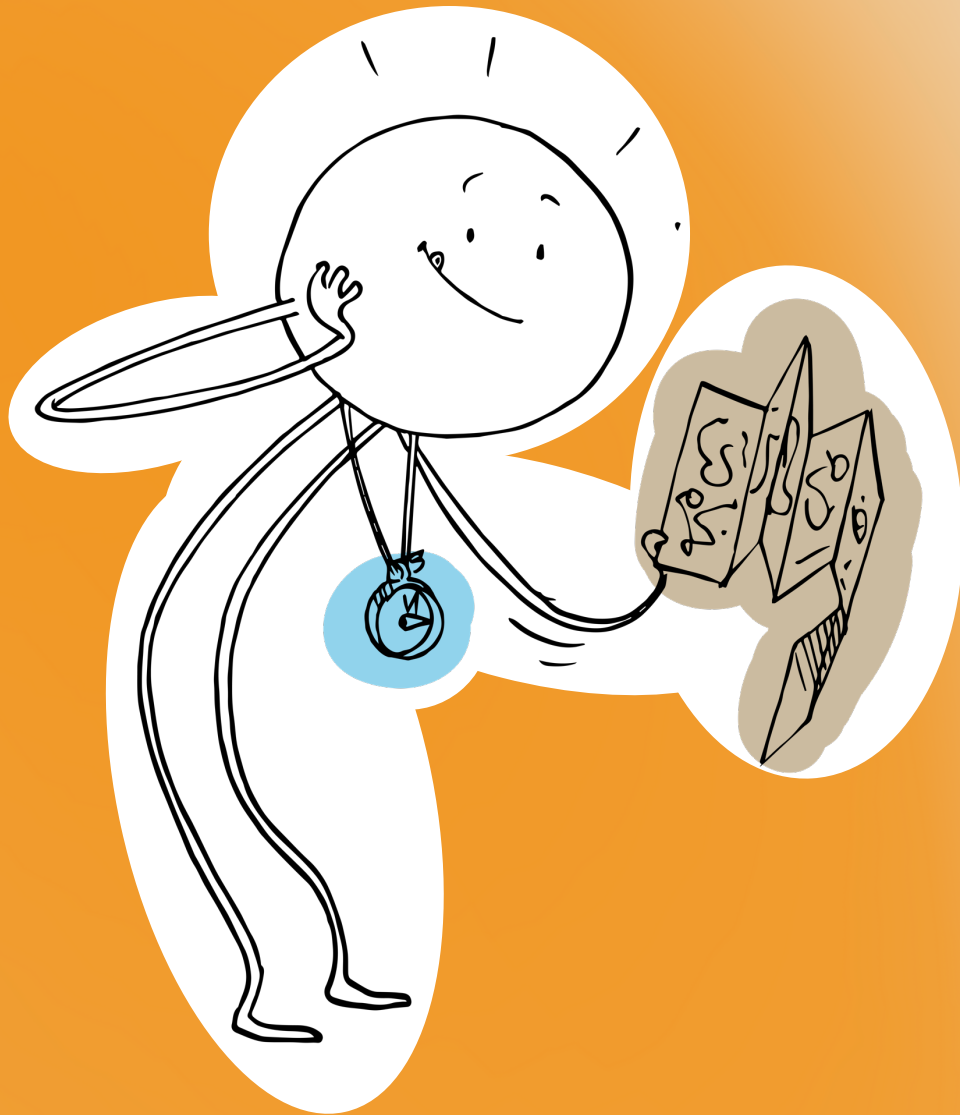


CATALOGUE FORMATIONS



SOBOX
LA
FORMATION
QUI
DÉBOÎTE



Nos expertises formations

Avec nos 30 formateurs coaches et conférenciers, voici les thématiques que nous pouvons adresser selon vos souhaits (sensibilisation ou approfondissement) réalisables en présentiels et distanciels (conférences 2h, classes virtuelles 3h, 1 ou 2 jours en présentiel...)

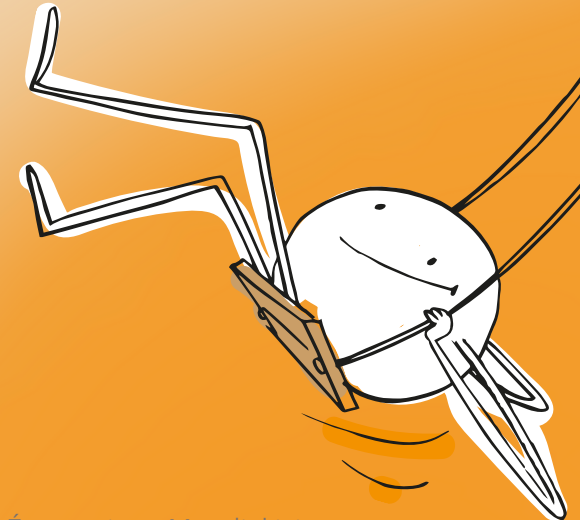
1^{er} choix : construire votre parcours "idéal" sur un format de 2 à 12 mois en fonction de vos enjeux (slide 4)

2^{ème} choix : à la carte pour un besoin particulier / ponctuel

Sobox construit ses parcours en fonction de la transformation des métiers de demain !

Selon le rapport sur l'avenir de l'emploi du Forum Économique Mondial, les principaux groupes de compétences que les employeurs considèrent comme de plus en plus importants à l'approche de 2025 sont :

1. La pensée analytique et la capacité d'innovation
2. Les techniques d'apprentissage actif
3. La capacité à résoudre des problèmes complexes
4. La capacité d'analyse et la pensée critique
5. La créativité, l'originalité et la prise d'initiative
6. Le Leadership et l'influence sociale
7. Les capacités d'utilisation, de suivi et de contrôle de la technologie
8. Les compétences en conception et programmation de la technologie
9. La résilience, la tolérance au stress et la flexibilité
10. Le raisonnement et la capacité d'idéation

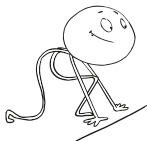


Exemple de parcours sur 2 à 8 mois à co-construire avec vous avec les briques de programmes de votre choix - 27h de formation 100% humaine



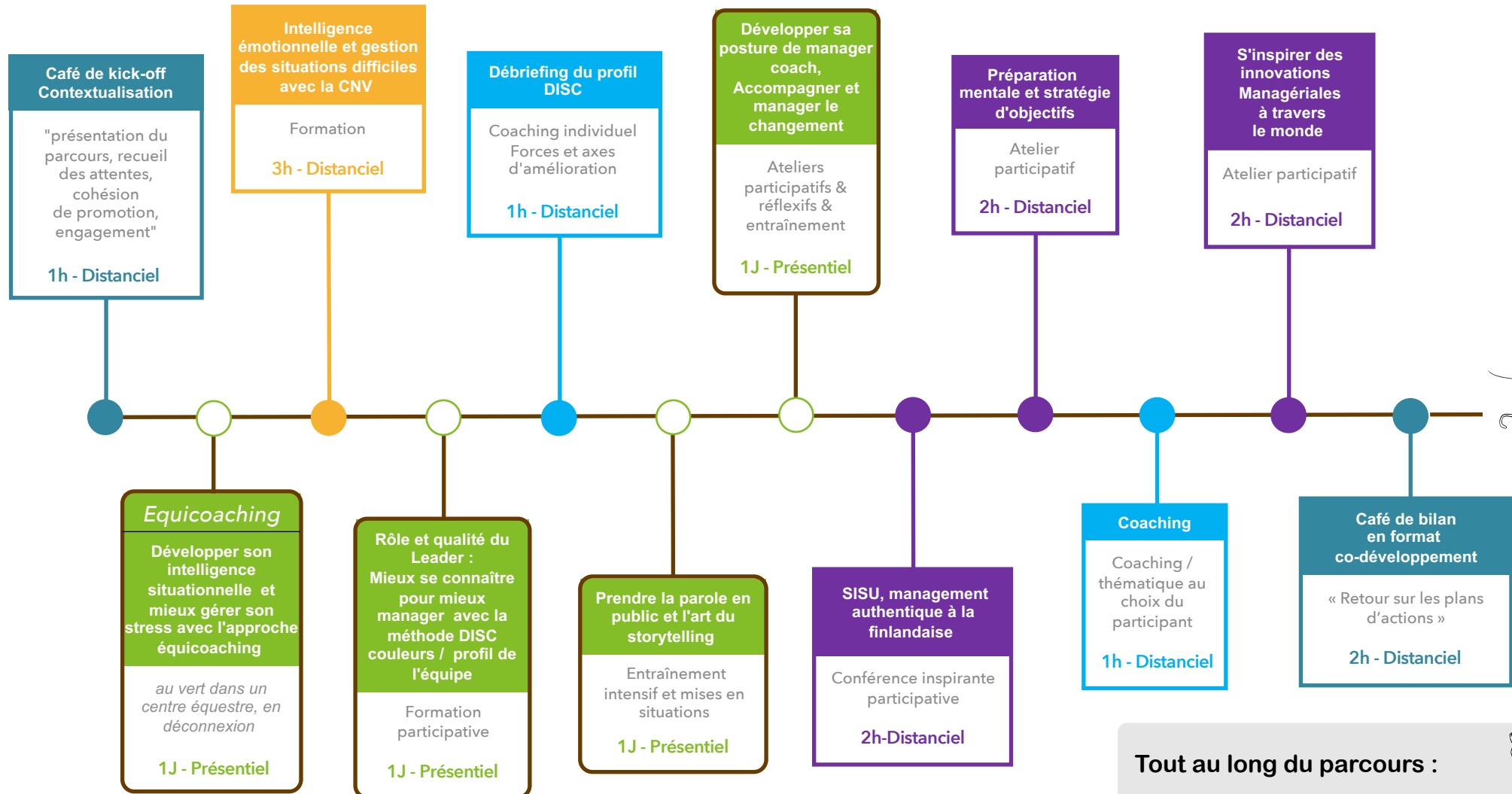
Une Box,
livrée chez eux ou sur
leur bureau

Start



Auto-évaluation

- En amont, envoi du questionnaire DISC
- Autopositionnement managérial
- Photo de départ



Fin

Tout au long du parcours :

- Un groupe WhatsApp animé par l'Ange Gardien
- 7h de travail individuel pilote



La satisfaction client

Quelques retours à chaud des participants des derniers parcours

« Vous êtes vraiment forts chez SoBox, car c'est vraiment un parcours différent des autres formations management. »
Julien

« En fait, vous abordez le management sous le prisme de l'humain, cela donne de vraies clés pour grandir quand on est manager, et chacun y trouve des axes d'amélioration en fonction de sa situation à l'instant T (jeune manager / manager expérimenté) » Yann

« De loin, la meilleure formation que j'ai réalisée dans ma vie professionnelle.
Merci à SoBox
pour l'accompagnement et ainsi faire évoluer la performance et la réflexion de chacun. » Bastien

« Y'en a pas beaucoup sur le marché, des offres de formation comme la vôtre ! »
Pierrick

« Où est-ce que SoBox trouve ses intervenants ?? Vous êtes tous au top !!
C'est très qualitatif, et on vous sent vraiment attentifs et alignés » Sylvie

« Cette formation restera un moment de partage et d'écoute.
Une très belle expérience pour affiner ses compétences en tant que Manager. Merci à notre Formatrice » Yvan

« Ce qui est vraiment puissant, c'est que le parcours se déroule sur plusieurs mois, avec des suivis individuels. On n'est pas dans les formats habituels, ppt et compagnie sur 1 ou 2 jours, où on oublie tout une fois de retour sur le terrain... » Victor

Les programmes

Les formations management

- > Mieux se connaître pour mieux manager avec la méthode DISC
- > Mieux se connaître pour mieux communiquer PROCESS COMMUNICATION®
- > Boîte à outils du management / Savoir motiver et animer ses équipes
- > Développer sa posture de manager coach
- > Accompagner et manager le changement
- > Management par la confiance : le manager authentique
- > Développer un leadership positif
- > Développer son leadership et son intelligence émotionnelle grâce à l'équicoaching (1 journée expérientielle au vert)
- > Zoom sur l'équicoaching
- > S'inspirer de différentes pratiques managériales pour innover avec ses équipes au quotidien
- > Prendre la parole en public et l'art du storytelling
- > L'art de rendre ses réunions attractives et productives
- > Manager à distance
- > Préparation mentale et fixation d'objectifs
- > Atelier de co-développement

Les formations softskills

- > Mieux se connaître pour mieux communiquer dans mon écosystème avec la méthode DISC
- > Développer son intelligence émotionnelle / Gérer ses émotions
- > Développer son assertivité et sa confiance en soi
- > Développer son écoute active de qualité pour mieux comprendre et m'adapter à mon interlocuteur
- > Gérer les situations difficiles et délicates avec la CNV
- > Gérer son stress et développer son lâcher prise, prendre du recul face au quotidien
- > Les 5 choix pour une productivité exceptionnelle / Gérer son temps et ses priorités
- > Développer sa posture et sa présence grâce aux outils d'acteurs et au storytelling
- > Devenir acteur et 100% responsable de mon développement
- > Découvrir et développer son potentiel créatif

-> Coaching individuel

Les formations commerciales

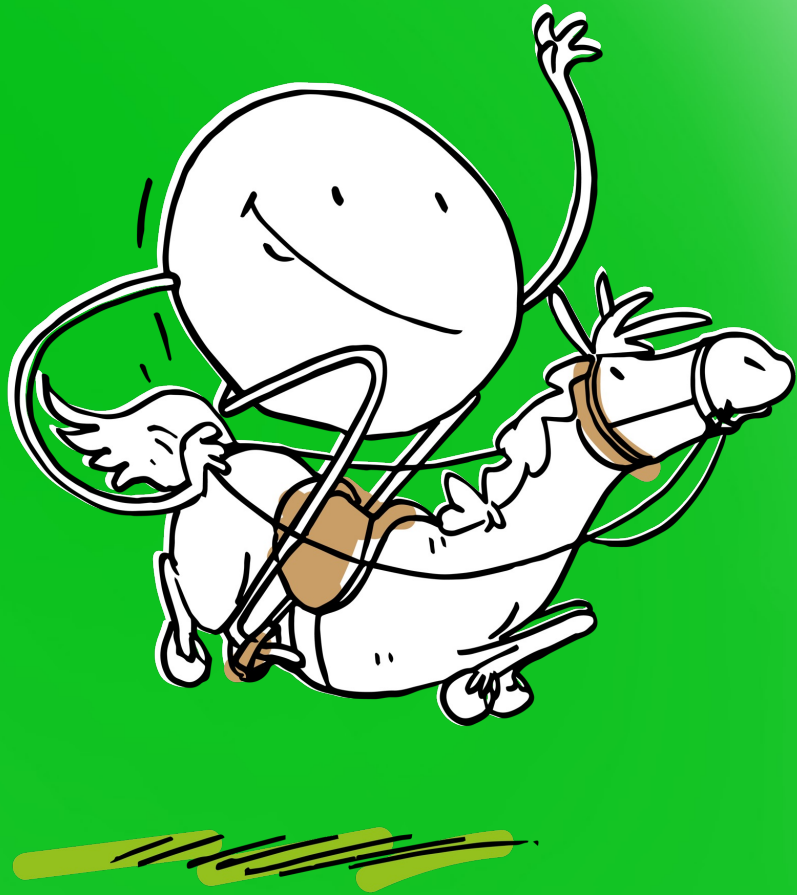
- > Mieux se connaître pour mieux s'adapter à ses clients avec la méthode DISC couleurs
- > Développer sa posture et son intelligence émotionnelle face à ses clients
- > Développer sa posture asservie pour prévenir et gérer les situations délicates en négociation (CNV)
- > S'affirmer et développer sa prise de parole en public pour savoir convaincre son auditoire
- > Développer ses techniques en négociation
- > Développer ses performances commerciales en appels entrants et sortants
- > Préparation mentale et fixation d'objectifs
- > Valoriser son offre en incarnant le discours RSE de son entreprise

-> Le concept SoBox

Les formations relation client

- > Vision globale Relation Client
- > S'adapter aux différents profils clients avec l'approche de la méthode DISC
- > La passion client : Les rituels de la relation client au téléphone
- > Développer sa collaboration interservices
- > Développer sa posture et son intelligence émotionnelle face à ses clients
- > Communiquer avec tact & diplomatie / Gérer les situations difficiles avec la CNV
- > Trouver le bon équilibre entre mail et téléphone

-> GRILLE TARIFAIRE



Les formations management

Mieux se connaître pour mieux manager avec la méthode DISC

OBJECTIFS

- Découvrir et intégrer la méthode des couleurs DISC
- Mieux se connaître pour mieux manager
- Savoir reconnaître et s'adapter au profil comportemental de ses collaborateurs
- Mieux gérer ses relations interpersonnelles

Pédagogie

80% pratique 20% théorie

- En amont : réalisation de son profil de personnalité DISC
- Apports par la méthode DISC Couleurs
- Atelier collaboratif : intelligence collective , échanges de best practices et retour d'expériences
- Mises en situation sur des cas concrets

PROGRAMME

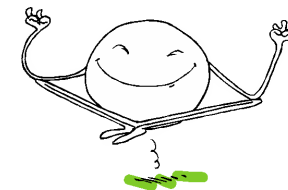
- Découverte de la méthode DISC : le langage des couleurs
- Découvrir les 4 typologies de couleurs et les profils comportementaux associés : Rouge, Jaune, Vert, Bleu
- Faire un point sur ses pratiques actuelles : découvrir son style de management dans ses forces et axes d'amélioration
- Appréhender ses modes de fonctionnement et ses automatismes
- Réflexion et analyse des différents comportements
- Cartographie du groupe : reconnaître le profil comportemental de ses équipes, identifier les différents potentiels et utiliser au mieux les compétences de chacun
- Adapter son mode de communication à tout type d'interlocuteur

Options :

- Profil et débriefing du profil couleurs de l'équipe
- La box couleurs en 2 jours: [lien ici](#)

Mieux se connaître pour mieux communiquer

PROCESS COMMUNICATION®



OBJECTIFS

- Découvrir les leviers de la Process Com® et les mettre en œuvre en situation de négociation
- Mieux se connaître
- Mieux se gérer en situation de stress
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

- Apports théoriques de la Process Com®
- Mieux comprendre ses mécanismes sous stress et y remédier
- Mises en situations concrètes, échanges de bonnes pratiques et retours d'expériences
- Mises en situations sur des cas propres aux participants

PROGRAMME

- Les différentes perceptions
 - Percevoir l'environnement de 6 façons et les utiliser à bon escient
- Les 6 types de personnalités
- Découvrir les 6 types et disposer d'une grille de lecture
- La structure de personnalité
 - Mettre en lumière la complexité et l'individualité de chacun
 - Se développer en « musclant » ses étages
- Les styles d'interactions
 - Repérer les 4 styles d'interaction en Process Communication et pratiquer le style « individualisé »
- Les canaux de communications
 - Identifier le canal de communication proposé par son interlocuteur
 - Utiliser le canal correspondant à la base de son interlocuteur
- Les environnements préférés
- Les besoins psychologiques de chaque type de personnalité
 - Identifier les manifestations positives ou négatives de besoins psychologiques
 - Satisfaire ses besoins psychologiques
- Identifier ses comportements sous stress et y remédier
 - 1^{er}, 2^{ème}, 3^{ème} de stress
 - Y répondre efficacement et durablement

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)

Boîte à outils du management / Savoir motiver et animer ses équipes

OBJECTIFS

- Fixer des objectifs professionnels et personnels
- Féliciter et encourager ses collaborateurs
- Savoir recadrer ses collaborateurs avec bienveillance
- Accompagner et faire grandir ses équipes au quotidien
- Accroître la productivité de votre équipe
- Contribuer à l'épanouissement de tous

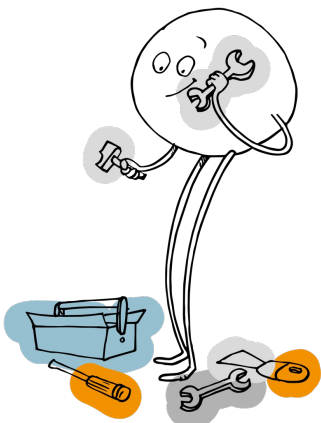
PROGRAMME

- Ancrer les rituels managériaux dans son management au quotidien
- Conduire les différents types d'entretiens individuels
- Fixer des objectifs SMART
- Savoir féliciter / valoriser / encourager
- Animer et motiver ses équipes
- Animer son brief (matin, semaine, mois)
- Savoir déléguer

Pédagogie

80% pratique 20% théorie

- Mises en situations concrètes
- Exercices individuels & collectifs
- Entraînement en sous-groupes
- Apports du consultant



Développer sa posture de manager coach

OBJECTIFS

- Développer une posture de manager coach
- Savoir déléguer et donner du feedback apprenant
- Développer la puissance du collectif (entreprise apprenante)
- Accompagner le changement

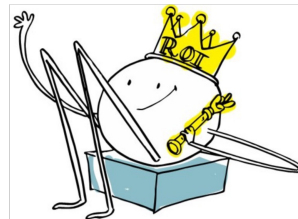
Pédagogie

80 % pratique et 30 % théorie

- Pédagogie inversée et participative
- Mises en situation sur des cas concrets apportés par les participants
- Apports du consultant / outils du coaching

PROGRAMME

- Identifier les comportements à adopter pour se positionner en « coach, développeur de talents » et libérer le pouvoir d'agir des collaborateurs
- L'art du questionnement, de l'observation et de l'écoute active en entretien
- L'art du feedback
- Développer l'autonomie de ses collaborateurs
- Partager des outils pour déléguer efficacement
- Les clés de l'écoute active et de la communication efficace en posture de manager coach
- La pratique du coaching d'équipe : conduite de réunions, résolution de conflits et développement de la performance collective



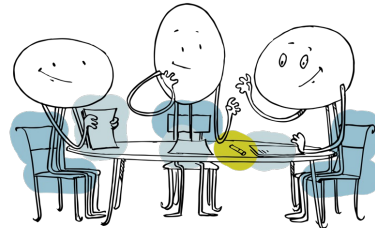
Accompagner et manager le changement

OBJECTIFS

- Appréhender la « nouvelle normalité » et l'impact sur les défis à relever pour accompagner la transformation de l'entreprise
- Comprendre le processus du changement et les phénomènes de résistance
- Se situer dans le changement en tant que manager et développer une posture proactive

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

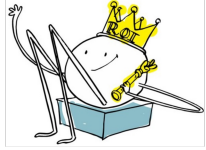


- Co-construction : les managers auteurs de leurs solutions
- Alternance de séquences d'échanges, de réflexions et d'exercices
- Word café, facilitation...
- Méthode :
 - Exprimer les avantages et les inconvénients de chacun
 - Partage des différents points de vue
 - Prise de conscience qu'on ne réagit pas tous de la même manière et qu'il faut donc s'adapter à chacun

PROGRAMME

- Atelier : Qu'est-ce qui caractérise un changement ?
- Comprendre les résistances face au changement (courbe de deuil d'Elizabeth Kubler Ross)
- Conduire le changement : la démarche en 4 étapes
- Appréhender la dimension émotionnelle du changement : l'importance du ressenti
- Mettre en œuvre le changement : les 4 clefs de son plan d'action
- Donner du sens au changement (modèle SVP : Savoir, Vouloir, Pouvoir)
- Réunir les acteurs et les faire adhérer : motiver, mobiliser, impulser
- Les différentes perceptions face aux changements
- Approfondissement de la courbe de deuil
- Les postures à privilégier pour faire comprendre les nécessités du changement et accompagner les transformations

Management par la confiance : le manager authentique



OBJECTIFS

- Mieux se connaître et développer sa posture de manager en capitalisant sur son identité unique, ses ressentis et ses forces
- Communiquer, se connecter et collaborer avec confiance en créant des relations de qualité
- Apprendre la persévérance, le courage, la détermination, l'humilité et l'honnêteté
- Créer de l'Empowerment pour des équipes performantes

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

- Partage d'expériences
- Mises en situation
- Apport par le SISU, l'intelligence émotionnelle, CNV...

PROGRAMME

- Prendre du recul, développer sa conscience de soi
- Développer son identité et faire un point sur sa posture professionnelle : (valeurs, expertise, talents, missions, motivation...)
- Se connecter et créer des relations de qualité : s'approprier les différents langages émotionnels
- Entretenir son agilité relationnelle : oser parler vrai, l'art du feedback, faire passer un message, rester positif, développer son empathie...
- Savoir s'adapter : solliciter le SISU, utiliser ses forces pour mieux s'adapter à son environnement
- Devenir un manager collaboratif : les quatre C pour s'appuyer sur le collectif (confiance, convivialité, co-créativité, choix)
- Créer des équipes performantes : créer les conditions pour une équipe autonome, responsable et engagée

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)

VALEURS AJOUTÉES

- Inspiré de la philosophie et de l'art de vivre des pays nordiques, notamment avec la notion de « SISU ». Ce mot, à la fois intraduisible et fort de sens, incarne l'art finlandais du courage et de l'intégrité, et participerait grandement au secret du bonheur version Grand Nord...

Développer un leadership positif

OBJECTIFS

- S'appuyer sur ses forces pour développer sa posture et son style de leadership
- Développer un leadership attentif et incarné
- Affirmer un leadership courageux et bienveillant
- Créer l'adhésion pour susciter une proximité et un engagement durable

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

- Mise en situation et prise de conscience
- Exercices collectifs ludiques pour favoriser la cohésion d'équipe

PROGRAMME

- Donner du sens : Identifier les clés de réussite du leader inspirant
- Adopter une communication bienveillante
- Définir ses critères de courage managérial
- Manager avec courage et audace au service du collectif
- Développer un leadership de réseau et de communauté
- Capitaliser sur les forces qui donnent de l'énergie au leader et à ses équipes



Développer son leadership et son intelligence émotionnelle grâce à l'équicoaching (1 journée expérientielle au vert)

OBJECTIFS

- Prendre du recul et développer son lâcher prise pour être plus aligné avec ses équipes
- Apprendre à mieux se connaître individuellement et collectivement, faire le point sur les talents, les préférences, les complémentarités
- Mettre en place des relations de confiance partagée
- S'engager tous ensemble dans la même direction et réfléchir ensemble sur des valeurs communes
- Remettre du sens dans ses actions, développer son intelligence émotionnelle et situationnelle en toutes circonstances.

Pédagogie



100% pratique

- Animé par une équicoach certifiée, garante du processus
- Approche : des interactions individuelles et collectives, débriefées par la coach et les participants, puis transposées dans le quotidien professionnel pour des changements durables et pertinents

PROGRAMME

Matinée :

- Inclusion et collecte des besoins
- Interactions avec les chevaux, en solo ou en duo
- Débriefings à chaud et feed back (participants / observateurs)

Après-midi:

- Interactions collectives avec les chevaux
- Débriefings à froid et réalisation de plans d'actions pour et par l'équipe : avec quoi repartez-vous concrètement ?

Les + :

- Favoriser la cohésion : mieux travailler ensemble
- Vivre une expérience unique et développer une culture commune
- Créer un moment « à part », vivre une expérience unique

Zoom sur l'équicoaching

L'équicoaching est une **expérience unique**, qui permet de mieux **comprendre ce qui se joue dans les relations avec les autres et avec soi-même**, par le biais d'interactions en solo, en binômes, et en équipes, avec des chevaux en liberté.

Lors de nos interventions, vous entendrez parler de **communication**, de « **faire autorité** » plutôt que « **être autoritaire** », de confiance partagée, de coopération durable, comme étant les ingrédients incontournables de la performance en entreprise.

Les interactions avec les chevaux faciliteront et accompagneront concrètement la transposition opérationnelle dans la vie professionnelle, en matière de communication et de management.

Vous comprendrez pourquoi le cheval est un partenaire exceptionnellement juste, quand il s'agit de se **développer et de développer ses équipes**. En effet, son acuité exceptionnelle fait de lui :

- Un accélérateur de prise de conscience
- Un vrai miroir du style de management et des modes de communication
- Un révélateur de leadership authentique
- Un catalyseur de la cohésion d'équipe



[RETOUR AU SOMMAIRE](#)

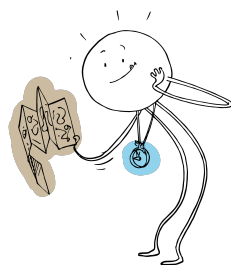
Toutes les interactions se font à pied : aucune connaissance des chevaux ou de l'équitation n'est requise.

S'inspirer de différentes pratiques managériales pour innover avec ses équipes au quotidien

Repenser son approche managériale

Partout dans le monde, des entreprises, petites ou grandes, réinventent le travail. De la simple mise en place d'une réunion à la réorganisation totale d'une entreprise, il existe de nombreuses pratiques qui peuvent radicalement changer le quotidien de vos équipes ! Cette conférence atelier permet d'en découvrir une sélection et de commencer à les mettre en pratique avec son équipe.

Claire et Margaux, consultantes et exploratrices d'innovations managériales, vous invitent à questionner votre approche managériale et ouvrir vos horizons en partageant les innovations les plus inspirantes pour ensuite explorer celles qui peuvent être les plus adaptées à votre pratique managériale.



Pédagogie

50% d'échanges / 50% d'apports

- Présentation des grands concepts de l'innovation managériale
- Voyage au travers de 5 innovations managériales issues d'entreprises différentes
- Temps de Q&A
- Echanges de bonnes pratiques
- Partage d'intentions d'appropriation

Prendre la parole en public et l'art du storytelling

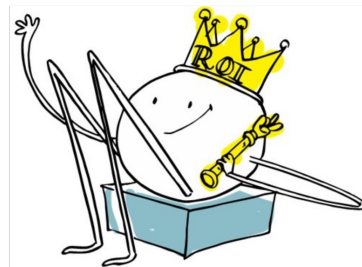
OBJECTIFS

- Préparer son argumentaire et le maîtriser dans toute situation : se préparer et s'entraîner au pitch
- Utiliser le storytelling pour mieux faire passer son discours, ses objectifs auprès de ses équipes
- Capter l'attention grâce à la communication para et non-verbale

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

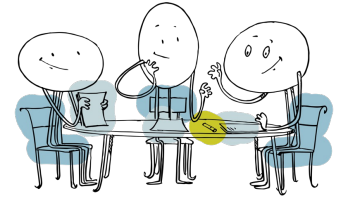
- Approche avec les outils des acteurs, techniques d'improvisation, storytelling...
- Travail sur le souffle, la voix, la posture
- Exercice : pitcher en 7 minutes
- Feedbacks du groupe et du consultant



PROGRAMME

- Atelier de reverse thinking : « Comment rater son pitch ? »
- Identifier les pratiques à éviter
- Créer du lien : l'importance de la première impression, le regard, le sourire, le langage imagé...
- Construire un argumentaire clair : bâtir un message bref et percutant
- Capter son auditoire : se mettre à la place de ses clients
- Savoir se mettre en scène, « se raconter » : le storytelling appliqué à chacun
- Travail sur le corps et les émotions : se mettre dans le « bon état » : oser l'émotion
- Habiter son propos, incarner sa parole
- Cultiver une identité forte et marquée pour se faire remarquer
- Atelier : réagir face aux situations inattendues

L'art de rendre ses réunions attractives et productives



OBJECTIFS

- Renforcer l'interactivité des réunions
- Donner du sens et stimuler son équipe
- Assurer la dynamique du groupe et la participation de chacun avec des techniques créatives

Pédagogie

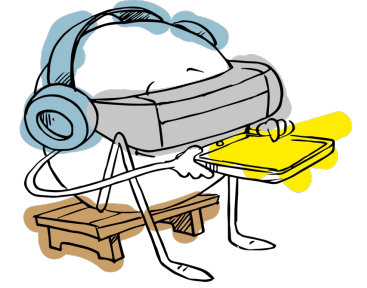
80 % pratique et 20 % théorie

- Partage d'expériences
- Mises en situation
- Mises en situations sur des cas propres aux participants
- Ateliers participatifs

PROGRAMME

- Préparer une réunion : pour quel objectif ?
- Les différents types de réunion
 - Les réunions d'information
 - Les réunions de revue
 - Les réunions d'échange
 - Les réunions de prise de décision
 - Les réunions de résolution de problème
- Quelle communication en amont de la réunion ? L'ordre du jour
- Le lieu, le format, l'ergonomie
- Animer la réunion : qui, comment, pourquoi ?
- Impliquer, responsabiliser pendant la réunion, réveiller un auditoire
- L'ancrage : Que retient-on ? Comment clôturer la réunion
- Quel format de compte rendu simple et efficace ?
- Les réunions à distance

Manager à distance



OBJECTIFS

- Comprendre les différents aspects et finalités du management à distance : les règles du jeu et contraintes
- Repérer ses pratiques actuelles pour mieux s'organiser dans un environnement de télétravail et garantir la continuité d'activité
- Développer une excellente communication pour créer un climat de confiance et un langage commun nécessaire à la bonne coopération des membres de ses équipes à distance : les bonnes pratiques
- Acquérir les outils et les rituels essentiels du management à distance pour mieux motiver et animer son équipe : mettre en place des outils de suivi partagés par tous

PROGRAMME

- Management présentiel VS Management à distance
- Cerner les différents rôles du manager à distance
- Diagnostiquer ses propres besoins et axes d'efforts
- Identifier les clefs d'un management à distance réussi
- La semaine idéale du manager à distance
- Assurer sa présence : ni trop, ni trop peu
- Organiser son emploi du temps
- La boîte à outils et rituels du manager à distance
- Les règles et rituels : équilibre vie professionnelle, vie personnelle
- Les outils pour déléguer, recarder, motiver, accompagner...

Pédagogie

80 % pratique
20 % théorie

- Brainstorming sur les best practices
- Mises en situation
- Jeux
- Apports du consultant

Préparation mentale et fixation d'objectifs



OBJECTIFS

- Comprendre la place de la motivation dans la réussite
- Se fixer des objectifs efficaces de performance
- Développer sa confiance en soi et faire face aux aléas
- Définir les objectifs individuels et de groupe pour se projeter dans l'année et accroître sa motivation
- Travail de la cohésion d'équipe autour d'objectifs communs
- Prévoir des temps de bilans et d'évaluation vers ces objectifs

Pédagogie

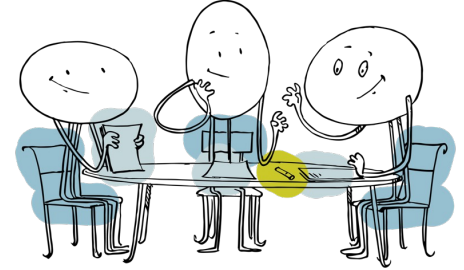
80 % pratique et 20 % théorie

- Apport en préparation mentale appliquée à l'entreprise
- Plan d'action de renforcement de la motivation (motivations et objectifs)

PROGRAMME

- Qu'est-ce que la préparation mentale ? Evocation des grands piliers (concentration, fixation d'objectifs, routines, gestion des émotions..)
- Définir la préparation mentale et sa place dans la performance individuelle et collective
- Best practices des sportifs de haut niveaux appliquées au quotidien managérial
- Appréhender la place de la motivation dans la performance individuelle et collective
- Connaitre les 6 piliers de la motivation : plaisir, compétences, progrès...
- Fixer des objectifs motivants et efficaces
- Gérer son stress et son discours interne pour faire face aux aléas et comportements déstabilisants
- Assurer l'ultime préparation amont d'un moment à fort enjeu (présentation, entretien...)

Atelier de co-développement



OBJECTIFS

- Partager ses best practices
- Traiter des cas individuels et collectifs pour apporter des solutions et ancrer les apprentissages
- Favoriser la communication transverse
- Développer la curiosité
- Renforcer la capacité d'entraide

VALEURS AJOUTÉES

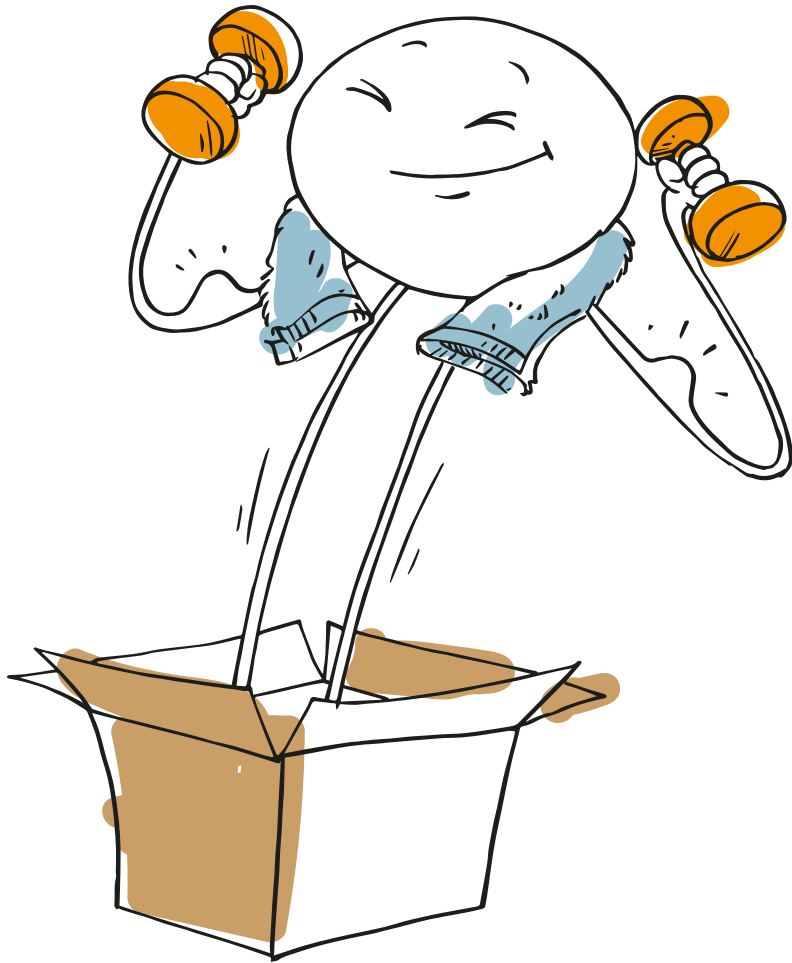
Un espace-temps ouvert pour partager le meilleur de ses pratiques, des idées et profiter de l'intelligence collective et des conseils de ses pairs

PROGRAMME

- Autour d'un processus rigoureux et structuré, les consultants / managers apportent un cas ou une problématique opérationnelle, puis identifient des solutions et élaborent un plan d'action
- En séance, ils échangent sur leurs méthodes, leur vision et leurs difficultés
- Le coach est facilitateur et amène de la connaissance supplémentaire pour la réalisation de plans d'actions

Quelques exemples de thématiques :

- Préparation d'un angle d'attaque selon son auditoire
- Le point d'appui : l'arme secrète d'un argumentaire « improvisé »
- L'élocution et les types d'arguments
- L'importance du plan et la préparation de la soutenance
- Le passage à l'action : exercice d'argumentation en groupe



Coaching individuel

Un accompagnement personnalisé pour eux

Adapté aux « savoir-faire », aux « savoir-être » et aux enjeux de leur poste. Un choix de 20 coachs SoBox certifiés Paris/province

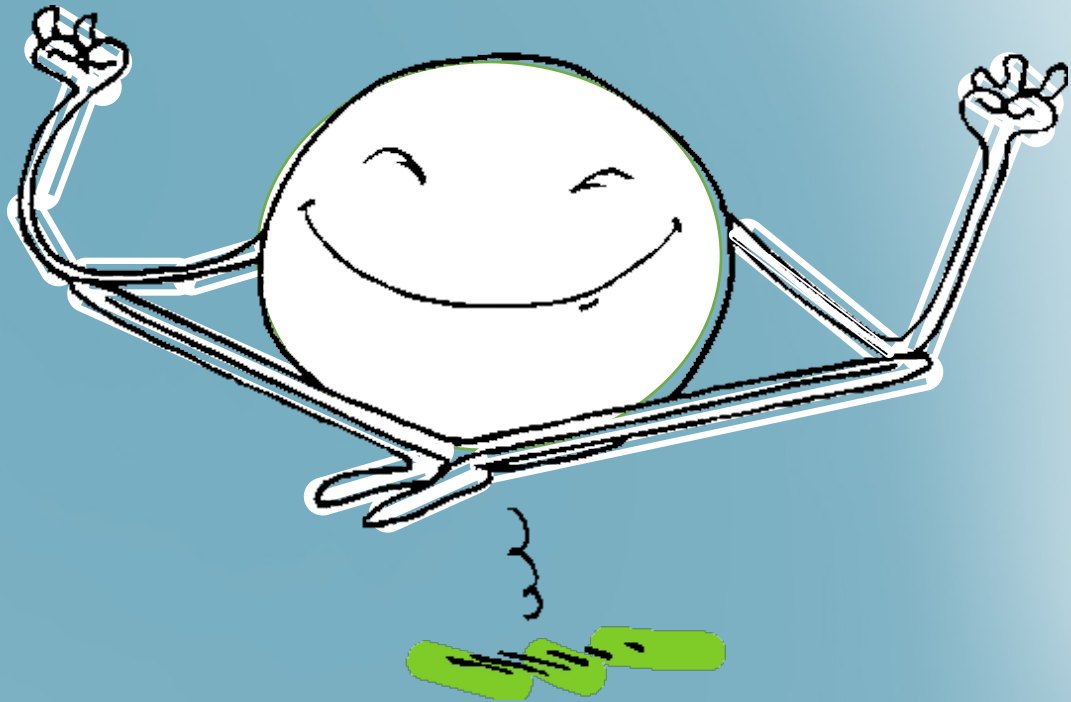
Dans le cadre d'un parcours SoBox collectif, des séances de 1H de coaching en distanciel

Pour répondre aux besoins individuels au sein du groupe et approfondir des problématiques individuelles

Dans le cadre d'un accompagnement individuel, package de 5 à 10 séances selon l'enjeu. Des séances de 1H30 de coaching

En face à face ou distanciel pour monter en compétences vos managers et les aider à développer leur posture

Lors de la première séance, le coach débrie le profil comportemental
Option R.O.I : profil 360° photo de départ et photo d'arrivée



Les formations softskills

Mieux se connaître pour mieux communiquer dans mon écosystème avec la méthode DISC

OBJECTIFS

- Découvrir et intégrer la méthode des couleurs DISC
- Mieux se connaître et prendre du recul sur ses pratiques
- Savoir reconnaître et s'adapter au profil comportemental de ses interlocuteurs
- Mieux gérer ses relations interpersonnelles

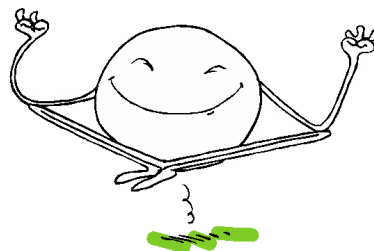
Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- En amont: réalisation de son profil
- Apports du consultant
- Atelier collaboratif : intelligence collective, échanges de best practices et retour d'expériences
- Mises en situation sur des cas concrets

PROGRAMME

- Découverte de la méthode DISC : le langage des couleurs
 - Découvrir les 4 typologies de couleurs et les profils comportementaux associés : Rouge, Jaune, Vert, Bleu
 - Faire un point sur ses pratiques actuelles : découvrir ses talents, son style de communication dans ses forces et axes d'amélioration, sa zone de confort et d'inconfort
 - Reconnaître le profil comportemental de ses interlocuteurs : savoir adapter sa communication en fonction de la personne et de la situation
 - Réflexion et analyse des différents comportements
 - Mieux travailler en équipe, savoir être au service du collectif
 - Cartographie du groupe : reconnaître le profil comportemental de ses collègues, mieux communiquer intra et inter services
- Options:
- Profil et débriefing du profil couleurs de l'équipe
 - La box couleurs en 2 jours



Développer son Intelligence Emotionnelle

Gérer ses émotions

OBJECTIFS

- Comprendre et gérer ses émotions
- Mieux gérer son stress
- Savoir s'adapter aux situations délicates et réagir en toutes circonstances
- Identifier les leviers de motivation pour soi et son équipe
- Savoir donner du sens à ses messages

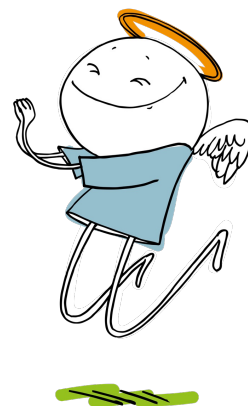
Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Approche expérientielle centrée sur des activités collectives interactives (vidéos, jeux, simulations à partir de cas concrets)
- Appropriation par la prise de conscience et l'expérimentation
- Test : quel est mon quotient émotionnel ?
- Apport par les neurosciences : cerveau & émotions

PROGRAMME

- Identifier, comprendre et exploiter les rouages de ses émotions
- Développer sa « compétence émotionnelle » : prendre conscience de ses émotions et comprendre ses réactions émotionnelles
- Savoir prendre du recul : la juste mesure entre le contrôle et le lâcher-prise
- Trucs et astuces pour mieux gérer son stress
- Identifier les situations de tensions à temps et savoir les désamorcer
- Repérer le ressenti émotionnel de ses collaborateurs
- S'entraîner à gérer les situations délicates



Développer son assertivité et sa confiance en soi

OBJECTIFS

- Développer sa confiance en soi
- Gagner en aisance et en crédibilité devant tous types d'interlocuteurs
- Savoir s'affirmer devant des interlocuteurs difficiles et gérer votre stress
- Développer votre charisme

Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Test sur son niveau d'assertivité
- Analyse transactionnelle
- Apport par la PNL (programmation neurolinguistique) : la relation déclencheur, le recadrage mental, la posture d'excellence...
- Exercices et mises en situation

PROGRAMME

- Connaître les paramètres et les mécanismes de la confiance en soi : apprendre à positiver
- Savoir s'exprimer avec aisance, les règles du langage positif
- Développer votre sens de la repartie
- Savoir vous affirmer au travers de votre langage corporel
- Développer votre confiance en vous
- Evaluer les niveaux et facteurs de stress : déterminer sa mécanique de génération de stress
- Acquérir quelques stratégies pour renforcer sa confiance en soi
- Renforcer sa résistance : les 5 leviers de l'énergie



Développer une écoute active de qualité pour mieux comprendre et m'adapter à mon interlocuteur

OBJECTIFS

- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Comprendre pour être compris
- Donner du sens à ses messages
- Déclencher l'adhésion et/ou l'action
- Impliquer et responsabiliser ses interlocuteurs

PROGRAMME

- Comprendre les bases de l'écoute active
- Connaître les 5 éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter
- Faire la différence entre besoin et demande
- Se positionner dans un rapport gagnant-gagnant : savoir reformuler une demande
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Choisir les canaux de communication adaptés
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- De l'écoute active à l'efficacité relationnelle pour une qualité de service à forte valeur ajoutée

Pédagogie

80% pratique / 20% théorie

- Mises en situation et utilisation d'outils pratiques et opérationnels
- Exercices pratiques
- Apport du consultant

Gérer les situations difficiles et délicates avec la CNV

OBJECTIFS

- Mieux communiquer avec mes interlocuteurs pour créer une relation durable
- Savoir repérer ce qui génère de la tension ou ce qui facilite la communication
- Identifier les émotions positives et négatives
- Réussir à gérer ses émotions en restant authentique
- Prendre conscience de l'importance de la manière de formuler les choses
- Apprendre à désamorcer l'agressivité pour instaurer ou rétablir un dialogue bienveillant

Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Apport en CNV (méthode de Marshall Rosenberg)
- Travail autour de cas pratiques de situations émotionnelles
- Echanges de best practices

PROGRAMME

- Introduction et principes de base de la Communication Non Violente (CNV)
- Structurer son message :
 - Observation des Faits
 - Sentiment (expression), besoin (valeurs communes), demande, conséquences positives pour chacun, accusé de réception : OK ?
- S'appuyer sur les valeurs communes
- Prendre conscience de ma manière de dire les choses
- Définir les différents modes de communication
- Savoir observer sans émettre de jugement ni d'évaluation
- S'approprier les gammes de questionnement possible
- Développer ma capacité d'empathie
- Découvrir le rôle des émotions dans les relations : prendre en compte l'impact de mes émotions sur mon environnement

Gérer son stress et développer son lâcher prise, prendre du recul face au quotidien

OBJECTIFS

- Comprendre le stress et les 3 stratégies efficaces pour le gérer
- Intégrer le lâcher prise comme une expériences en 3 dimensions
- Adopter des réflexes pour lâcher prise en quotidien
- Se ressourcer (pleine conscience) et maîtriser son environnement d'actions

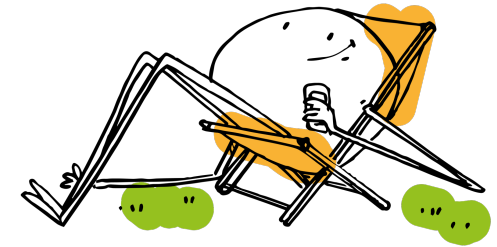
Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Apports par la méthode PNL et la Pleine conscience
- Atelier collaboratif : savoir me synchroniser avec l'autre pour une relation sereine et efficace et apprendre la méditation pleine conscience. échanges de best practices et retour d'expériences
- Techniques de respiration
- Tips sophrologie
- Mises en situation sur des cas concrets

PROGRAMME

- Stress : bon ou mauvais ?
- 3 stratégies efficaces pour sortir du stress
- Comprendre à quoi nous nous accrochons
- Comment passer de la résistance à l'acceptation ?
- Le lâcher prise la clef de la sérénité avec soi et son environnement
- Identifier les risques de RPS pour soi, pour ses équipes
- Exemple quotidien comment passer d'un objectif stress à un objectif SMART et RSE



Les 5 choix pour une productivité exceptionnelle

Gérer son temps et ses priorités

OBJECTIFS

- Décupler son efficacité personnelle (indépendance) et interpersonnelle (interdépendance)
- Exprimer son leadership personnel
- Travailler en synergie avec les autres

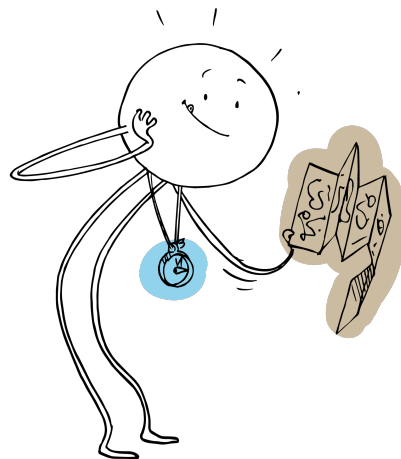
Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Etude de Franklin Covey, la technique Pomodoro, le cadran d'Eisenhower...
- Autodiagnostic, mises en situation, partage d'expériences
- Plan d'action personnalisé

PROGRAMME

- Atelier : comprendre les mécanismes de la consommation du temps
- Percevoir les conséquences sur son organisation personnelle
- Choix 1 : se centrer sur l'important, la stratégie de l'objectif et le paramètre SMART
- Choix 2 : oser le cadran de la productivité extraordinaire, se concentrer sur les priorités
- Choix 3 : planifier ses « grosses pierres », la méthode T.E.M.P.S
- Choix 4 : gérer le flux des sollicitations externes,
- Choix 5 : préserver son énergie, les 5 leviers de l'énergie



Développer sa posture et sa présence grâce aux outils d'acteurs et au storytelling

OBJECTIFS

- Développer sa posture et sa communication
- Savoir raconter une histoire
- Savoir convaincre un auditoire avec le maximum d'aisance et d'efficacité
- S'initier à l'art des métaphores
- Développer sa capacité à réagir à l'imprévu

Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Approche avec les outils des acteurs, techniques d'impro, posture...
- Formation experientielle sans table ni chaise
- Travail du souffle, de la voix et des bases corporelles et vocales

PROGRAMME

- Préparer : 90% du succès
- Repérer ses talents cachés et développer sa créativité
- Développer son assertivité devant un individu ou un groupe
- Savoir observer son auditoire/son interlocuteur
- Développer votre présence et votre charisme, capter l'attention et la garder
- Envisager les objections et trouver des parades
- Positiver les oppositions à une parole, en faire un élément moteur de la persuasion
- Gérer le temps
- Être acteur de son histoire
- Les 6 capteurs de confiance (et comment les parsemer dans sa communication pour inspirer confiance à son audience et amplifier son message avec des signaux qui parlent à l'inconscient collectif)

Devenir acteur et 100 % responsable de mon développement

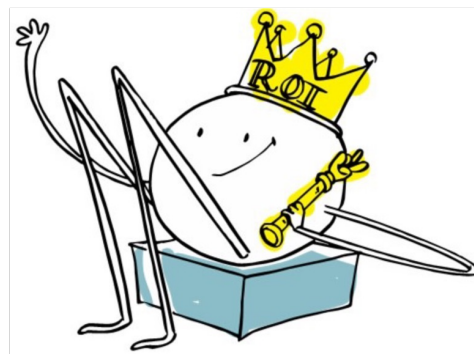
OBJECTIFS

- Prendre conscience des espaces de liberté pour prendre plus d'autonomie et gagner en proactivité
- Gagner en confort et en performance
- Développer de meilleures relations interpersonnelles grâce à la pratique du feedback
- Réactiver la motivation même en période difficile

Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Partage d'expériences
- Mises en situation
- Apport par l'intelligence émotionnelle



PROGRAMME

- Découvrir mon fonctionnement : mes contraintes, ressources et leviers
- Prendre mes responsabilités et les assumer
- Comprendre les ressorts de ma motivation
- Sortir des schémas bloquants : le triangle de Karpman, les jeux psychologiques, les positions de vie
- Pratiquer le feedback

Découvrir et développer son potentiel créatif

OBJECTIFS

- Découvrir son potentiel créatif
- Développer les attitudes et les contextes qui facilitent la création et l'innovation en milieu professionnel

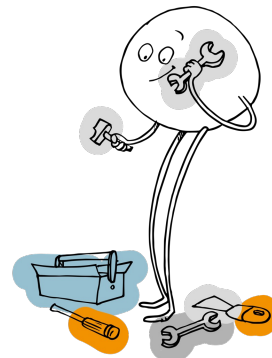
Pédagogie

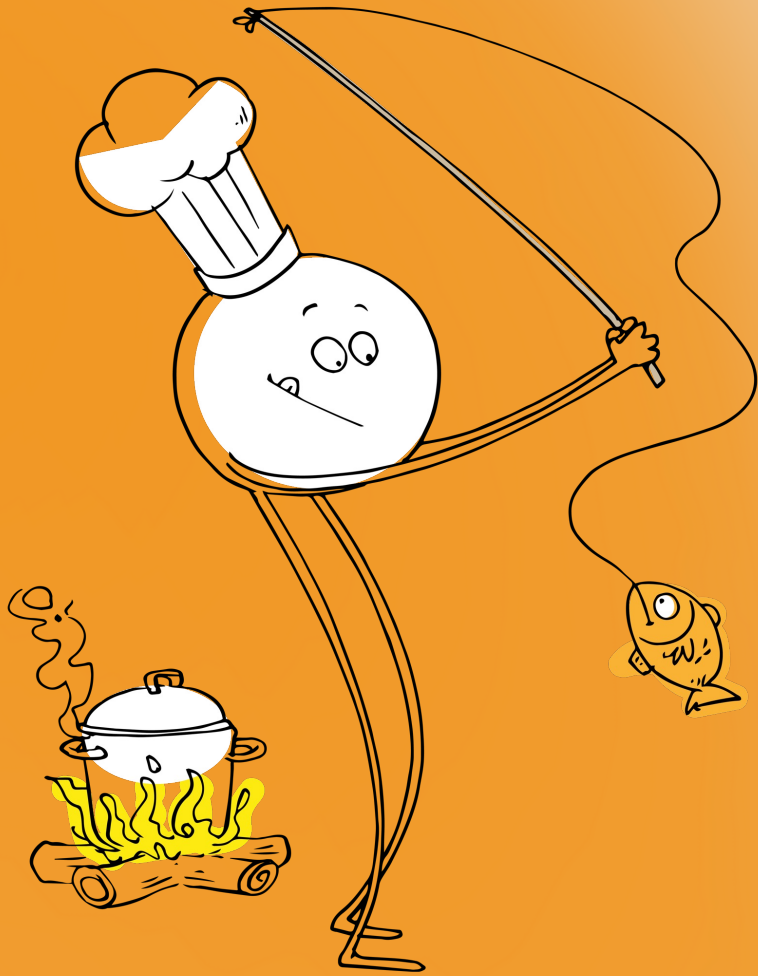
80% pratique et 20% théorie

- Mises en situation et utilisation d'outils pratiques et opérationnels
- Exercices pratiques
- Apports du consultant, les bases du design thinking

PROGRAMME

- Les fondamentaux de la créativité
- Découvrir sa capacité à innover : connaître la personnalité créative
- Mettre en action des processus créatifs
- Démarche individuelle et collective
- Approche analytique et systémique : séquences du processus, pensée latérale, décloisonnement, carte mentale
- Lever les freins à la créativité
- Expérimenter les techniques de créativité en action
- Technique d'imprégnation : trigger, antagonisme, ...
- Technique de divergence : aléatoire, analytique
- Articuler logique créative et résultats business





Les formations commerciales

Mieux se connaître pour mieux s'adapter à ses clients avec la méthode DISC couleurs

OBJECTIFS

- Apprendre à mieux se connaître pour mieux négocier
- Découvrir et intégrer la méthode de communication des couleurs DISC
- Savoir identifier les profils comportementaux de ses clients pour mieux d'adapter
- Identifier ses points forts et axes d'amélioration dans un acte de vente
- Personnaliser les techniques de vente en fonction du profil couleurs de son interlocuteur

Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Les participants remplissent un test en amont. Un livret de 40 pages leur est remis sous format électronique
- Ateliers d'échanges
- Mises en situation sur des cas concrets clients
- Apports du consultant

PROGRAMME

- Présentation du parcours, de ses objectifs, des enjeux, recueil des attentes et des objectifs de chacun
- L'utilisation des théories de Marston et Jung
- Force et intérêt de la symbolique des couleurs
- Les caractéristiques comportementales de chaque personnalité
- Identifier sa propre personnalité et cerner celle de son interlocuteur
- Savoir interpréter son profil comportemental
- Prendre conscience des forces et des axes d'amélioration de sa personnalité
- Les situations problématiques pour chaque personnalité
- Comment nos propres couleurs nous empêchent de nous adapter à la situation
- Vendre à un client avec une forte dominance **bleue**
- Vendre à un client avec une forte dominance **verte**
- Vendre à un client avec une forte dominance **jaune**
- Vendre à un client avec une forte dominance **rouge**

Développer sa posture et son intelligence émotionnelle face à ses clients

OBJECTIFS

- Découvrir le rôle des émotions dans la négociation : prendre en compte l'impact de mes émotions sur mon environnement
- Mieux cerner les besoins du client, ses enjeux et ses frustrations
- Identifier les émotions positives et négatives
- Développer son agilité relationnelle
- être ferme sur les enjeux et souple sur la forme

Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Mises en situation à partir de cas concrets du client
- Exercices pratiques
- Apport du consultant

PROGRAMME

- Acquérir les bases de la gestion des émotions, facteur essentiel dans la négociation
- Transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite
- Prendre en compte le langage corporel non-verbal dans l'expression des émotions
- Renforcer son capital "sympathie", inspirer confiance et capter l'attention
- Favoriser le langage proactif au langage réactif dans ses entretiens
- Utiliser des intonations et des inflexions vocales rassurantes et convaincantes
- Favoriser l'expression des émotions du client par le questionnement
- Pratiquer l'écoute active dans la relation clientèle comme une véritable compétence
- Ne pas se laisser déstabiliser par un client difficile, savoir faire redescendre le stress lors d'une négociation à fort enjeu, rester serein
- Apprendre à gérer ses émotions dans des situations de tension ou de conflits, savoir rebondir après un échec
- Tenir une posture assertive et empathique pour développer une relation de confiance et de qualité

Développer sa posture assertive pour prévenir et gérer les situations délicates en négociation (CNV)

OBJECTIFS

- Mieux communiquer avec mes clients pour créer une relation durable
- Négocier des relations gagnant-gagnant
- Savoir repérer ce qui génère de la tension ou ce qui facilite la communication
- Prendre conscience de l'importance de la manière de formuler les choses
- Apprendre à désamorcer l'agressivité pour instaurer ou rétablir un dialogue bienveillant

Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Apport en CNV (méthode de Marshall Rosenberg) et assertivité
- Travail autour de cas pratiques
- Echanges de best practices

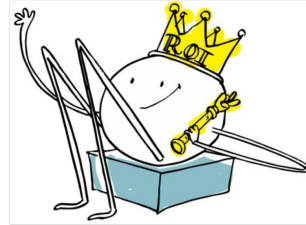
PROGRAMME

- Introduction et principes de base de la Communication Non violente (CNV)
- Prendre conscience de sa manière de dire les choses
- Définir les différents modes de communication
- Savoir observer sans émettre de jugement ni d'évaluation
- S'appropriier les gammes de questionnement possible
- Développer sa capacité d'empathie

S'affirmer et développer sa prise de parole en public pour savoir convaincre son auditoire

OBJECTIFS

- Préparer son argumentaire et le maîtriser dans toutes situations : se préparer et s'entraîner au pitch
- Utiliser le storytelling pour mieux faire passer son discours, ses objectifs auprès de ses équipes
- Capter l'attention grâce à la communication para et non- verbale



Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Approche avec les outils des acteurs, techniques d'impro, storytelling...
- Travail sur le souffle, la voix, la posture
- Exercice : pitcher en 7mn
- Feedbacks du groupe et du consultant

PROGRAMME

- Atelier de reverse thinking : « Comment rater son pitch ? »
- Identifier les pratiques à éviter
- Créer du lien : l'importance de la première impression, le regard, le sourire, le langage imagé
- Construire un argumentaire clair : bâtir un message bref et percutant
- Capter son auditoire : se mettre à la place de ses clients
- Savoir se mettre en scène, « se raconter » : le storytelling appliqué à chacun
- Travail sur le corps et les émotions : se mettre dans le « bon état » : oser l'émotion
- Habiter son propos, incarner sa parole
- Cultiver une identité forte et marquée pour se faire remarquer
- Atelier : réagir face aux situations inattendues
- Débriefing du parcours, photo de départ / photo d'arrivée, mise en place de plans d'actions personnalisés

Développer ses techniques de négociation

OBJECTIFS

- Mieux se connaître et prendre du recul sur ses pratiques, pour mieux communiquer avec ses clients, ses équipes, son réseau de prescripteurs
- Développer sa posture et sa proactivité commerciale
- Maîtriser les techniques fondamentales de vente pour développer du new business, fidéliser et optimiser la rétention de portefeuille
- Être convaincant dans son argumentation, savoir être différenciant

Pédagogie

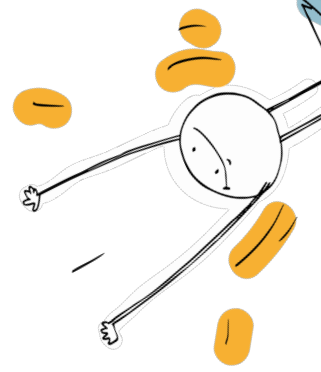
80% pratique et 20 % théorie

- Mises en situation
- Entraînement aux techniques de négociation
- Debriefing et co-développement entre participants

PROGRAMME

- Développer sa posture commerciale
- Communication verbale et non-verbale
- Les enjeux individuels et collectifs (analyse transactionnelle)
- La gestion des émotions
- La maîtrise de sa communication
- Développer ses performances commerciales / vendre de la valeur
- Organiser sa prospection et gérer son activité commerciale
- Préparer ses entretiens
- Réussir le 1^{er} contact
- Découvrir les motivations d'achat et pratiquer l'écoute active
- L'offre et l'argumentation
- Vendre de la valeur
- Conclure : le closing
- Atelier de co-développement

Développer ses performances commerciales au téléphone en appels entrants et sortants



OBJECTIFS

- Mieux se connaître, comprendre son client et adapter son discours aux différentes cibles
- Développer sa posture commerciale au téléphone : sourire et enthousiasme
- Maîtriser les techniques fondamentales des appels entrants et sortants
- Développer sa proactivité et proposer avec assertivité des RDV, des ventes, de la rétention de portefeuille
- Être convaincant dans son argumentation, vendre de la valeur et savoir être différenciant

Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Mises en situation
- Animations digitales
- Entraînement aux techniques du coach-formateur
- Debriefing et co-développement entre participants

PROGRAMME

- Rappel des clefs de la communication téléphonique
- La méthode des couleurs :
 - Mieux se connaître pour mieux communiquer
 - Réflexion sur les différents comportements
 - Utilisation opérationnelle de la méthode
- Maîtriser sa communication pour s'affirmer
- Conduire un entretien de vente au téléphone (entrant / sortant)
- L'offre et l'argumentation
- Développer sa proactivité en proposant des ventes additionnelles
- Traiter les objections avec professionnalisme
- Vendre de la valeur
- Vendre son prix
- Les techniques gagnantes pour conclure

Préparation mentale et fixation d'objectifs

OBJECTIFS

- Comprendre la place de la motivation dans la réussite
- Se fixer des objectifs efficaces de performance
- Développer sa confiance en soi et faire face aux aléas
- Définir les objectifs individuels et de groupe pour se projeter dans l'année et accroître sa motivation
- Travail de la cohésion d'équipe autour d'objectifs communs
- Prévoir des temps de bilans et d'évaluation vers ces objectifs

Pédagogie

80 % pratique et 20 % théorie

- Apport en préparation mentale appliquée à l'entreprise
- Plan d'action de renforcement de la motivation (motivations et objectifs)



PROGRAMME

- Qu'est-ce que la préparation mentale ? Evocation des grands piliers (concentration, fixation d'objectifs, les routines, la gestion des émotions..)
- Définir la préparation mentale et sa place dans la performance individuelle et collective
- Best practices des sportifs de haut niveaux appliquées au quotidien managérial
- Appréhender la place de la motivation dans la performance individuelle et collective
- Connaitre les 6 piliers de la motivation : plaisir, compétences, progrès...
- Fixer des objectifs motivants et efficaces
- Gérer son stress et son discours interne pour faire face aux aléas et comportements déstabilisants
- Assurer l'ultime préparation amont d'un moment à fort enjeu (présentation, entretien...)

Valoriser son offre en intégrant et en incarnant le discours RSE de son entreprise

PROGRAMME

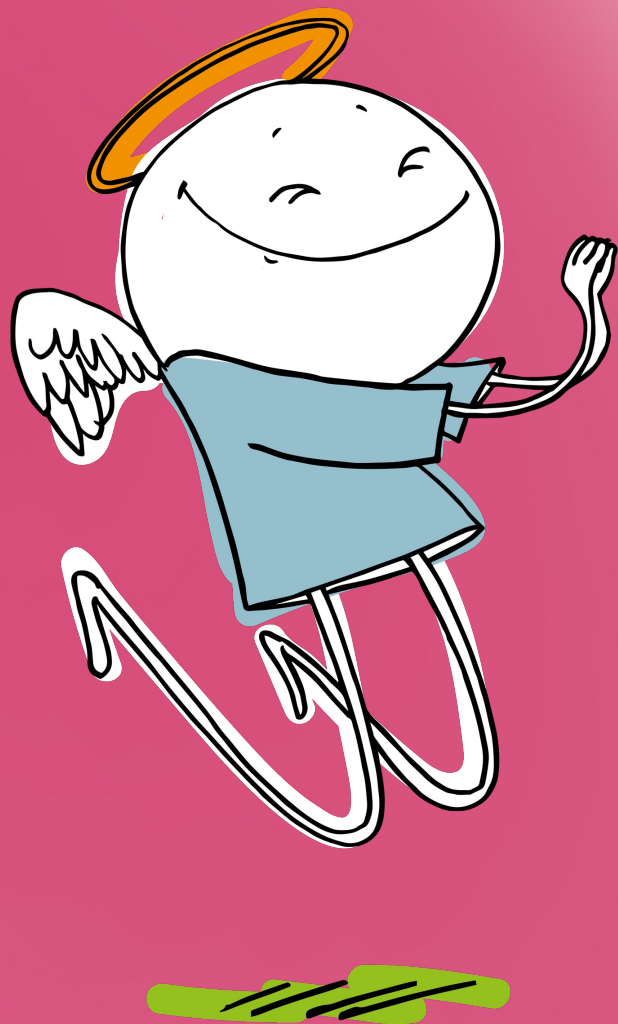
- POURQUOI FAIRE DE LA RESPONSABILITÉ UN CRITÈRE DIFFÉRENCIANT
 - Reconnaître les nouvelles attentes des parties prenantes
 - Mettre en cohérence ses pratiques avec la stratégie d'entreprise
 - Évaluer ses méthodes de vente
- COMPRENDRE ET ANALYSER LES TENDANCES
 - Enjeux DD clés dans le monde, en France et pour son entreprise
 - Attentes/engagements des parties prenantes



OBJECTIFS

- Développer un charisme commercial eco responsable
- S'appropriier les enjeux de la RSE
- Initier et mettre en oeuvre une démarche RSE
- Savoir parler de la démarche RSE en RDV
- Maîtriser le discours autour des offres et de leurs bénéfices sociétaux

- Défis de la RSE pour les organisations, risques et opportunités
- Pratiques inspirantes
- SAVOIR IDENTIFIER LES ATTENTES DE SES CLIENTS
 - Préparer son discours RSE en fonction de sa cible
 - Réflexion sur les opportunités business
- SAVOIR PARLER DE LA DEMARCHE RSE DE SON ENTREPRISE
 - Représenter les valeurs de son entreprise
 - Travail sur son « argumentaire »
- MAITRISER LES OFFRES
 - Découverte / approfondissement
 - Anticipation des objections clients
 - Mise en situation de rendez-vous clients
- DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES POUR AMELIORER LA PERFORMANCE GLOBALE
 - Faire remonter les besoins et les problèmes pour innover
- S'ENGAGER DANS UN PLAN D' ACTIONS
 - Partage des actions à mener à titre personnel / incarner le discours
 - Échanges sur les facteurs clés de succès



Les formations relation client

Vision globale relation client

OBJECTIFS

- Valoriser l'existant et les best practices actuelles
- Comprendre la force de la « Culture client » et de son impact personnel sur la satisfaction clients
- Être en interne ce que l'on souhaite délivrer en externe
- Maintenir le taux d'exigence
- Aller plus loin

Pédagogie

80 % pratique et 20% théorie

- Apports du consultant
- Travail autour de cas pratiques
- Trucs et astuces du consultants pour mieux percevoir les axes clés
- Exemples stories : Uber/G7, Nespresso...

PROGRAMME

- Introduction : le client qui est-il ? Où est-il ? Pourquoi est-il là ?
- S'approprier en conscience le sens du mot « Client » au niveau interne et externe
- Analyser, repérer, valoriser et formaliser les best practices existantes
- Quelles exigences relationnelles se donne-t-on pour maintenir la culture de l'excellence auprès des acteurs et à travers l'organisation Homme / Système?
- Notre ADN et notre recherche d'excellence : « nous sommes tous clients de quelqu'un... »
- Qu'est-ce que le client est en droit d'attendre face à la prestation achetée ?
- Comprendre la valeur ajoutée de chacune de ses actions individuelles et collectives pour le client final
- Incarner soi-même, dans ses actions au quotidien, la relation client que l'on souhaite délivrer au client final
- Promouvoir la « singularité » de son entreprise par sa culture client fédératrice des valeurs communes des équipes
- Comment aller plus loin pour assurer la « valeur inimitable » faisant la différence incontournable face à de nouveaux acteurs du marché ?

S'adapter aux différents profils clients avec l'approche de la méthode DISC

OBJECTIFS

- S'entraîner à maîtriser l'usage du DISC couleurs en situations concrètes
- Reconnaître facilement les profils « couleurs » pour mieux s'adapter
- Développer la confiance avec tous les profils
- Renforcer sa capacité à agir en toutes circonstances

Pédagogie

100% pratique

- Pratiques sur la méthode DISC Couleurs
- Intelligence collective , échanges de best practices et retours d'expériences
- Mises en situation sur des cas concrets

PROGRAMME

- Sur la base de contextes clients réels, les participants vont se mettre en situation d'entraînement intensif autour des couleurs pour :
 - Reconnaître le profil client
 - Savoir comment l'aborder sans le juger
 - Etablir la relation de confiance
 - Déceler les leviers de motivation
 - Répondre favorablement aux attentes clients
 - Désamorcer les situations d'inconfort par l'empathie

La passion client : Les rituels de la relation client au téléphone

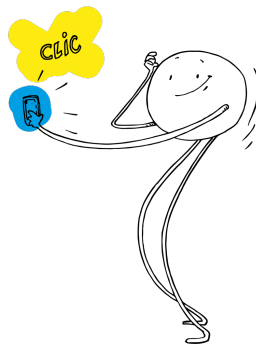
OBJECTIFS

- Découvrir et s'appropriier les 5 C de la relation client au téléphone: Contact, Connaitre, Convaincre, Conclure, Consolider
- Mettre en œuvre ces 5 C dans son environnement pour répondre aux attentes des clients
- S'approprier les méthodes de storytelling pour faire vivre une expérience différente et positive à ses clients
- S'entraîner à maîtriser les techniques de questionnement
- Mettre en œuvre une reformulation efficace et impactante
- Identifier les types d'objections clients
- Savoir agir sur les objections les plus complexes

Pédagogie

80% pratique et 20% théorie

- Pratiques sur les 5 C
- Le storytelling : un client = une histoire
- Mises en situation sur des cas concrets



PROGRAMME

- Appréhender les rituels de la relation client au téléphone :
 - Contact : établir la relation au téléphone de manière positive et avenante
 - Connaitre : découvrir les attentes/besoins du client
 - Convaincre : rebondir sur ses besoins pour mieux le convaincre des solutions que nous lui proposons
 - Conclure : l'art de conclure pour satisfaire le client
 - Consolider : fidéliser le client dans sa démarche et lui donner envie de nous recontacter
- Découvrir l'art du storytelling et comment s'en servir dans son quotidien
- Sur la base de contextes clients réels, les participants vont se mettre en situation d'entraînement intensif autour des 5C pour :
 - Etablir le contact avec brio
 - Découvrir les besoins / attentes des clients
 - Reformuler l'écoute clients pour éviter les interprétations
 - Repérer et identifier les objections avec tact
 - Répondre aux objections de manière positive
 - Conclure un échange avec un client en le fidélisant

Développer la collaboration interservices

PROGRAMME

Le but de ce jeu est de dégager les éléments déterminants pour la réussite de négociations d'équipe à équipe.

En effet, dans nos vies actuelles, nous sommes constamment amenés à nous ménager des marges de manœuvre et à concilier les multiples contraintes qui sont les nôtres et celles de nos interlocuteurs. Nous sommes en négociation permanente avec soi et avec les autres !

Cette modalité pédagogique est menée sous forme de jeu-cadre transversal d'équipe, en coopération, afin d'instaurer ou réinstaurer les meilleures pratiques de la coopération entre services.

L'enjeu est d'éveiller les consciences pour coopérer de manière efficace et pérenne.

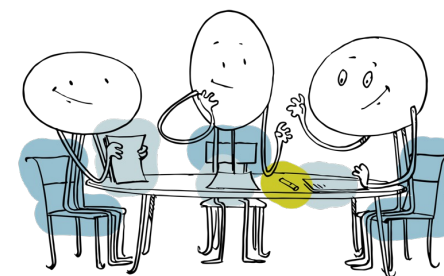
Pédagogie

100% pratique

- Animé par un facilitateur / coach garant du processus
- Jeu de négociation structuré en 10 phases pour élaborer les règles de coopération efficace et pérenne entre les services

LES +

- Favoriser la cohésion : mieux travailler ensemble
- Créer une communauté forte et une culture commune
- Homogénéiser les pratiques collaboratives au sein de l'entreprise



Développer sa posture et son intelligence émotionnelle face à ses clients

OBJECTIFS

- Découvrir le rôle des émotions dans la négociation : prendre en compte l'impact de mes émotions sur mon environnement
- Mieux cerner les besoins du client, ses enjeux et ses frustrations
- Identifier les émotions positives et négatives
- Développer son agilité relationnelle
- Être ferme sur les enjeux et souple sur la forme

Pédagogie

80% pratique et 20 % théorie

- Mises en situation à partir de cas concrets du client
- Exercices pratiques
- Apport du consultant

PROGRAMME

- Acquérir les bases de la gestion des émotions, facteur essentiel dans la négociation
- Transformer les freins émotionnels en facteurs de réussite
- Prendre en compte le langage corporel non-verbal dans l'expression des émotions
- Renforcer son capital "sympathie", inspirer confiance et capter l'attention
- Favoriser le langage proactif au langage réactif dans ses entretiens
- Utiliser des intonations et des inflexions vocales rassurantes et convaincantes
- Favoriser l'expression des émotions du client par le questionnement
- Pratiquer l'écoute active dans la relation clientèle comme une véritable compétence
- Ne pas se laisser déstabiliser par un client difficile, savoir faire redescendre le stress lors d'une négociation à fort enjeu, rester serein
- Apprendre à gérer ses émotions dans des situations de tension ou de conflits, savoir rebondir après un échec
- Tenir une posture assertive et empathique pour développer une relation de confiance et de qualité

Communiquer avec tact & diplomatie

Gérer les situations difficiles avec la CNV



OBJECTIFS

- Mieux communiquer avec ses clients pour créer une relation durable et de confiance
- Savoir repérer ce qui génère de la tension ou ce qui facilite la communication
- Prendre conscience de l'importance de la manière de formuler les choses
- Apprendre à désamorcer l'agressivité pour instaurer ou rétablir un dialogue bienveillant et fidéliser le client

Pédagogie

100 % pratique

- Apport en CNV (méthode de Marshall Rosenberg)
- Travail autour de cas pratiques
- Trucs et astuces du consultants pour mieux gérer son stress

PROGRAMME

- Introduction et principes de base de la Communication Non Violente (CNV)
- Analyser le problème, prendre en compte la demande et désamorcer les tensions
- Développer ma capacité d'empathie : adopter les bonnes attitudes pour éviter l'escalade et apaiser la tension
- Savoir observer sans émettre de jugement ni d'évaluation
- Savoir gérer les principales objections des clients : typologie des objections et stratégies appropriées
- Transformer une situation de blocage en opportunité de fidélisation

Trouver le bon équilibre entre mail et téléphone

OBJECTIFS

- Identifier les situations où le mail est le plus approprié
- Identifier les situations où le téléphone est le plus approprié
- Comment trouver le bon équilibre entre ces 2 outils ?
- Etablir une cartographie des situations clients nécessitant l'usage du mail / téléphone

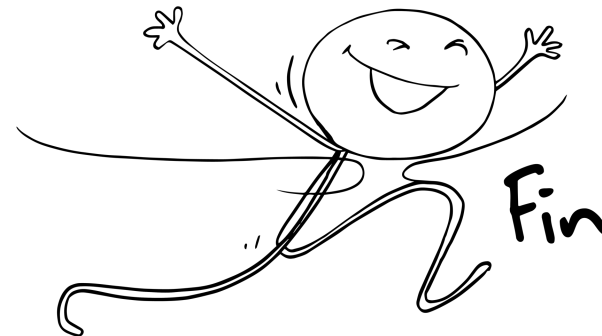
Pédagogie

100 % pratique

- Animé par un facilitateur / coach garant du processus
- Approche : processus d'écoute et de questionnement, structuré pour élaborer une cartographie individuelle et collective

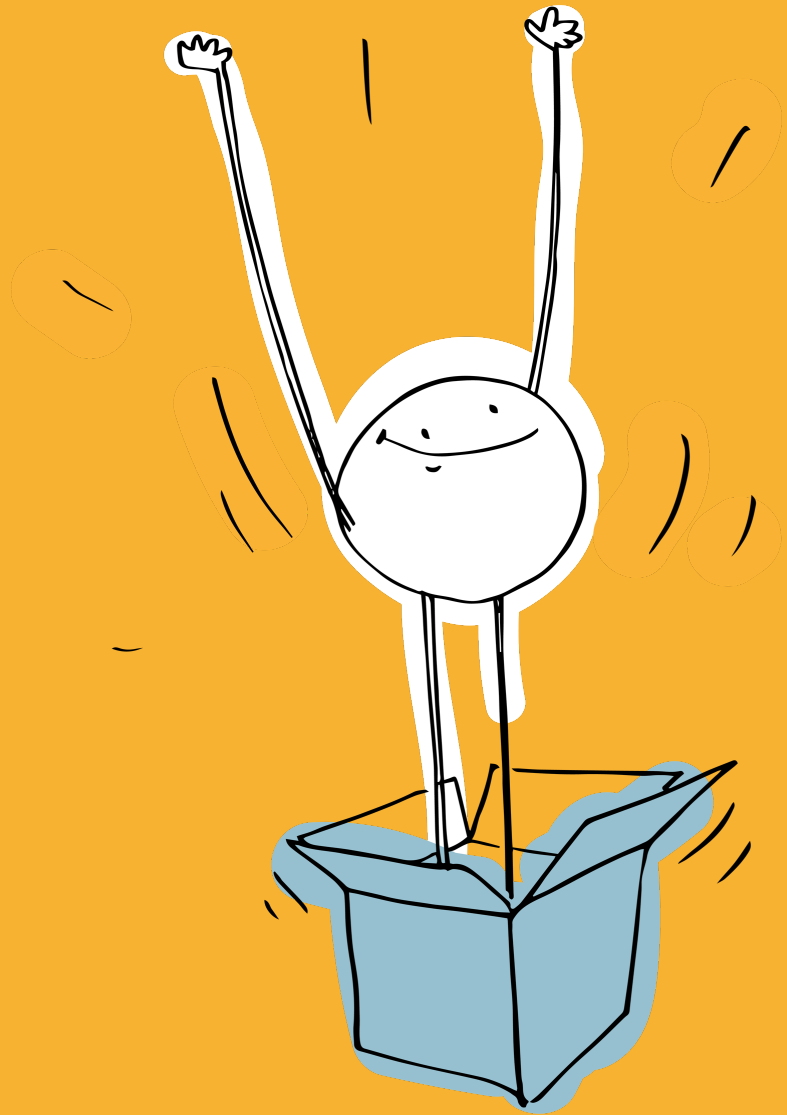
LES +

- Favoriser la cohésion : mieux travailler ensemble
- Créer une communauté forte et une culture commune
- Partage de bonnes pratiques



Grille tarifaire à la carte (2023)

Pour un groupe de 8 participants	Nombre	Investissement
- Ingénierie pédagogique	1 jour	1 750 € HT
- Formation présentielle sur une journée	1 jour	1 750 € HT
- Formation présentielle et atelier de Co-développement sur une ½ journée	½ jour	950 € HT
- Coaching individuel - débriefing de profil (pour 1 groupe de 8 pers)	8 h	2 000 € HT
- Conférences inspirantes	A définir	Sur devis en fonction du conférencier
- Profil DISC couleurs	1	170 € HT
- Journée équicoaching comprenant la location du centre équestre	1 jours / 8 participants	3000 € HT
- Coaching « traditionnel » manager (préparation des séances et supports inclus)	Package 5 séances	2500€ HT
- Parcours sur-mesure all-inclusive box 3 à 8 mois sur mesure, tarif all inclusive par participant (base groupe 7/10)		Entre 1700 et 2500€HT/ participant



Qui sommes-nous ?



Une nouvelle approche de la formation

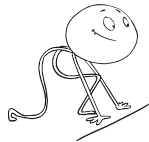
- sobox ceux sont des box de formations **ultra-personnalisables** qui contiennent **une sélection des meilleurs d'outils** d'apprentissage
- Packagées dans un **format original et ludique** elles rendent vos collaborateurs acteurs de leur développement
- **Parcours multimodaux, communautés apprenantes, co-construction** de vos parcours sur mesure, sobox se plie en quatre pour s'adapter à vos besoins

Nous proposons aussi des parcours sur 2 à 8 mois à co-construire avec vous



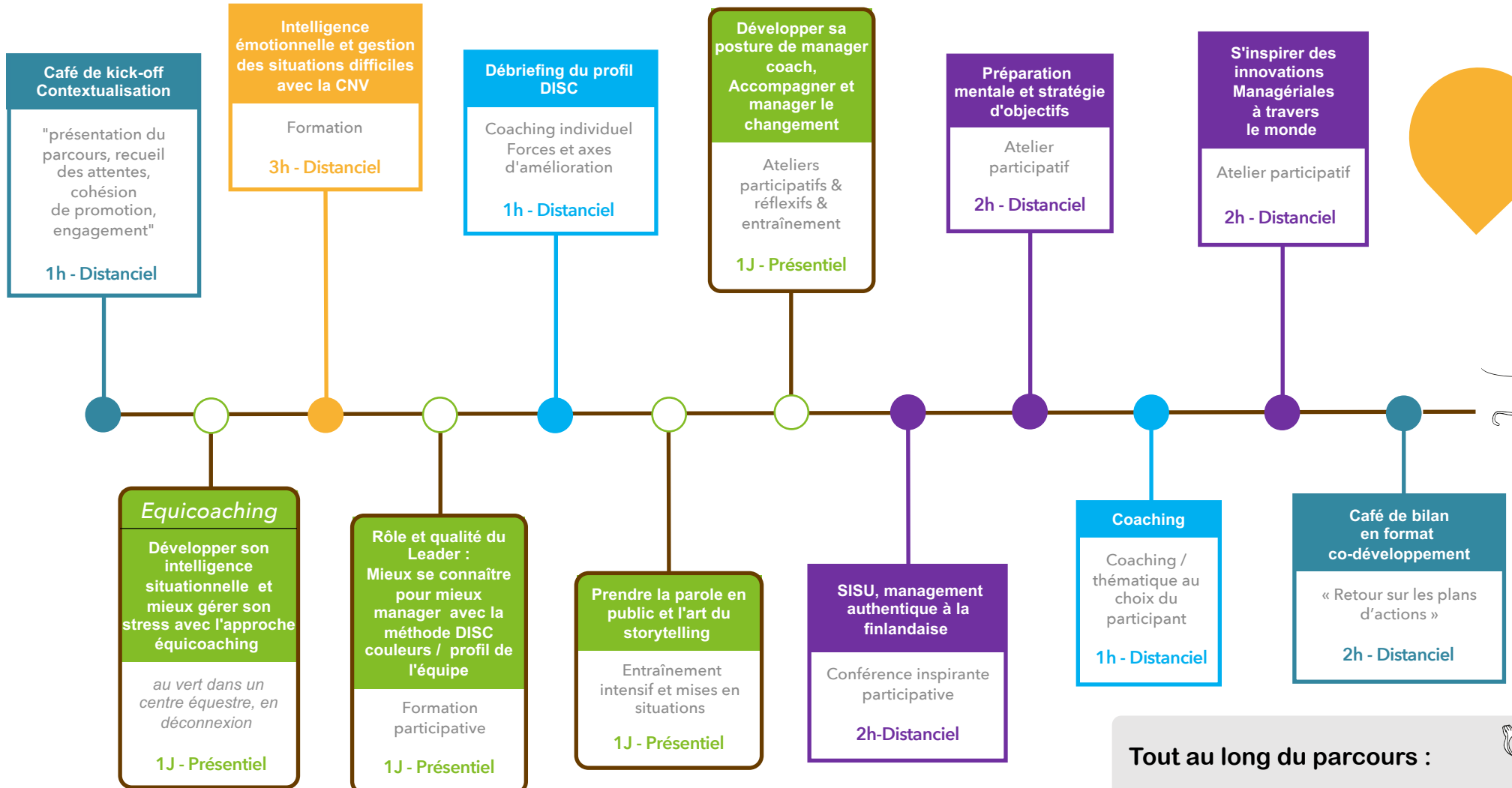
Une Box, livrée chez eux ou sur leur bureau

Start



Auto-évaluation

- En amont, envoi du questionnaire DISC
- Autopositionnement managérial
- Photo de départ



Fin

Tout au long du parcours :

- Un groupe WhatsApp animé par l'Ange Gardien
- 7h de travail individuel piloté



Exemple d'une Box



Choisissez le contenu de votre Box ici :

<https://forms.gle/z4SDF9JDFfpqEUQh6>

Sobox c'est avant tout une réflexion de bon sens car on ne forme pas quelqu'un qui ne veut pas être formé

C'est pourquoi notre concept repose sur :

- **Donner l'envie d'apprendre** (teasing et box à votre logo livrée à chacun des stagiaires) pour valoriser les participants et le service formation
- **Des parcours multimodaux** pour respecter le mode d'apprentissage de chacun et optimiser les ancrages dans la durée
- **Des communautés apprenantes** pour rendre vos collaborateurs acteurs de leur développement et de leur professionnalisation
- **Un suivi Ange Gardien** tout au long du parcours
- **Une co-construction de vos thématiques** sur mesure (lors d'un atelier) car vos thématiques sont semblables mais vos enjeux sont différents
- **Une offre « all inclusive »** pour vous libérer du temps : invitations, organisation des planning / présence participants, retours ROI RH...



sobox c'est aussi :

- une **forte expertise** sur les thématiques management, softskills, relation/commerce/expérience clients, cohésion d'équipe et coaching mais également sur bien d'autres sujets.
- notre **savoir-faire en ingénierie** pour vos parcours internes.
- **30 formateurs** / coachs / conférenciers
- **25 ans d'expérience**

Qualiopi
processus certifié

MON COMPTE FORMATION

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes : actions de formation.

GRAINES DE BOSS
TERRITOIRE

PARIS OUEST LA DÉFENSE
LE PRIX DE L'INNOVATION

SoBox finaliste de 2 prix de l'innovation en 2021

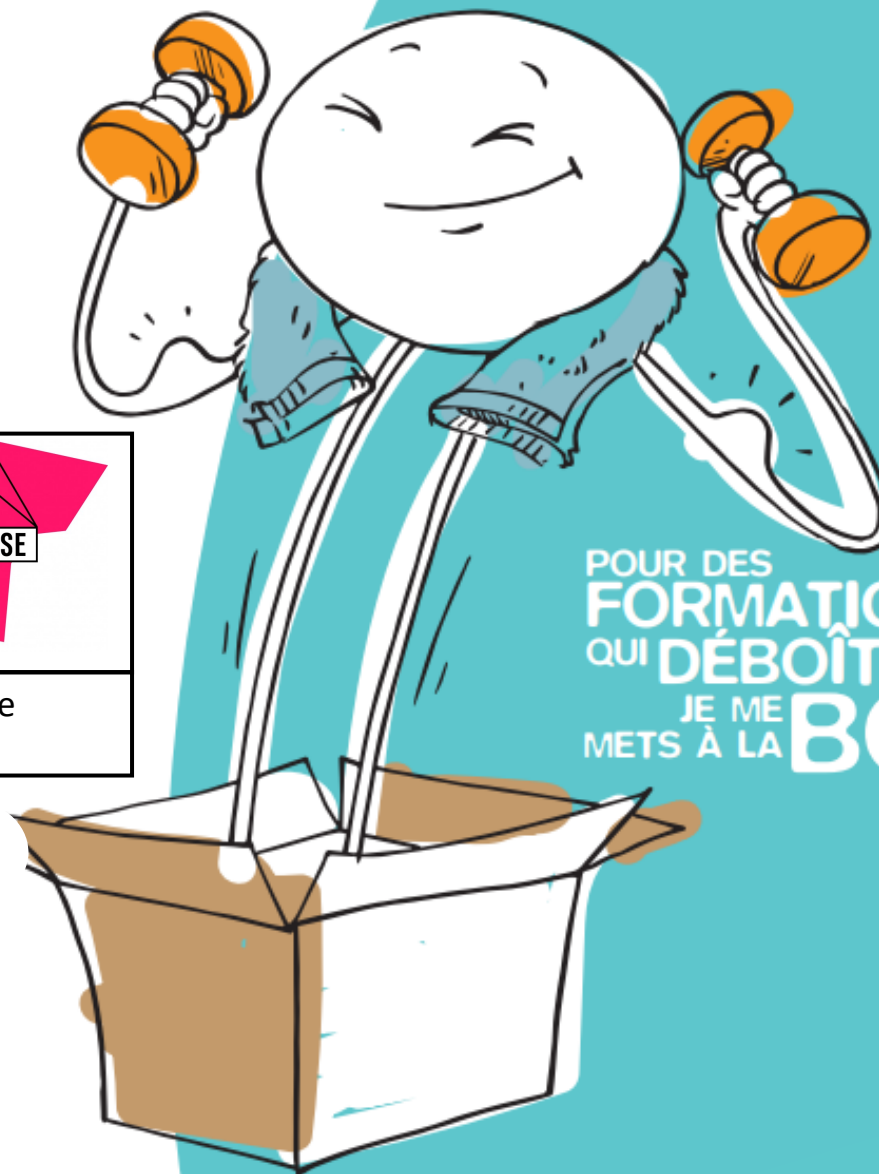
Ils sont déjà entré en boîte avec nous :



Louvre Hotels GROUP



tbs EDUCATION



POUR DES FORMATIONS QUI DÉBOÎTENT
JE ME METS À LA **BOX!**

Nos références

Ils nous ont fait confiance en formation

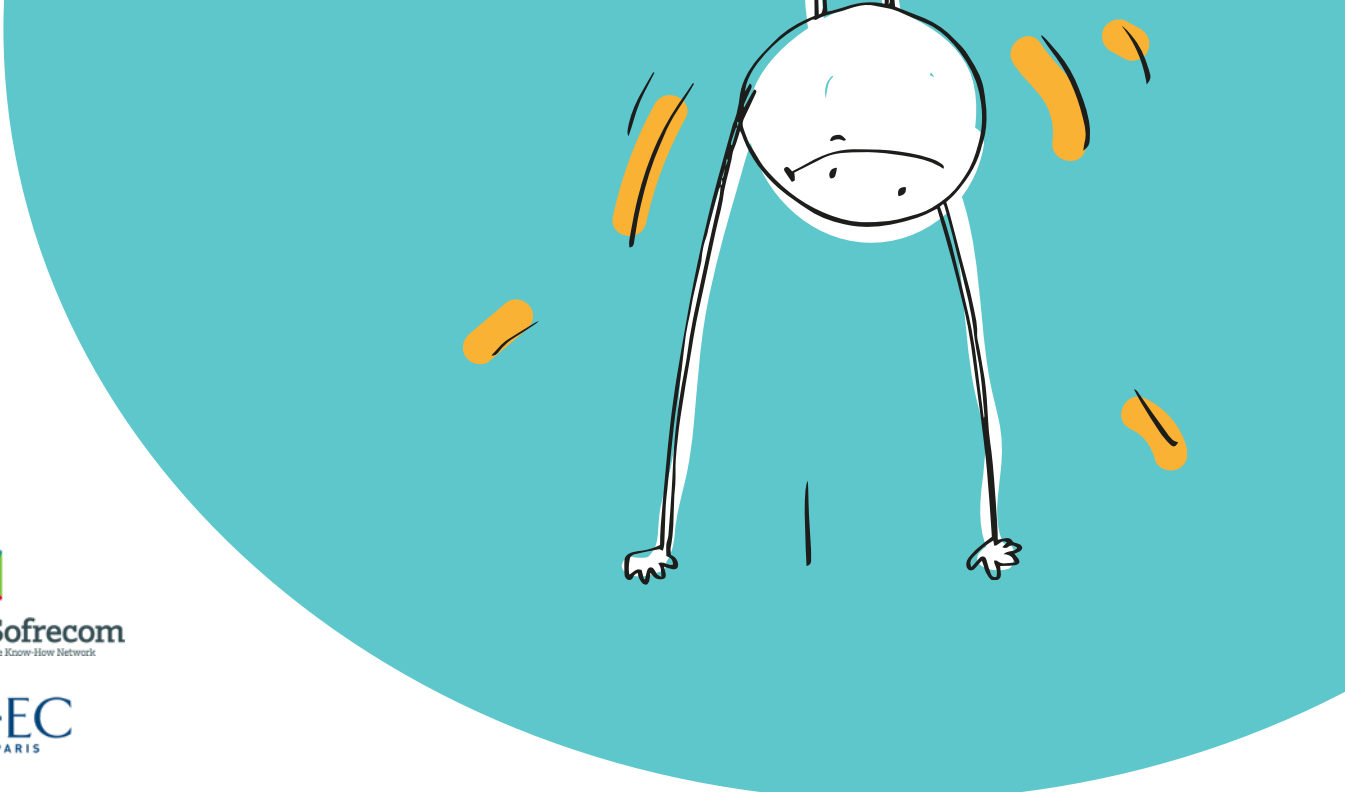
Services



Banque - Assurance



Industrie



Nos références

Ils nous font confiance en formation

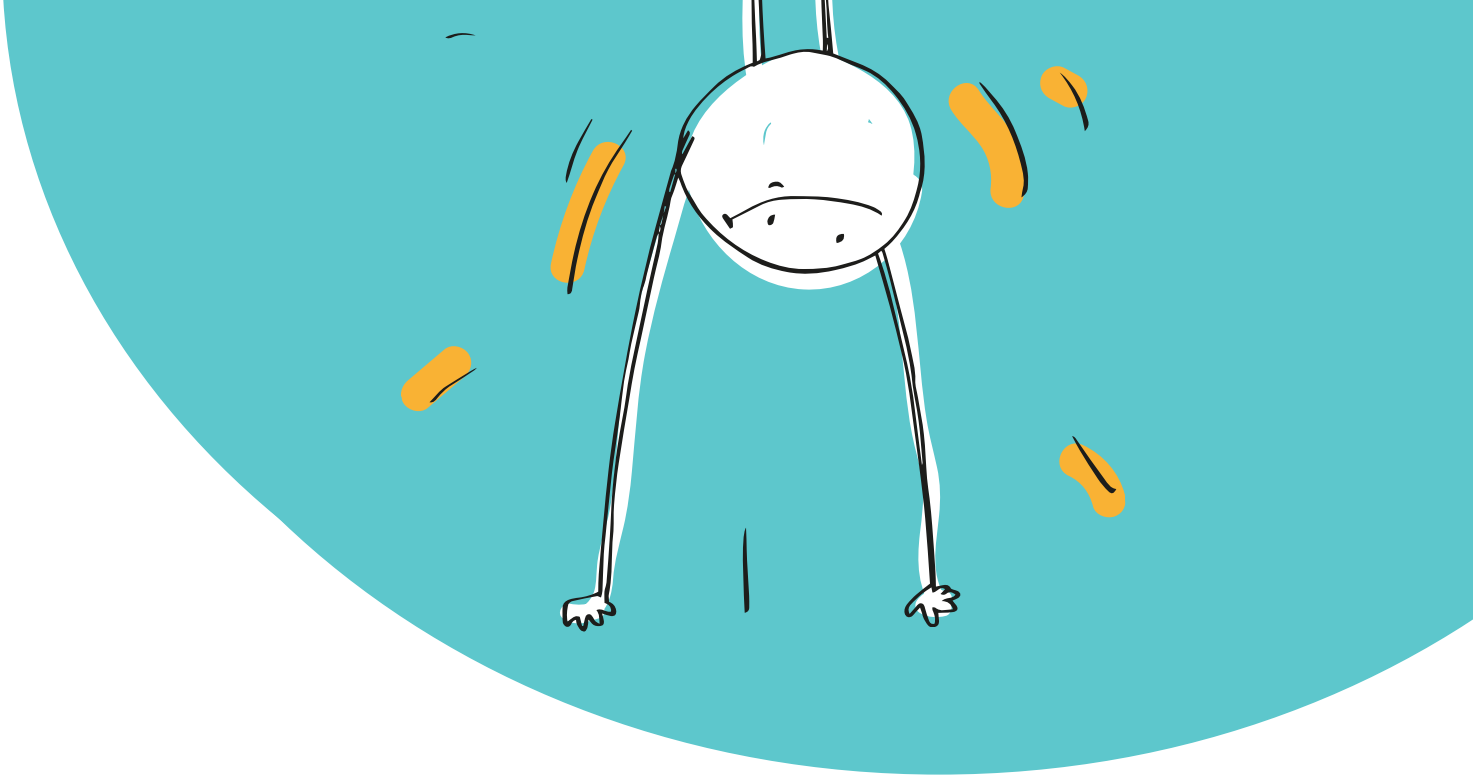
Retail - Distribution



NEW LOOK



Hôtellerie - Tourisme - Restauration



La satisfaction client : derniers retours clients

Retex client

Quand nos clients placent des mots qui comptent triple !
“dithyrambique”

On adore!



“Mes DR ressortent avec des **outils**, des astuces et surtout avec la sensation de s’être épanoui.

J’ai évidemment ressenti moi aussi un vrai **changement** dans la gestion de certains sujets ou dans la posture de certains.”



“Je tenais à vous remercier sincèrement pour cette formation **Management** réalisée avec nos DR.

Leur retour est **dithyrambique** ...
Format, timing, intervenants, contenu, et outils, tout était parfait.”



“Merci à l’ensemble de l’équipe sobox et une dédicace spéciale à Alexandre pour ces 4 mois de formation.”



Christine LAURE

Julien Coquet, Directeur Retail
Christine Laure



La satisfaction client

Quelques commentaires à chaud de nos clients suite aux parcours

Le test des couleurs en début de formation est hyper enrichissant. Il nous permet de mieux se connaître et d'améliorer notre façon d'être avec autrui. Applicable aussi bien de notre vie pro ou vie perso ! Chaque ateliers m'a apporté du positif. Merci aux trois formateurs à l'écoute et qui ont su rendre cette formation vivante et intéressante malgré le fait que celle-ci soit en visio.

Très intéressant surtout le système des couleurs ! Et pour une amélioration, (des formations en présentielle lorsque ce sera possible, horaire de formation, début des sessions à 8h00 ou 18h00 aurait été plus pratique pour moi...

Je me suis senti très à l'aise dans le groupe et avec les formateurs, pas de sensation du jugement sur et réel investissement. C'était vraiment une formation très intéressante et qui donne de la motivation et de l'énergie.

bon échange , formation très conviviale et participative...

Une formation enrichissante avec des outils qui changent qui permettent de ne pas s'ennuyer. Les formateurs sont dynamiques, à l'écoute.

Une super expérience, moderne et enrichissante, sur une approche bienfaisante du management. Je recommande vivement. un grand merci à Alexandre qui pour son dynamisme et investissement !!! Au top!

Formation en ligne intéressante avec des sessions en groupes et individuelles. Très bien d'avoir des personnes de différents secteurs professionnels, ce qui permet d'échanger. Permet d'acquérir quelques astuces pour la gestions d'équipe au quotidien.

Permet de se remettre en question sur son profil de manager, acquérir de nouveaux outils, de nouvelles méthodes pour manager. Décrypter les profils d'un collaborateur par les couleurs est vraiment génial ! Et une super équipe de formation au top. Merci.

Parcours riche, vivant et personnalisé!-

Chaque classe était très intéressante et complète en contenu sur chacun des différents sujets abordés. Les supports diapo permettent de suivre et visualiser le discours aisément. Les classes sont renforcées par des exercices concrets pour mieux intégrer les méthodologies. Personnellement j'ai pu prendre conscience des multiples dimensions du management en entreprise et plus spécifiquement au sein d'un point de vente commercial. J'ai appris les connaissances essentielles concernant la compétence du management (les profils couleurs, gérer les situations difficiles, les rôles du manager et ses différentes postures, la gestion des priorités entre autres).

La réalisation et l'étude de notre profil DISC est très enrichissante et permet une personnalisation du parcours pour mieux s'approprier la formation et pouvoir agir sur nos axes d'amélioration. Pouvoir échanger sur des situations concrètes de notre quotidien permet la réflexion et le déblocage de certains points compliqués à gérer. Je termine ce parcours émotionnellement optimiste et vivement motivée car j'ai pu déterminer un plan d'actions concret. Ces actions prioritaires vont me permettre de développer ma compétence en qualité de manager et répondent aux manques qui m'avaient incité à solliciter cette formation. Un grand merci à cette équipe d'experts au top!



**Au plaisir de démarrer
cette expérience
avec vous !**

Sophie Dupaigne

01 87 20 21 21

06 86 81 79 85

sdupaigne@soboxformation.com



www.soboxformation.com