



---

# EDITO

---

# Expert Activ

## Performance Commerciale

“ Expert Activ est le réseau national de consultants indépendants spécialisés en développement commercial managérial pour tout type d'entreprise avec un focus particulier sur les TPE-PME de de 5 à 100 personnes. Nos interventions peuvent être ponctuelles ou échelonnées selon vos besoins et votre problématique

Créé en 2005, le réseau Expert Activ compte aujourd'hui une trentaine de consultants opérationnels et indépendants experts en développement de la performance commerciale.

Nous intervenons dans la formation, le conseil et la mise en œuvre de politiques organisationnelles, commerciales et managériales.

Ses consultants sont des femmes et des hommes ayant tous une expérience de direction commerciale en entreprise ou de chef d'entreprise.

Expert Activ c'est avant tout une expertise de qualité centrée autour de vos projets de développement. Notre objectif est de vous aider à vendre plus et vendre mieux notamment grâce à un certain nombre d'outils, de connaissances et d'expériences. ”

---

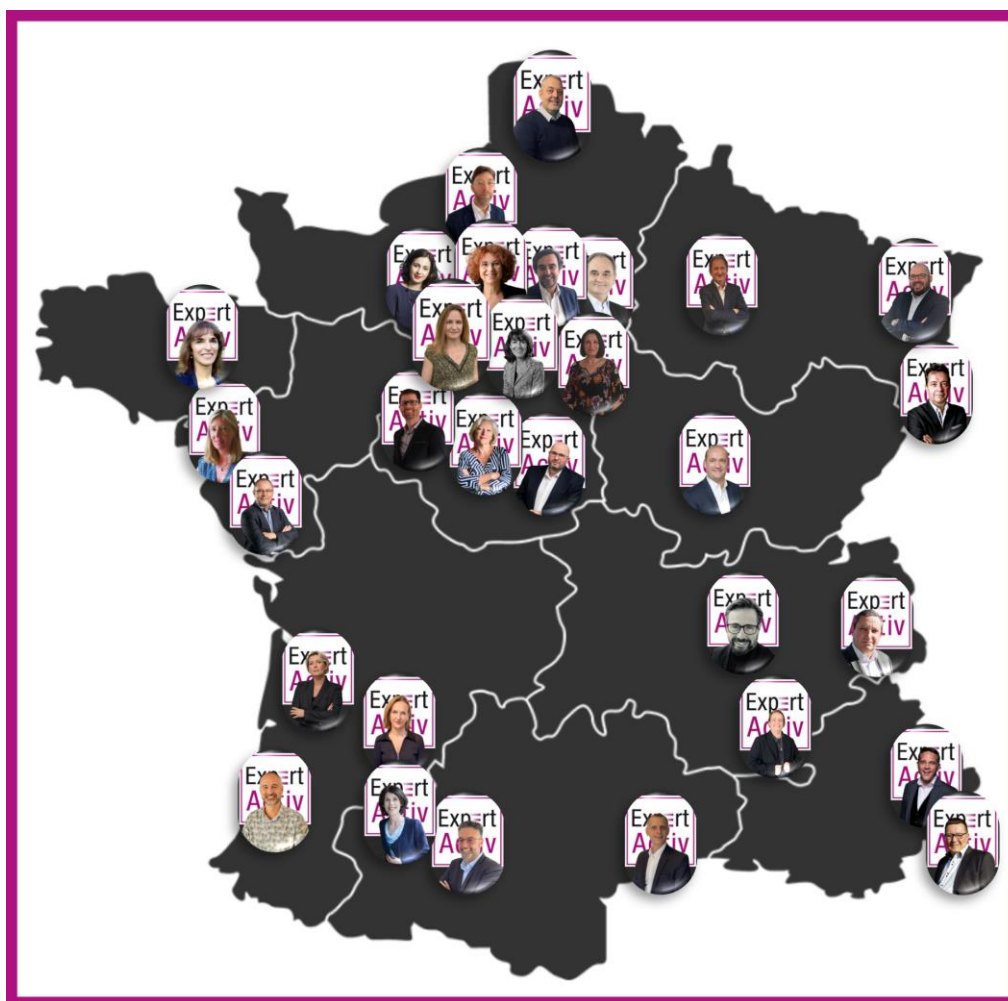
**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS  
Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSHEIM  
Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)  
SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42.67.05088.67 auprès du préfet de la région Grand Est



# 30 EXPERTS INDEPENDANTS EN FRANCE

Un réseau de consultants, prêts à vous accompagner



Qualité de service



Proximité clients



Accompagnement personnalisé

Animés par la culture du résultat et la pratique d'un management où la prise en compte de l'«humain» est fondamentale, chacune de leur mission s'appuie sur des méthodes largement éprouvées.

**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS

Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSEIM

Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)

SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z

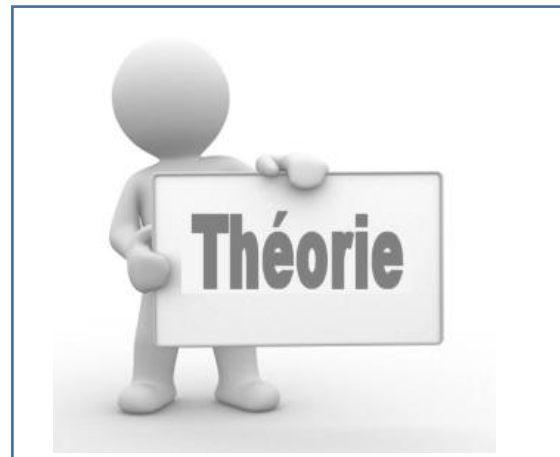
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42.67.05088.67 auprès du préfet de la région Grand Est



# 1 Approche unique adaptée à VOS BESOINS



**70% de PRATIQUE**



**30% de THEORIE**

⇒ Formations en présentiel ou en distanciel en intra rédigées sur le  
contexte de votre entreprise

## Nos objectifs pour VOTRE ORGANISATION



Permettre à **chaque collaborateur** d'exprimer **ses talents** au  
sein d'une équipe



Accompagner **une dynamique** de changements **positifs** et  
**durables**



Renforcer la confiance et le plaisir



Augmenter vos chiffres d'affaires (votre chiffre d'affaires ?)

**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS  
Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSHEIM

Tél. 03 88 21 69 90 - [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) - [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)  
SARL au capital de 51 300 Euros - RCS Paris 484 066 758 - APE 7022Z



## Notre méthode renforce votre performance

Toutes de nos formations sont entièrement personnalisées et adaptées à vos besoins

### ➤ Une méthode en 4 étapes



### ➤ Avec des outils certifiés



**Expert Activ**  
D I S C



Travail sur le savoir, le savoir-faire, le savoir-être et les attitudes mentales  
Feedback constructif sur la posture et les techniques

Remise d'une boîte à outils pour favoriser la mise en œuvre immédiate en milieu professionnel

### ➤ Accessibilité handicap

Lors de nos premiers contacts, nous vous proposons un entretien afin de prendre en compte les spécificités de votre handicap et de déterminer les éventuels aménagements ou dispositions à mettre en place.

Notre référent handicap se tient à votre disposition pour répondre à l'ensemble de vos questions.

**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS

Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSEIM

Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)

SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42.67.05088.67 auprès du préfet de la région Grand Est



# Les OPCO

**Expert Activ**  
CERTIFIÉ Qualiopi  
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : Action de formation

**NOUVEAUX  
OPCO  
NOUVEAUX  
LOGOS  
NOUVEAUX  
SITES  
WEB**

En partenariat avec



[trouver-mon-opco.fr](http://trouver-mon-opco.fr)

**afDas**



[www.afdas.com](http://www.afdas.com)

**Atlas** OPCO



[www.opco-atlas.fr](http://www.opco-atlas.fr)

**OPCO EP**  
Opérateur de compétences  
des Entreprises de Proximité



[www.opcoep.fr](http://www.opcoep.fr)

**AKTO**  
L'humain au cœur des services



[www.akto.fr](http://www.akto.fr)



[www.ocapiat.fr](http://www.ocapiat.fr)



[www.opco2i.fr](http://www.opco2i.fr)

**loppcommerce**  
Opérateur de compétences



[www.loppcommerce.com](http://www.loppcommerce.com)

**Constructys**  
Votre partenaire compétences



[www.constructys.fr](http://www.constructys.fr)

**OPCO  
Mobilités**



[www.opcomobilites.fr](http://www.opcomobilites.fr)

**OPCO  
SANTÉ**



[www.opco-sante.fr](http://www.opco-sante.fr)

**uniformalion**

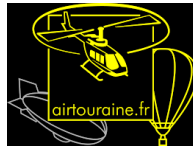


[www.uniformalion.fr](http://www.uniformalion.fr)

Cette infographie illustre le **transfert des compétences des anciens OPCA vers les 11 nouveaux OPCO**.  
Ex. Les champs d'intervention d'AGEFOS-PME ont été répartis entre 7 OPCO, le logo d'AGEFOS-PME apparaît donc 7 fois.



## Ils nous font confiance



**BNP PARIBAS**



Et bien d'autres ...

## Témoignage clients

« Une sérieuse prise de conscience sur le savoir être et le savoir-faire pour les équipes accompagnées ! Après une mission de formation-action des équipes de vente, celles-ci ont mesuré toute l'importance de l'écoute, de la découverte des attentes du client, du temps passé dans la négociation, amélioré la transformation et optimisé la signature de contrats. Bénéfice pour les équipes : s'approprier la vente et mieux travailler en synergie. Bénéfice pour l'entreprise : restauration du dialogue + gain d'efficacité et de productivité. »

Pascal GIRARDOT  
Selecteur AFAT – Directeur général



# SOMMAIRE

SOCIAL SELLING : PROSPECTER AVEC LINKEDIN .....	8
REUSSIR SA PROSPECTION TELEPHONIQUE .....	11
VENDRE ET NEGOCIER AU TELEPHONE.....	14
LA RELATION COMMERCIALE POUR LES TECHNICIENS .....	17
TECHNIQUES DE VENTE .....	20
LES TECHNIQUES DE VENTE II : Les clés de la négociation commerciale .....	22
ADOPTER UNE DEMARCHE COMMERCIALE BLENDED, COUPLEE PRESENTIELLE - DISTANCIELLE .....	24
LES CLES DE LA VENTE CONSEIL EN MAGASIN .....	27
LES TECHNIQUES DE VENTE COMPORTEMENTALES AVEC DISC EA .....	29
GO BUSINESS B TO B, FORMATION COMMERCIALE POUR LES CREATEURS D'ENTREPRISE .....	32
GO BUSINESS B TO C, FORMATION COMMERCIALE POUR LES CREATEURS D'ENTREPRISE .....	34
MANAGEMENT, LES FONDAMENTAUX .....	37
MANAGER A DISTANCE .....	40
EFFICACITE RELATIONNELLE, DECOUVERTE DISC EXPERT ACTIV .....	42
MANAGER AVEC DISC EXPERT ACTIV .....	44
SYNERGIE D'EQUIPE AVEC DISC EXPERT ACTIV .....	46
VIVRE ET TRAVAILLER EN EQUIPE .....	49
ANIMER ET MOTIVER SON EQUIPE COMMERCIALE .....	51
FORMATION DE FORMATEURS .....	54
CONDUIRE ET ANIMER UNE REUNION .....	57
LA GESTION DU TEMPS .....	59



# SOCIAL SELLING : PROSPECTER AVEC LINKEDIN

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Vous prospectez régulièrement par téléphone et vous constatez qu'il est souvent difficile de joindre votre interlocuteur. Les réseaux sociaux notamment le réseau LinkedIn sont un nouveau mode de communication, utilisés désormais par les entreprises. LinkedIn devient la vitrine de votre entreprise et de vous-même. Il vous permettra également d'entrer directement en contact avec vos interlocuteurs.*

## Public visé :

- Toute personne en charge de la prospection et de la vente : commercial, assistant commercial, technico-commercial...

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 3 sessions de 2h30 heures (soit 7h30 heures)

## Objectifs :

- Comprendre et appréhender la démarche social selling
- Savoir définir une stratégie de social selling LinkedIn
- Optimiser une vitrine professionnelle crédible en ligne
- Savoir communiquer pour gagner en visibilité et exposer la cible à la marque
- Développer son réseau professionnel et d'influence
- Rechercher et détecter des opportunités commerciales

## Programme :

### **COMPRENDRE ET APPREHENDER LA DEMARCHE SOCIAL SELLING**

#### **Comprendre la démarche du Social selling**

- Intérêt du Social Selling
- Différences avec le modèle commercial classique
- Objectifs du social seller sur LinkedIn

### **OPTIMISER UNE VITRINE PROFESSIONNELLE CREDIBLE EN LIGNE**

#### **Optimiser votre profil LinkedIn**

- Un profil efficace pour prospecter
- Crédibilité du profil
- Votre page entreprise
- Réglages essentiels





## **DEVELOPPER SON RESEAU PROFESSIONNEL ET D'INFLUENCE**

### **Développer votre réseau**

- Stratégies de prise de contact
- Bonnes pratiques de mise en connexion
- Définition de vos prospects-cibles
- Recherche de personnes sur LinkedIn
- Les groupes LinkedIn

## **SAVOIR DEFINIR UNE STRATEGIE DE SOCIAL SELLING LINKEDIN**

### **Créer vos scénarios de prospection**

- Méthodologie pour prospecter
- Différentes approches de scénario
- Bonnes pratiques de demande de connexion
- Les outils de prospection LinkedIn

## **SAVOIR COMMUNIQUER POUR GAGNER EN VISIBILITE ET EXPOSER LA CIBLE A LA MARQUE**

### **Publier du contenu**

- Types de contenu professionnel
- Construire votre ligne éditoriale
- Calendrier éditorial : quand et comment poster ?
- Booster vos publications
- Algorithme de LinkedIn
- Bonnes pratiques de publication
- Maîtriser vos débats

## **RECHERCHER ET DETECTER DES OPPORTUNITES COMMERCIALES**

### **Suivre votre activité LinkedIn**

- KPI : les indicateurs-clés à avoir
- Mesure de la performance de vos scénarios

### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Apports théoriques sur Power Point
- Ateliers de mise en situation avec les participants
- Quiz d'évaluation des acquis en fin de formation

### **Les plus :**

- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer le profil LinkedIn des participants et de la page entreprise
- Accompagnement à la définition d'une ligne et du calendrier éditorial du client
- Définition d'une stratégie d'approche pour les prospects-cible du client
- Mise en place de scénarios de prospection pour une à deux cibles du client
- Rédaction de messages personnalisés pour une à deux cibles du client
- Un livrable complet, reprenant les principaux contenus de la formation remis à chacun pour favoriser la mise en application



### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# REUSSIR SA PROSPECTION TELEPHONIQUE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Les entreprises perdent en moyenne 50% de leurs clients en cinq ans. Ainsi il est primordial pour leur pérennité d'aller à la conquête de nouveaux clients. Pour autant pour un grand nombre d'acteurs commerciaux, la prospection téléphonique est perçue comme une « corvée » avec peu de résultats. Appeler un décideur qui n'attend pas votre appel, pour décrocher un rendez-vous demande de réunir des savoir-faire particuliers. Grâce à cette formation intensive en prospection téléphonique, vous maîtriserez toutes les étapes d'une prospection réussie et vous augmenterez de façon considérable le nombre de rendez-vous qualifié.*

## Public visé :

- Commercial, assistant commercial, technico-commercial, téléconseiller, toute personne en charge de la vente par téléphone

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Durée :

- 1 jour + 1 jour (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Elaborer les outils permettant de maîtriser votre plan de prospection
- Savoir élaborer un scénario d'appel adapté à la cible dans le but de prendre un rendez-vous
- Adopter les bonnes postures au téléphone
- Savoir gérer les informations commerciales
- Savoir organiser sa relance téléphonique
- Savoir argumenter et répondre aux objections

## Nombre de participants :

- De 1 à 6 participants maximum

## Programme de la formation :

### **ADOPTER LES BONNES POSTURES AU TELEPHONE**

#### **Les attitudes au téléphone**

- La voix
- Le vocabulaire
- L'écoute
- Les postures (ton, attitude, rythme...).

### **ELABORER LES OUTILS PERMETTANT DE MAITRISER VOTRE PLAN DE PROSPECTION**

#### **Organiser sa prospection**

- La qualité de la cible de prospection : le fichier prospect, comment qualifier
- Le CRM, utiliser les données de l'entreprise
- Mettre en place le suivi de la prospection



- Organiser son temps d'appel et de RDV externes/la semaine type ou le mois type du commercial

## **SAVOIR ELABORER UN SCENARIO D'APPEL ADAPTE A LA CIBLE DANS LE BUT DE PRENDRE UN RENDEZ-VOUS**

### **Les étapes d'une prise de RDV par téléphone : scénario d'appel**

- Se présenter
- Passer les barrages (standard/assistante)
- Susciter l'attention
- Travailler l'accroche
- Présenter l'objet de l'appel
- Rassurer
- Demander l'autorisation

## **SAVOIR GERER LES INFORMATIONS COMMERCIALES**

### **Les étapes d'une prise de RDV par téléphone : scénario d'appel**

- Poser quelques questions de découverte, adaptées à la cible (B to B, B to C)
- Fixer le RDV en proposant deux choix
- Recueillir les N° de portable, les adresses mails

## **SAVOIR ARGUMENTER ET REpondre AUX OBJECTIONS**

### **Les étapes d'une prise de RDV par téléphone : scénario d'appel**

- Traiter les objections fréquentes
- Prendre congés

## **SAVOIR ORGANISER SA RELANCE TELEPHONIQUE**

### **Tracer son appel**

- L'importance de la prise de note
- L'alimentation du CRM/outil client
- Le suivi des contacts
- La transmission des informations

## **Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Apport théorique, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Exercices de mise en situation individuelles et nombreux échanges sur des situations concrètes de terrain permettant d'acquérir les réflexes indispensables et de prendre conscience des automatismes qui freinent la réussite de la prise de RDV
- Jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir
- Formation organisée par journées discontinues facilitant ainsi la mise en pratique des concepts vus au cours des séances de formation et l'analyse des situations réelles et vécues

## **Les plus :**

- Rédaction du scénario de prise de RDV personnalisé sur une à deux cibles du client
- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Rédaction d'une fiche de traitement des objections les plus courantes



- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer sa présentation, sa charte d'appels personnalisée
- **Option : possibilité d'accompagnement terrain : le consultant formateur accompagne le stagiaire lors de séances de phoning individuel sur le poste de travail et réalise un diagnostic des pratiques pour un plan de progrès personnalisé**

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# VENDRE ET NEGOCIER AU TELEPHONE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour

Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Appeler un décideur qui n'attend pas votre appel, qui ne connaît pas votre entreprise et à qui vous devez, pourtant, vendre un produit ou un service, est une tâche difficile qui demande méthode et force de persuasion. Dans un environnement très concurrentiel, où les décideurs sont de plus en plus sollicités, décrocher une vente par téléphone exige de maîtriser des savoirs fondamentaux pour être plus efficaces.*

## Public visé :

- Commercial, assistant commercial, technico-commercial, téléconseiller, toute personne en charge de la vente par téléphone

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 1 jour + 1 jour (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Appliquer les techniques de vente et de négociation au téléphone
- Savoir convaincre et résister aux demandes de négociation
- Savoir organiser sa relance téléphonique
- Comprendre les enjeux de la relation client

## Nombre de participants :

- De 1 à 6 participants maximum

## Programme de la formation :

### **APPLIQUER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE NEGOCIATION AU TELEPHONE**

#### **Les fondamentaux de la communication au téléphone**

- Les principes de la communication professionnelle au téléphone
- Travail sur la voix : Comprendre et s'approprier son fonctionnement, ses possibilités, maîtriser son débit de parole
- Apprendre le langage normalisé au téléphone
- Des formules pour les premières minutes de l'échange
- Comprendre le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone
- Privilégier l'écoute active
- Optimiser sa communication au téléphone

#### **La préparation**

- Se fixer des objectifs
- Adopter une stratégie



## COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

### La prise de contact

- Franchir les différents barrages
- Faire bonne impression dans les premières secondes
- Se présenter
- Faire parler le client

### La découverte du client

- En termes de motivations, besoins, désirs, budget disponible
- Le plan de découverte au travers du questionnement et de la reformulation

### La mise en pratique

- Elaboration du guide de découverte
- Jeux de rôle et mise en situation sur la phase découverte du client

## SAVOIR CONVAINCRE ET RESISTER AUX DEMANDES DE NEGOCIATION

### Mener l'argumentation

- Les argumentaires de vente, l'adaptation de l'argumentaire au client
- L'offre personnelle, argumentée, rassurante et conseillée
- Connaître, évaluer et traiter les objections du client
- Gérer les clients difficiles
- Vendre son « offre en termes de prix service compris »

### La mise en pratique

- Elaboration du guide d'argumentation
- Jeux de rôle et mise en situation sur la phase d'argumentation et de démonstration

### Le plan de réponse aux objections

- Dédramatiser
- Identifier et traiter les objections
- Savoir répondre aux objections

### La mise en pratique

- Elaboration du plan de réponses aux objections
- Jeux de rôle et mise en situation sur la phase d'objections

## COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT

### Finaliser la vente

- Les signaux d'achats et techniques d'incitation à l'acte d'achat
- Les techniques de conclusion, de prise de commande
- Les ventes additionnelles
- Traiter les demandes de remises, rabais, escomptes
- Rassurer, conforter et sécuriser le client sur son acte d'achat
- Prendre congé

### Négocier et préserver ses marges

- Préparer sa négociation
- Savoir défendre son offre initiale
- Demander une contrepartie à toute concession (gagnant/gagnant)



## Le bilan de la vente

### SAVOIR ORGANISER SA RELANCE TELEPHONIQUE

#### La relance

- La persévérance comme outil infaillible de développement
- Le plan de relance
- Gérer ses fichiers
- Le compte-rendu

#### Moyens et méthodes pédagogiques :

- Apport théorique, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles et nombreux échanges sur des situations concrètes de terrain
- Jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir
- Formation organisée par journées discontinues facilitant ainsi la mise en pratique des concepts vus au cours des séances de formation et l'analyse des situations réelles et vécues

#### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Rédaction de l'ensemble des outils nécessaires à la vente par téléphone : plan de présentation, guide découverte, argumentaire et plan de réponses aux objections.
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et de prendre conscience des automatismes qui freinent la réussite de la vente au téléphone
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# LA RELATION COMMERCIALE POUR LES TECHNICIENS

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Au quotidien, les techniciens contribuent à l'image de l'entreprise. Ils gèrent une dimension supplémentaire à celle du produit et très souvent jouent un rôle primordial dans la satisfaction et la fidélisation du client. Ainsi, à travers leurs activités, ils répondent aux enjeux de l'entreprise à savoir conforter son image et identifier les besoins de ses clients. Conscients de leur dimension commerciale cette formation leur permettra d'appréhender au mieux les enjeux relationnels et commerciaux qui font partie intégrante de leurs missions de tous les jours...*

## Public visé :

- Techniciens, ingénieurs, magasiniers, assistants commerciaux, toute personne souhaitant développer ses compétences en matière de relation client dans un contexte commerciale

## Prérequis :

- Aucun prérequis nécessaire

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- S'approprier la dimension relationnelle du service technique
- Conduire la visite par étape
- Savoir ouvrir l'entretien, jouer un rôle de conseil, être force de proposition
- Maîtriser sa communication commerciale
- Apprendre à gérer les situations délicates
- Mieux comprendre les enjeux commerciaux, juridiques et financiers

## Nombre de participants :

- De 1 à 8 participants maximum

## Programme de la formation :

### **S'APPROPRIER LA DIMENSION RELATIONNELLE DU SERVICE TECHNIQUE**

#### **Introduction**

- La relation, une affaire de perception
- « Ce qui est bon pour moi ne l'est pas forcément pour les autres »

#### **Améliorer la qualité du service technique pour le client**

- La qualité de la prestation technique
- La qualité de la relation avec le client

#### **Améliorer la qualité du service technique pour l'entreprise**

- Fidélisation
- Recommandation (aide à la prospection)



- Sécurité
- Rentabilité

### **SAVOIR OUVRIR L'ENTRETIEN, JOUER UN ROLE DE CONSEIL, ETRE FORCE DE PROPOSITION**

#### **Les moments clés pour bâtir une bonne relation client**

- Mise en service
- Pannes
- Réclamations et demandes

### **MIEUX COMPRENDRE LES ENJEUX COMMERCIAUX, JURIDIQUES ET FINANCIERS**

#### **Le Technicien, relai de l'image de l'entreprise**

- Image de Thermo Réfrigération (exercice)/les incontournables du savoir être
- Rôle du technicien dans la représentation, le développement, la pérennisation

### **CONDUIRE LA VISITE PAR ETAPE**

#### **Les étapes de la visite**

- Se présenter, connaître l'historique, le contexte de l'intervention
- L'intervention, client présent/client absent
- Expliquer efficacement une consigne
- La clôture / le BI ou les BI
- Apprendre à élargir (découverte)/ Conseils, recommandations
- Soigner la prise de congés
- Savoir remonter les informations en interne

### **MAITRISER SA COMMUNICATION COMMERCIALE**

#### **Savoir positiver**

- Les mots et phrases positives
- Les attitudes
- Installer le respect réciproque

### **APPRENDRE A GERER LES SITUATIONS DELICATES**

#### **Gérer les situations délicates :**

- Faire face au mécontentement du client et Savoir traiter l'objection
- Apprendre à rassurer sans prendre pour soi
- Identifier le factuel, le ressenti irrationnel et savoir le remonter

#### **Moyens et méthodes pédagogiques :**

- Apport théorique, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Mises en situations individuelles et nombreux échanges sur des situations concrètes de terrain
- Jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir
- Formation organisée par journées discontinues facilitant ainsi la mise en pratique des concepts vus au cours des séances de formation et l'analyse des situations réelles et vécues



### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables et entraînement intensif à la gestion des situations difficiles
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# TECHNIQUES DE VENTE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Vendre, le nerf de la guerre pour toutes les entreprises. S'adresser à des prospects ou des clients sans être bien préparé et prêt à traiter les objections relève tout simplement de l'inconscience ! Vous souhaitez maîtriser les techniques de questionnement, d'argumentation, de réponse aux objections pour mieux convaincre vos prospects et clients et augmenter ainsi vos taux de conclusion. Alors venez découvrir ou redécouvrir les 7 étapes clés pour se différencier. Ce stage d'entraînement aux techniques de vente vous permettra une appropriation optimale de cette méthode opérationnelle et une mise en œuvre auprès de vos clients dès le retour sur le terrain ! A l'issue de cette formation, vous saurez structurer votre vente dans un enchaînement logique et efficace.*

## Public visé :

- Commerciaux, technico-commerciaux, tous les profils commerciaux faisant de la vente en face à face, toute personne placée régulièrement en situation de vente

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Savoir se présenter et présenter son entreprise
- Apprendre à découvrir les besoins de son prospect/client
- Trouver les points d'appui et construire son argumentation commerciale
- Conclure positivement un entretien de vente et conforter son interlocuteur

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **SAVOIR SE PRESENTER ET PRESENTER SON ENTREPRISE**

#### **La préparation**

- Se fixer des objectifs, avoir une stratégie

#### **La présentation**

- Se présenter, présenter son entreprise
- Créer un climat propice à l'entretien

### **APPRENDRE A DECOUVRIR LES BESOINS DE SON PROSPECT/CLIENT**

#### **La découverte**

- Besoins, motivations et enjeux
- Maîtriser les techniques spécifiques



## TROUVER LES POINTS D'APPUI ET CONSTRUIRE SON ARGUMENTATION COMMERCIALE

### L'argumentation

- Mettre en ligne l'argumentation et les besoins découverts

### Le traitement des objections

- Dédramatiser, identifier et traiter les objections

## CONCLURE POSITIVEMENT UN ENTRETIEN DE VENTE ET CONFORTER SON INTERLOCUTEUR

### La conclusion

- Choisir le bon moment
- Justifier sa conclusion

### La confortation

- Sécuriser

### Moyens et méthodes pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices collectifs ou individuels de mise en pratique
- Chaque phase d'apport théorique est suivie d'exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour élaborer sa présentation, son argumentation et son plan de réponses aux objections

### Les plus :

- L'accent est mis sur l'entretien de vente (+ de 70%) à partir des situations vécues par les participants
- Conseils aux participants sur les cas les plus difficiles vécus dans leur entreprise
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application dès les prochains entretiens ainsi que le suivi en accompagnement par le manager
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain
- **Option : possibilité d'accompagnement terrain : le consultant formateur accompagne le stagiaire lors de vos entretiens de vente et réalise un diagnostic de vos pratiques pour un plan de progrès personnalisé.**

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# LES TECHNIQUES DE VENTE II : LES CLES DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour

Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Les temps changent, les acheteurs sont de plus en plus aguerris et les consommateurs de plus en plus informés, cela ne laisse guère de place aux amateurs et beaux parleurs. C'est bien au vendeur de faire la différence en devenant un véritable expert, apporteur de solutions et d'éléments différenciateurs pour son client. Ce stage intensif vous apportera les outils et méthodes des professionnels de la vente afin d'augmenter vos compétences pour adapter vos techniques et comportements aux besoins de vos clients et prospects ouvrant de nouvelles perspectives pour améliorer votre taux de transformation.*

## Public visé :

- Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux souhaitant se perfectionner

## Prérequis :

- Connaissances des techniques de vente, vendeurs confirmés ou vendeurs ayant suivis le stage de niveau 1 « Techniques de vente »

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectif :

- Mieux se connaître pour mieux négocier
- Préparer efficacement sa négociation commerciale
- Négocier avec une approche stratégique
- Mener une négociation difficile à son avantage

## Nombre de participants :

- 1 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX NEGOCIER**

#### **Comprendre les enjeux d'une négociation**

- Qu'est-ce qu'une négociation ?
- Une histoire de divergence
- Comment gérer un différent
- Types de négociateur

### **PRÉPARER EFFICACEMENT SA NÉGOCIATION COMMERCIALE**

#### **Dessinez le cadre de votre négociation**

- Préparez-vous à la négociation
- Définissez votre zone d'accord (MESORE)



- Identifiez vos leviers de négociation
- Obtenez une contrepartie tangible

### **Maîtrisez votre grille tarifaire**

- Revisitez les idées-clés sur les prix
- Calculez votre marge commerciale
- Définissez vos modalités contractuelles d'achat

## **NEGOCIER AVEC UNE APPROCHE STRATEGIQUE**

### **Lancez-vous dans votre entretien de négociation**

- Ancrez votre pouvoir de négociation (rapport de force, curseur)
- Restez centré sur votre interlocuteur
- Amplifiez votre pouvoir de persuasion : les biais cognitifs en négociation

## **MENER UNE NEGOCIATION DIFFICILE A SON AVANTAGE**

### **Négociez avec un interlocuteur coriace**

- Montrez vos limites, Posez le cadre
- Gérez vos émotions
- Traitez les objections avec souplesse

## **MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX NEGOCIER**

### **Conclusion du séminaire**

- Rassurez-vous : à chacun son processus de vente
- Devenez des warriors (clôre la négociation)
- Entraînez-vous aux techniques de négociation déloyales

### **Votre plan d'action personnel**

- Ancrez vos apprentissages
- Construisez votre plan d'action
- Engagez-vous sur votre entraînement (débrief)

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas, de quizz et d'échanges avec les participants
- Exercices d'assertivité, jeux de rôle
- Entraînement intensif : simulation de négociation en binôme/trio-training sur cas réels des participants
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels

## **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Le support pédagogique est remis à chaque stagiaire en fin de formation
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

## **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# ADOPTER UNE DEMARCHE COMMERCIALE BLENDED, COUPLEE PRESENTIELLE - DISTANCIELLE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*La crise du Covid, a fait que les commerciaux ne pouvaient plus chercher leurs clients. C'est désormais possible mais il convient de limiter les rendez-vous physiques à ce qui est nécessaire. Un certain nombre d'actes commerciaux peuvent être rédigés à distance. Lors de cette formation nous identifions les actes à conserver en physique et ceux à basculer commerciaux en présentiel pour une plus grande efficacité commerciale et une meilleure gestion du temps.*

## Public visé :

- Tous collaborateurs en charge de la commercialisation des produits

## Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente

## Durée :

- 6 séances de 2h en visioconférence soit 12h

## Objectifs :

- Prendre conscience que la démarche commerciale ne peut plus être la même qu'avant
- Identifier les actes à conserver et ceux à transformer
- Savoir modéliser son temps de travail en démarche blended distanciel/présentiel
- Transformer cette situation en opportunité
- Adopter les bonnes postures au téléphone, en visio, en présentiel
- Savoir vendre en distanciel

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **PRENDRE CONSCIENCE QUE LA DEMARCHE COMMERCIALE NE PEUT PLUS ETRE LA MEME QU'AVANT**

- Présentation des participants et de la formatrice
- Présentation des objectifs
- Tour de table sur le vécu de chacun pendant le confinement et depuis cette période

### **Description de la démarche commerciale avant la crise sanitaire**

- Les rendez-vous et leurs objectifs
- Les contacts téléphoniques et leurs objectifs (prise de rendez-vous, autres ...)





## IDENTIFIER LES ACTES A CONSERVER ET CEUX A TRANSFORMER

### Les changements à apporter à la démarche commerciale

- Les types de rendez-vous à conserver et leur valeur ajoutée (brainstorming)
- Les nouveaux types de contacts commerciaux à mettre en place (téléphone, visio, pour faire quoi ?)

## SAVOIR MODELISER SON TEMPS DE TRAVAIL EN DEMARCHE BLENDED DISTANCIEL/PRESENTIEL

### Modéliser son temps de travail par typologie de clients

- Définir la bonne fréquence des différents contacts commerciaux (visite, téléphone, visio) (*exercice de modélisation selon la segmentation clients*)
- L'annoncer au client (*définition en commun de la trame de présentation, fond et forme, entraînement*)

## ADOPTER LES BONNES POSTURES AU TELEPHONE, EN VISIO, EN PRESENTIEL

### La nouvelle démarche commerciale

- Les outils
- Les fondamentaux de la communication au téléphone
  - Les principes de la communication professionnelle au téléphone
  - Travail sur la voix : maîtriser son débit de parole et l'articulation (*exercice de diction*)
  - Adopter le rôle moteur de l'attitude positive au téléphone
  - Privilégier l'écoute active (*test de communication active*)

## SAVOIR VENDRE EN DISTANCIEL

- Les rendez-vous en visio-conférence
  - La bonne posture à adopter
  - La technique de prise de rendez-vous et l'envoi du lien
  - Les règles de bonne conduite en visio
  - Mener et garder la main de l'entretien
  - La préparation et la présentation des documents (*exercice, préparer et présenter une promotion, fond et forme*)
  - Se fixer des objectifs
  - Adopter une stratégie
  - Présenter l'offre et ses supports de vente
  - Conclure le RDV
  - Positionner le prochain contact commercial (téléphone, visio ou physique)
  - Le suivi externe/interne
- Le rendez-vous physique
  - Continuer à créer du lien en respectant les mesures sanitaires

## TRANSFORMER CETTE SITUATION EN OPPORTUNITE

- Faire de cette démarche une opportunité pour développer les ventes
  - Utiliser son temps pour développer la prospection téléphonique, LinkedIn, visio
- Tour de table : questions-réponses et conclusion



### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mise en pratique sur le contexte de l'entreprise
- Conseils personnalisés du consultant-formateur

### **Les plus :**

- La formation sera montée sur mesure et tous les exercices seront rédigés sur le contexte de l'entreprise

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# LES CLES DE LA VENTE CONSEIL EN MAGASIN

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Vanter les mérites d'un produit ou d'un service et guider le client vers l'acte d'achat, n'est pas chose aisée. Devant une concurrence de plus en plus forte, face à l'effervescence des nouvelles technologies, face à une clientèle informée et exigeante, le vendeur conseil doit tout particulièrement être à l'écoute des attentes et motivations de son client afin d'argumenter et adapter son discours pour faire une bonne impression, convaincre, conclure et fidéliser... Nous vous proposons à travers ce stage de vous apporter méthode et outils pour réussir pleinement dans votre approche de vendeur conseil.*

## Public visé :

- Vendeurs en boutique, magasin, showroom, salons, vendeurs en point de vente, conseiller vendeur, toutes personnes rencontrant du public...

## Prérequis :

- Aucun prérequis nécessaire

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectif :

- S'approprier les techniques de vente BtoC
- Écouter et identifier les attentes des clients pour adapter son conseil
- Conclure les ventes avec succès

## Nombre de participants :

- 1 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **S'APPROPRIER LES TECHNIQUES DE VENTE BTOC**

#### **Comprendre les comportements et attitudes clés de la vente**

- Les 3 piliers de l'acte de vente : l'application de techniques, la qualité de la relation, le mental
- Prendre conscience que chacun a des perceptions différentes. Les impacts sur la communication.
- Identifier les leviers de la performance personnelle

#### **Se préparer à la vente et donner une bonne première impression**

- Donner envie au client de rentrer : les bonnes pratiques et celles à éviter
  - Les éléments extérieurs et intérieurs
  - Les éléments liés à l'équipe
- Les objectifs/identification des clés de la croissance dans le retail
- Préparer ses argumentaires produits/services
- Les astuces de communication pour faire une bonne première impression
- Les clés d'une entrée en contact réussie : créer du lien instantanément



## ÉCOUTER ET IDENTIFIER LES ATTENTES DES CLIENTS POUR ADAPTER SON CONSEIL

### Comprendre les attentes du client pour mieux le conseiller

- Questionner efficacement et pratiquer l'écoute active pour identifier les besoins et motivations du client et créer une relation de confiance
- Reformuler sur les attentes et les non-dits afin de faire la bonne proposition
- S'adapter aux nouvelles habitudes de consommation : click & collecte, conseil après un achat sur internet, ROPO...
- Gérer les insatisfactions et apporter une réponse apaisante

## CONCLURE LES VENTES AVEC SUCCES

### Bien argumenter son conseil

- Utiliser un argumentaire spécifique pour chaque client en fonction de ses besoins et motivations
- Mettre en avant les bénéfices du produit/service, construire une trame d'argumentaire
- Utiliser la théâtralisation et l'art du storytelling
- Traiter les objections efficacement et sereinement
- Présenter avantageusement son prix
- Favoriser les ventes additionnelles

### Finaliser sa vente

- Inciter à l'achat : identifier les signes verbaux et non verbaux
- Conclure la vente et conforter son client
- Fidéliser en utilisant les outils à disposition : échantillons, carte de fidélité...

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur

## Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

## Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# LES TECHNIQUES DE VENTE COMPORTEMENTALES AVEC DISC EA

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Pourquoi avec certains clients le contact est plus difficile qu'avec d'autres ? Comment adapter son comportement à celui de son prospect ou client ? Voici deux questions auxquelles nous répondrons grâce à une méthode simple, ludique et facilement opérationnelle : la méthode Disc Expert Activ®. En effet aujourd'hui il est vital de soigner son savoir-être, seul l'application des techniques de vente ne suffit, pour vendre plus et vendre mieux. Nous devons personnaliser notre comportement au profil de notre interlocuteur. A travers cette formation nous vous invitons à revisiter les différentes étapes de la vente en traitant votre interlocuteur plus comme vous aimeriez être traité mais bien comme il aimerait être traité...*

## Public visé :

- Commerciaux, chargés d'affaires, toute personne ayant des relations commerciales avec les clients

## Prérequis :

- Personne connaissant les fondamentaux de l'entretien de vente



Expert Activ  
D I S C

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Comprendre son propre style de communication pour renforcer son efficacité commerciale
- Reconnaître les différents styles comportements de son interlocuteur
- S'adapter à son interlocuteur pour développer une meilleure relation
- Savoir utiliser les couleurs dans les phases de la vente
- Vendre de façon appropriée en tenant compte de soi-même, d'autrui et de la situation du moment

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **COMPRENDRE SON PROPRE STYLE DE COMMUNICATION POUR RENFORCER SON EFFICACITE COMMERCIALE**

#### **Découverte des couleurs de la communication**

- Découvrir les 4 typologies de couleurs Rouge, Jaune, Vert, Bleu
- Découvrir les profils comportementaux associés "dominance", "influence", "stabilité", "conformité"
- Analyser les profils et leurs caractéristiques : forces, faiblesses, façon d'aborder les challenges...
- Mieux comprendre son ressenti et son seuil de tolérance face aux différentes couleurs
- Prendre conscience de son propre style pour mieux accepter les différences de l'autre



## **RECONNAITRE LES DIFFERENTS STYLES COMPORTEMENTS DE SON INTERLOCUTEUR**

### **Le client Rouge, Jaune, Vert, Bleu**

- Comportements typiques
- Questions typiques

## **S'ADAPTER A SON INTERLOCUTEUR POUR DEVELOPPER UNE MEILLEURE RELATION**

### **De quoi parlent-ils ?**

- Le premier contact
- Le nouveau modèle de vente
- La relation de confiance
  - L'écoute
  - Créer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs

### **Les besoins et attentes**

- Les différents types de questions
- Recherche des besoins selon le style de votre prospect ou client
- La vente basée sur les besoins
- La clé magique

## **SAVOIR UTILISER LES COULEURS DANS LES PHASES DE LA VENTE**

### **Les questions**

- Questions de situation
- Questions d'implication

### **La présentation**

- Adapter sa présentation des solutions
- Présentation efficace et tendances d'achat
- Les bonnes affirmations qui motivent les différents styles comportementaux

### **La conclusion**

- Traiter les objections
- Savoir conclure en fonction du comportement de votre interlocuteur

## **VENDRE DE FAÇON APPROPRIÉE EN TENANT COMPTE DE SOI-MÊME, D'AUTRUI ET DE LA SITUATION DU MOMENT**

### **Les obstacles à la conclusion**

- Les principaux obstacles
- Les deux peurs
- Les déclencheurs et signaux de stress
- Identifier les signaux d'achat

### **Ce qu'il faut retenir**

- Le client : langage du corps voix rythme de discours contenu
- L'analyse de la relation avec le client
- Les comportements à avoir, ce qu'il faut éviter
- Les différentes stratégies du vendeur adapté à votre interlocuteur



### Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles de relation client et de vente
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain

### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# GO BUSINESS B TO B, FORMATION COMMERCIALE POUR LES CREATEURS D'ENTREPRISE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour

*Vous allez ou vous venez de créer votre entreprise, vous maîtriser parfaitement votre domaine d'activité mais vous n'avez jamais pratiqué la vente. Participez à la formation Go Business B to B pour acquérir les fondamentaux du commerce et assurer ainsi le développement commercial de votre entreprise. Cette formation se déroulera en petits groupes de 3 à 4 personnes pour que chaque participant puisse travailler sur son propre cas.*

## **Public visé :**

- Créateurs d'entreprises, tous domaines d'activités, avant ou au début de l'activité

## **Prérequis :**

- Aucun prérequis

## **Durée :**

- 4 x ½ journées (soit 14 heures)

## **Objectifs :**

- Définir sa stratégie, son ciblage, son offre
- Définir son plan d'action commercial et les outils de suivi
- Savoir prospecter et vendre

## **Nombre de participants :**

- De 3 à 4 participants

## **Programme de la formation :**

### **DEFINIR SA STRATEGIE, SON CIBLAGE, SON OFFRE**

#### **La démarche type et la chronologie**

- Les DAS
- L'analyse SWOT
- La stratégie commerciale
- Le plan d'action commercial

### **DEFINIR SON PLAN D'ACTION COMMERCIAL ET LES OUTILS DE SUIVI**

#### **Bâtir un plan d'action**

- Quoi – à qui – où – quand – combien – comment – qui – avec quels moyens ?
- Le planning
- La fiche action
- Le ROI





## **SAVOIR PROSPECTER ET VENDRE**

### **Les techniques de vente**

#### **La préparation**

- Se fixer des objectifs, avoir une stratégie
- Identifier les différents canaux de prospection
- Savoir prendre contact avec ses cibles

#### **La présentation**

- Se présenter, présenter son entreprise
- Créer un climat propice à l'entretien

#### **La découverte**

- Besoins, motivations et enjeux
- Maîtriser les techniques spécifiques

#### **L'argumentation**

- Mettre en ligne l'argumentation et les besoins découverts

#### **Le traitement des objections**

- Dédramatiser, identifier et traiter les objections

#### **La conclusion**

- Choisir le bon moment
- Justifier sa conclusion

#### **La confortation**

- Sécuriser

#### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Apports théoriques, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Exercices de mise en situation et nombreux échanges sur des cas concrets de terrain
- Jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur

#### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Petits de groupes de 3 à 5 permettant d'aller sur les situations professionnelles concrètes de chaque participant
- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour chaque participant
- Fourniture d'un livrable avec l'ensemble des apports théoriques
- **Option : possibilité d'accompagnement individuel terrain**

#### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# GO BUSINESS B TO C, FORMATION COMMERCIALE POUR LES CREATEURS D'ENTREPRISE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Vous allez ou vous venez de créer votre entreprise. Participez à la formation Go Business B to C pour acquérir les fondamentaux du commerce et assurer ainsi le développement commercial de votre point de vente. Cette formation se déroulera en petits groupes de 3 à 4 personnes pour que chaque participant puisse travailler sur son propre cas.*

## Public visé :

- Créateurs d'entreprises, tous secteurs d'activités, avant ou au début de l'activité

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Durée :

- 4 x ½ journées (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Appréhender la politique commerciale de son point de vente
- Développer sa visibilité
- Découvrir ou approfondir la notion de merchandising
- S'adapter au contexte de la personne et à susciter l'adhésion du client
- Améliorer son efficacité dans la vente par le contact client
- Structurer une vente

## Nombre de participants :

- De 3 à 4 participants

## Programme de la formation :

### **APPREHENDER LA POLITIQUE COMMERCIALE DE SON POINT DE VENTE**

#### **La Politique commerciale**

- Les différentes organisations et réalités des réseaux de distributions
  - La Franchise
  - Les indépendants
- La réalisation d'un panorama Marché
  - Comprendre son environnement local
  - Déterminer son positionnement et ses différenciations



- L'élaboration de ses objectifs
  - Pourquoi un objectif ?
  - Comment se fixer un objectif
  - Quels types d'objectifs
  
- La recherche de son emplacement

## DEVELOPPER SA VISIBILITE

### Le développement de la visibilité

- La visibilité passe à travers :
  - Le point de vente
  - Des outils extérieurs

## DECOUVRIR OU APPROFONDIR LA NOTION DE MERCHANDISING

- Le point de vente
  - Le merchandising
    - Les règles du merchandising
    - Les différents types de merchandising
    - A quoi sert le merchandising
    - Les règles d'agencement d'un point de vente
  - Les vitrines et enseignes
    - L'objectif d'une vitrine et d'une enseigne : le modèle AIDA
    - Qu'est-ce qu'une enseigne ?
    - Pourquoi travailler son enseigne

## S'ADAPTER AU CONTEXTE DE LA PERSONNE ET A SUSCITER L'ADHESION DU CLIENT

- Les activités extérieures au point de vente
  - La communication et ses outils
    - Les médias et le hors media
    - L'importance des réseaux sociaux
  - Les activités « drive to store »
  - La fidélisation
    - Pourquoi fidéliser
    - Comment fidéliser
    - Le programme de fidélité

## AMELIORER SON EFFICACITE DANS LA VENTE PAR LE CONTACT CLIENT

### La bonne attitude client

- L'approche psychologique et sociale dynamique de la vente
- La notion humaine
- La notion de posture
- Le relationnel



## **STRUCTURER UNE VENTE**

### **Le déroulement d'une vente réussie**

#### Les étapes de la vente

- L'accueil
- La découverte
- L'argumentation
- La concrétisation
- La vente complémentaire
- La fidélisation

#### Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Exercices de mise en situation individuelles et nombreux échanges sur des situations concrètes de terrain
- Jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur

#### Les plus :

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Petits groupes de 3 à 5 permettant d'aller sur les situations professionnelles concrètes de chaque participant
- Conseils personnalisés du consultant-formateur pour chaque participant
- Fourniture d'un livrable avec l'ensemble des apports théoriques
- **Option : possibilité d'accompagnement individuel terrain**

#### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# MANAGEMENT, LES FONDAMENTAUX

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour

Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*La fonction de manager est centrale dans la stratégie de l'entreprise : il est porteur de l'efficacité et de la montée en compétence de ses collaborateurs. Maîtriser les fondamentaux du management c'est savoir tirer le meilleur parti de son équipe ! Quel positionnement adopter pour votre style de management ? Comment améliorer la performance de son équipe ? Comment déléguer et motiver ses collaborateurs pour renforcer la cohésion d'équipe ? Comment intervenir avec efficacité dans les situations difficiles ? Vous trouverez dans cette formation les clés pour pouvoir répondre à toutes ces questions et ainsi démultiplier les potentialités de vos collaborateurs afin de les faire converger vers l'atteinte des objectifs fixés.*

## **Public visé :**

- Managers, cadres souhaitant acquérir les techniques fondamentales du management de proximité

## **Prérequis :**

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## **Durée :**

- 3 jours (soit 21 heures)

## **Objectif :**

- Connaître les fondamentaux du management
- Déterminer son style de management
- Accompagner ses collaborateurs en les motivant au quotidien
- Savoir manager ses collaborateurs pour une meilleure efficacité de l'entreprise
- Se positionner en tant que manager face à son équipe et à sa hiérarchie

## **Nombre de participants :**

- 1 à 8 participants

## **Programme de la formation :**

### **CONNAITRE LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT**

- Définition du management
- La roue de Deming
- Missions de base du management

### **DETERMINER SON STYLE DE MANAGEMENT**

#### **Planifier**

- Définir les missions
- Définir les ressources nécessaires
- Définir les postes (la fiche de poste)
- Définir les objectifs
- Définir les actions



- Définir les moyens (budget)

### Organiser

- Les règles du jeu
- Les règles à respecter
- Organiser la délégation
- La gestion du temps
- Mettre en œuvre le plan d'actions
- Mettre en place et faire évoluer les moyens et outils
- Informer

## ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS EN LES MOTIVANT AU QUOTIDIEN

### Motiver / faire évoluer

- La pyramide de Maslow
- Comment motiver ses collaborateurs
- Motivation individuelle
- Motivation collective

### Contrôler

- Améliorer / réagir
- Évaluer la performance
- Compétences ou motivation
- Le carré de l'autonomie
- L'axe organisationnel
- L'axe relationnel

## SAVOIR MANAGER SES COLLABORATEURS POUR UNE MEILLEURE EFFICACITE DE L'ENTREPRISE

### Manager une équipe

- Les comportements dans l'équipe
- Les maladies d'une équipe
- Le développement de son équipe
- La conduite de réunion
- Les différents types d'entretiens
  - L'entretien de fin d'année
  - L'entretien de professionnalisation
  - L'entretien de recadrage
  - L'entretien de motivation
- Quand et comment les mener

## SE POSITIONNER EN TANT QUE MANAGER FACE A SON EQUIPE ET A SA HIERARCHIE

### Communiquer

- L'écoute active
- La relation verbale
- La communication
- L'assertivité

### Adapter son management

- La courbe de l'autonomie



- Les styles de management
- Initiation à l'analyse comportementale pour s'adapter aux profils des collaborateurs
- Prendre en compte soi, le collaborateur, la situation

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles, échanges avec le participant et apports du formateur
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain
- **Option : possibilité d'accompagnement individuel : Identification des points forts et des axes d'amélioration du stagiaire afin d'établir un plan d'actions de progrès personnalisé**

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# MANAGER A DISTANCE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

## Public visé :

- Toutes personnes en charge de manager des collaborateurs

## Prérequis :

- Maîtriser les techniques de management

## Durée :

- 2 sessions de 3,50 heures en visioconférence, soit 07 heures

## Objectifs :

- Comprendre les bénéfices et les contraintes liés à la mise en place de la démarche commerciale blended des équipes
- Piloter les équipes en tenant compte de cette évolution
- Accompagner ses collaborateurs et créer du lien collectif à distance

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme :

### **COMPRENDRE LES BÉNÉFICES ET LES CONTRAINTES LIÉS À LA MISE EN PLACE DE LA DÉMARCHE COMMERCIALE BLENDED DES ÉQUIPES**

#### *Les défis et les spécificités du management de la démarche commerciale blended*

- Le contexte et les transformations
- Le cadre et les bonnes pratiques
- L'écoute active
- Définir les bons outils et les moyens de communication
- Les avantages et la complexité liée à la distance

### **PILOTER LES ÉQUIPES EN TENANT COMPTE DE CETTE ÉVOLUTION**

#### *Le pilotage des équipes*

- La planification
- Le pilotage de l'activité
- Définir des modalités de reporting pertinentes et efficaces avec les outils existants de l'entreprise

### **ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS ET CRÉER DU LIEN COLLECTIF À DISTANCE**

#### *L'accompagnement des collaborateurs*

- La relation de confiance
- Le feedback
- La motivation
- Favoriser les échanges et créer le collectif à distance

**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS  
Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSHEIM

Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)  
SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42.67.05088.67 auprès du préfet de la région Grand Est





## *L'accompagnement à la démarche clients*

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices de mise en pratique sur le contexte de l'entreprise
- Conseils personnalisés du consultant-formateur

### **Les plus :**

- La formation sera montée sur mesure et tous les exercices seront rédigés sur le contexte de l'entreprise

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# EFFICACITE RELATIONNELLE, DECOUVERTE DISC EXPERT ACTIV

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Développer une « bonne communication » est devenu un enjeu incontournable des entreprises et de bons nombres d'encadrants. Pouvoir comprendre le comportement de l'autre et ainsi renforcer sa capacité d'adaptabilité pour gagner en efficacité relationnelle s'avère primordiale dans le milieu professionnel d'aujourd'hui. Nous vous proposons à travers la méthode Disc Expert Activ®, un outil simple et opérationnel immédiatement applicable dans votre environnement de travail, de développer l'impact de votre comportement et ancrer ces changements positifs dans le temps.*

## Public visé :

- Tous professionnels de l'entreprise souhaitant améliorer ses relations interpersonnelles en communiquant mieux

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectif :

- Identifier et comprendre son propre style comportemental
- Reconnaître les attentes et les besoins de chaque style de comportement
- Adapter son style de comportement de façon à communiquer plus efficacement avec ses collègues, collaborateurs, clients...
- Développer et renforcer ses compétences relationnelles

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **IDENTIFIER ET COMPRENDRE SON PROPRE STYLE COMPORTEMENTAL**

#### **Découvrir le langage des couleurs**

- Découvrir les différentes typologies de couleurs et les comportements associés
- Reconnaître son mode de communication privilégié et son impact dans la relation
- Savoir faire preuve de flexibilité
- Découvrir ses propres motivations

### **RECONNAITRE LES ATTENTES ET LES BESOINS DE CHAQUE STYLE DE COMPORTEMENT**

#### **Savoir reconnaître les différents profils de couleurs**

- Savoir identifier les indicateurs comportementaux (mots, gestes, voix) pour connaître les profils de vos interlocuteurs
- Reconnaître les grands types psychologiques et leur comportement sous stress



Expert Activ  
D I S C



- Connaître et reconnaître la dynamique de ses interlocuteurs
- Analyser les facteurs de motivation et les besoins de l'autre

## **ADAPTER SON STYLE DE COMPORTEMENT DE FAÇON A COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT AVEC SES COLLEGUES, COLLABORATEURS, CLIENTS...**

### **Développer une communication constructive**

- Les aspects clés d'une communication
- Les différentes sources d'incompréhension
- Savoir décoder le comportement verbal et le non verbal

## **DEVELOPPER ET RENFORCER SES COMPETENCES RELATIONNELLES**

### **S'entraîner pour améliorer sa capacité à communiquer**

- Savoir écouter son interlocuteur
- De l'écoute active à la reformulation
- Adapter efficacement son style de communication
- Savoir faire preuve d'assertivité

### **Savoir gérer les situations délicates**

- Découvrir et comprendre les sources d'incompréhension et de conflits entre les couleurs
- Prévenir et gérer les tensions grâce au langage des couleurs
- Savoir sortir des conflits en utilisant la méthode des couleurs

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles du milieu professionnel
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

## **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et professionnelle avec une grande expérience terrain

## **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# MANAGER AVEC DISC EXPERT ACTIV

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Manager, c'est un métier, un savoir-faire technique et relationnel, qui consiste à conduire, au quotidien (mener, diriger), dans une situation ou un contexte donné (l'environnement), les opportunités et menaces, les forces et faiblesses, un groupe d'Hommes (équipe) ayant à atteindre en commun des objectifs conformes aux finalités de l'organisation. Cette formation vous permettra d'adapter votre style de management, de renforcer et d'accroître la motivation de vos collaborateurs grâce à une visualisation des comportements par le langage des couleurs. La méthode Disc Expert Activ© évite tout jugement de valeurs et permet ainsi d'apprécier les autres, de comprendre la complémentarité des différences pour gagner en efficacité managériale en s'adaptant à votre interlocuteur et à la situation.*

## Public visé :

- Directeurs, Dirigeants, managers, toute personne en situation de manager des collaborateurs

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Connaître les types de manager selon les couleurs Disc Expert Activ©
- Acquérir et expérimenter les techniques permettant d'aborder le management
- Savoir intégrer la dimension humaine dans les différents volets du management
- Analyser les différentes situations de management et apporter les approches en réponse



## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **CONNAITRE LES TYPES DE MANAGER SELON LES COULEURS DISC EXPERT ACTIV©**

#### **Découvrir les comportements à travers le langage des couleurs**

- Les 8 types de profils associés aux quatre couleurs
- Les caractéristiques de la communication verbale et non verbale par couleur
- La perception des autres à travers le filtre des couleurs
- Les interactions et la communication entre les couleurs :
  - Ce qu'il faut faire
  - Ce qu'il faut éviter

### **ACQUERIR ET EXPERIMENTER LES TECHNIQUES PERMETTANT D'ABORDER LE MANAGEMENT**

#### **Le management au quotidien**

- Le Management
- La flexibilité ou ouverture d'esprit



- Les différents types de manager
- Le schéma de l'efficacité optimale
- Introduction de la notion de fonction et de personne
- Décider de façon appropriée
- Développer une efficacité optimale en couleurs

## **SAVOIR INTEGRER LA DIMENSION HUMAINE DANS LES DIFFERENTS VOILETS DU MANAGEMENT**

### **Adapter son management à travers les couleurs**

- Améliorer les huit types de Manager
- Lien avec les styles de management
- La dimension humaine du management
- Manager par les Couleurs Reconnaître et manager les types de collaborateurs

## **ANALYSER LES DIFFERENTES SITUATIONS DE MANAGEMENT ET APPORTER LES APPROCHES EN REPONSE**

### **Adapter son management à travers les couleurs**

- Prendre en compte la situation
- Comprendre les risques de son Management
- Comprendre les distorsions de son Management
- Le feedback : comment donner du feed-back (lien avec la motivation), aider chaque collaborateur à progresser

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles de management
- Nombreux échanges avec le participant et apports du formateur

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et managériale avec une grande expérience terrain

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# SYNERGIE D'EQUIPE AVEC DISC EXPERT ACTIV

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour

Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Dans bons nombres d'entreprises nous pouvons observer des conflits ou des tensions entre différents collaborateurs. Chaque collaborateur est motivé mais trop souvent effectue ses différentes tâches pour ses propres raisons. Alors comment constituer une équipe performante ? Comment développer le collectif et comment retirer le meilleur de chaque membre du groupe ? A travers la méthode Disc Expert Activ® apprenez à mieux vous connaître et à décrypter le comportement des autres en faisant de vos différences, une force et ainsi développer une véritable cohésion d'équipe.*

## Public visé :

- Tous professionnels de l'entreprise, dirigeants, cadres, managers, chefs d'équipes, collaborateurs évoluant au sein d'une équipe

## Prérequis :

- Répondre à un questionnaire permettant de générer le profil de comportement individuel

## Durée :

- 2 Jours (soit 14 heures)



## Objectifs :

- Utiliser les couleurs pour mieux se comprendre et mieux communiquer
- Accepter et s'enrichir des différences et complémentarités des personnes et des fonctions
- Comprendre les leviers et les freins pour amener une synergie d'équipe
- Favoriser l'écoute et l'échange entre les membres de l'équipe aux profils et culture différents, pour améliorer la compréhension et la communication au sein de l'équipe
- Apporter une valeur ajoutée certaine dans un processus d'amélioration des performances du travail en équipe

## Programme de la formation :

### **UTILISER LES COULEURS POUR MIEUX SE COMPRENDRE ET MIEUX COMMUNIQUER**

#### **Découvrir les fondamentaux de la méthode Disc Expert Activ®**

- L'approche de Marston : DISC
- L'approche de Jung : les 8 types psychologiques
- L'approche de Spranger : les 6 motivations

### **ACCEPTER ET S'ENRICHIR DES DIFFERENCES ET COMPLEMENTARITES DES PERSONNES ET DES FONCTIONS**

#### **Découvrir son propre style de comportement et ceux de l'équipe**

- Expérimenter la relativité de la perception
- Le langage des couleurs : Illustrer cette relativité par les quatre couleurs : rouge, jaune, vert, bleu
- Donner à chacun les moyens de reconnaître son style de comportement et celui des autres
- Les caractéristiques observables (verbal/non verbal)
- Découvrir les motivations chez les autres



- Développer sa flexibilité pour optimiser sa relation avec les autres et mieux communiquer à l'intérieur de l'équipe

### **COMPRENDRE LES LEVIERS ET LES FREINS POUR AMENER UNE SYNERGIE D'EQUIPE**

#### **Développer la communication de l'équipe à travers ses couleurs**

- Découvrir les fonctions des autres membres de l'équipe
- Découvrir la meilleure contribution de chacun et comment en faire bénéficier les autres
- Découvrir les caractéristiques de la bonne et la mauvaise équipe
- Faire la photo de l'équipe
- Découvrir et comprendre le profil de l'équipe
- Fonctionnement de chacun dans l'équipe

### **FAVORISER L'ECOUTE ET L'ECHANGE ENTRE LES MEMBRES DE L'EQUIPE AUX PROFILS ET CULTURE DIFFERENTS, POUR AMELIORER LA COMPREHENSION ET LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'EQUIPE**

#### **Développer la communication de l'équipe à travers ses couleurs**

- Apprendre à dépasser les confrontations et à développer des complémentarités
- Analyser la situation : points forts, points faibles, menaces et opportunités
- Développer sa flexibilité pour optimiser sa relation avec les autres et mieux communiquer à l'intérieur de l'équipe

### **APPORTER UNE VALEUR AJOUTEE CERTAINE DANS UN PROCESSUS D'AMELIORATION DES PERFORMANCES DU TRAVAIL EN EQUIPE**

#### **Gagner en cohésion d'équipe**

- Partager la vision du projet et déterminer des objectifs communs
- Répartir les rôles en fonction des points forts de chacun pour optimiser la synergie
- Élaborer un plan d'action réaliste et efficace en précisant les engagements et les délais
- Prendre en mains son profil Disc Expert Activ® pour développer une stratégie de développement personnel
- Les valeurs de l'équipe/ et son plan d'actions
- Le modèle de synergie de l'équipe
- Comprendre les mécanismes qui limitent notre implication et notre engagement dans un processus de synergie d'équipe
- Progresser par rapport aux types opposés

#### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théorique, d'ateliers et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels
- Cas pratique et jeux de rôle reprenant des situations réelles de management et favorisant la cohésion d'équipe
- Nombreux échanges de groupe et apports du formateur

#### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et



managériale avec une grande expérience terrain

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# VIVRE ET TRAVAILLER EN EQUIPE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Le capital humain d'une entreprise reste les collaborateurs. Dans le cadre du travail en équipe, chaque participant a un rôle particulier. La communication, la capacité à se motiver et à motiver les autres, la résolution des conflits sont des éléments fondamentaux pour la réussite du collectif. Cette formation a pour objectif de donner des outils concrets, comportementaux et organisationnels, pour mieux travailler ensemble et ainsi renforcer le sens et la vision de l'équipe vers le ou les objectifs à atteindre.*

## Public visé :

- Toute personne amenée à travailler en équipe

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 1 jour (soit 7 heures)

## Objectifs :

- Se positionner en tant qu'individu au sein d'un collectif pour rechercher la cohésion d'équipe
- Communiquer efficacement au sein d'une équipe
- Comprendre ce qui fait qu'une équipe réussit à travailler ensemble dans une bonne ambiance, dans le respect de chacun afin de satisfaire le client

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **SE POSITIONNER EN TANT QU'INDIVIDU AU SEIN D'UN COLLECTIF POUR RECHERCHER LA COHESION D'EQUIPE**

#### ***Vous avez dit équipe ?***

- La notion d'équipe : qu'est-ce qu'une équipe, les qualités nécessaires, pourquoi travailler en équipe
- La complémentarité en équipe et les contributions de chacun au succès de l'équipe
- Comment je me positionne au sein de l'équipe
- Comment réussir en équipe ? Comprendre les qualités qui font fonctionner une équipe

### **COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU SEIN D'UNE EQUIPE**

#### ***La communication au sein des équipes***

- Identifier les difficultés de la communication au sein d'une équipe
- Communiquer en respectant l'autre : oser dire
- Utiliser les techniques de feedback et la méthode DESC



## **COMPRENDRE CE QUI FAIT QU'UNE EQUIPE REUSSIT A TRAVAILLER ENSEMBLE DANS UNE BONNE AMBIANCE, DANS LE RESPECT DE CHACUN AFIN DE SATISFAIRE LE CLIENT**

### **L'efficacité des équipes**

- Construire une décision efficace en équipe
- L'importance du leadership en équipe : La collaboration/compétition en équipe
- Identifier les valeurs au sein de l'équipe
- Favoriser la créativité des équipes

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir
- Mise en situation, jeu de rôle

### **Les plus :**

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun pour favoriser la mise en application
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

### **Suivis et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# ANIMER ET MOTIVER SON EQUIPE COMMERCIALE

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Le capital humain d'une entreprise reste les collaborateurs et au-delà de leurs compétences métiers, c'est grâce à une motivation hors pair que les commerciaux atteignent, voire dépassent leurs objectifs. Le manager commercial est le plus puissant vecteur de cette motivation : il doit continuellement travailler pour piloter et motiver ses équipes. La motivation est la clé de la réussite, il ne peut y avoir de performance durable sans elle. Cette formation repose tant sur l'apprentissage des gestes clés du management d'équipe commerciale que sur la prise en compte des leviers de la motivation des commerciaux. Elle vous apportera des outils opérationnels pour bien piloter une équipe commerciale et ainsi développer vos résultats.*

## Public visé :

- Managers commerciaux, animateurs de réseaux, responsables d'agences, chefs des ventes, de secteurs ou de rayons et tout encadrant commercial opérationnel

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Identifier les leviers du manager commercial
- Définir un mode de management en harmonie avec sa personnalité et son équipe
- Assurer la montée en compétence de chaque collaborateur
- Acquérir les techniques d'animation et savoir insuffler une motivation forte pour développer les résultats

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **IDENTIFIER LES LEVIERS DU MANAGER COMMERCIAL**

#### **Se positionner dans sa fonction de manager commercial**

- Réfléchir sur son métier de manager commercial : rôle, missions, responsabilités, compétences à mobiliser
- Les fondamentaux du management : évaluer son style de management commercial
- Analyser les conséquences en matière de communication
- Elaborer son Plan d'Actions Managériales



## **DEFINIR UN MODE DE MANAGEMENT EN HARMONIE AVEC SA PERSONNALITE ET SON EQUIPE**

### **Communiquer et motiver son équipe**

- Réaliser un mapping de son équipe :
  - Motivations personnelles
  - Compétences et résultats obtenus
  - Identifier les leviers de la performance individuelle
- Préparer un plan d'accompagnement individuel
- Développer l'esprit d'équipe
- Accompagner la progression collective et individuelle
- Identifier les signaux faibles pour anticiper les tensions dans l'équipe

## **ASSURER LA MONTEE EN COMPETENCE DE CHAQUE COLLABORATEUR**

### **Evaluer et piloter les performances de son équipe**

- Piloter l'activité de son équipe
- Conduire des entretiens efficaces pour :
  - Fixer des objectifs réalistes et motivants
  - Féliciter
  - Recadrer et gérer des relations conflictuelles
  - Déléguer
  - Remotiver
- Analyser et animer la performance au quotidien pour mobiliser son équipe et actionner les bons leviers

## **ACQUERIR LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET SAVOIR INSUFFLER UNE MOTIVATION FORTE POUR DEVELOPPER LES RESULTATS**

### **Animer des réunions motivantes et efficaces**

- Pourquoi animer des réunions ?
- Les différents types de réunions
- Préparer le contenu et se préparer
- Les étapes clés d'une animation
- Rédiger le compte-rendu et suivre le plan d'actions

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Chaque phase d'apport théorique est suivie d'exercices et de mise en situation concrètes de terrain permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Les participants travaillent sur leurs exemples professionnels

### **Les plus :**

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun pour favoriser la mise en application dès les prochains entretiens
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Conseils aux participants sur les cas les plus difficiles vécus dans leur entreprise
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain



### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# FORMATION DE FORMATEURS

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Animer une formation, cela ne s'improvise pas ! Pour partager efficacement ses connaissances et ses compétences avec un groupe, il faut maîtriser des techniques et des méthodes pédagogiques précises afin de partager son savoir et son savoir-faire pour garantir un échange avec chacun des participants et créer une véritable dynamique de groupe. Avec ce cycle de formation nous aborderons tout particulièrement les « techniques d'animation », comment se préparer, adopter la bonne posture, trouver le contact avec chaque participant, et générer une dynamique de groupe positive.*

## Public visé :

- Formateurs et toutes personnes souhaitant devenir un professionnel de la formation

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 3 jours (soit 21 heures)

## Objectifs :

- Renforcer ses compétences d'animateur
- Acquérir et développer les comportements et techniques du formateur
- Maîtriser les techniques et outils d'une communication efficace
- Structurer ses propos et inciter à agir
- Gérer l'énergie de la participation de groupe

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **RENFORCER SES COMPETENCES D'ANIMATEUR**

#### **Introduction**

- Le processus et les étapes de l'apprentissage
- Le rôle du formateur

#### **Positionner la formation en amont**

- Connaître les spécificités d'une formation professionnelle pour adulte
- Poser les bonnes questions pour cerner son public
- Le guide d'analyse de la demande
- Le cahier des charges de la formation
- Formuler des objectifs pédagogiques pertinents

### **ACQUERIR ET DEVELOPPER LES COMPORTEMENTS ET TECHNIQUES DU FORMATEUR**

#### **Construire l'itinéraire d'une formation**

- Définir les différentes étapes de la formation



- Choisir les méthodes pédagogiques adaptées en fonction du public, des objectifs, de la durée et des contraintes. Interrogation, découverte, exposé, démonstration
- Mettre en place un itinéraire de formation motivant et efficace

## **MAITRISER LES TECHNIQUES ET OUTILS D'UNE COMMUNICATION EFFICACE**

### **Les techniques d'animation**

- Concevoir un guide d'animation efficace
- Connaître et utiliser les différentes techniques d'animation en fonction de la méthode pédagogique utilisée : jeux, brainstorming, jeu de rôle, études de cas, travaux en sous-groupes, Méta-plan, photolangage...

## **STRUCTURER SES PROPOS ET INCITER A AGIR**

### **Animer une formation**

- Utiliser les 5 étapes de la vie d'un groupe
- Soigner la qualité de sa communication
- Utiliser les techniques de feedback et de débriefing
- Démarrer la formation, les étapes :
  - L'accueil des participants
  - La présentation du formateur
  - Présentation du programme, des objectifs et de l'organisation
  - Présentation des participants
  - Recueil des attentes
- Les 4 étapes pour conclure la formation
- Réussir son animation :
  - Apprivoiser son trac
  - La posture
  - Le regard et l'expression du visage
  - Moduler sa voix pour captiver son auditoire
  - Utiliser avec fluidité les supports et matériels

## **GERER L'ENERGIE DE LA PARTICIPATION DE GROUPE**

### **Gérer la participation**

- Maintenir l'attention et permettre à chacun de trouver sa place dans le groupe
- S'adapter aux stagiaires et faire face aux différentes situations
- Guide d'analyse des situations délicates

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques, d'ateliers, d'études de cas, de mise en situation, de jeu de rôles et d'échanges avec les participants permettant d'intégrer un contenu riche
- Chaque phase d'apport théorique est suivie d'exercices et de mise en situation concrètes de terrain permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir

## **Les plus :**

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun pour favoriser la mise en application dès leurs prochaines formations
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain



### Suivi et évaluation des acquis :

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant





# CONDUIRE ET ANIMER UNE REUNION

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

*Une réunion s'annonce, et c'est vous qui devez l'animer. La pression engendrée par l'importance des enjeux opérationnels se combine à la complexité des enjeux relationnels entre des participants qui ont des intérêts divergents. Tout se planifie : des sujets à aborder au temps d'intervention des participants. La finalité de ce module est de transmettre aux participants les clés pour animer et optimiser leurs réunions de travail (principes, outils), les méthodes pour se préparer, ainsi que la capacité de développer l'implication au sein d'un groupe de travail et de favoriser les prises de décision.*

## Public visé :

- Toute personne désirant perfectionner ses compétences dans l'animation de réunions

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 2 jours (soit 14 heures)

## Objectifs :

- Définir les fonctions et rôles lors d'une séance de travail
- Identifier les enjeux, défis et contraintes
- Préparer et organiser les séquences de travail
- Animer un groupe de travail en présentiel
- Faire le point sur ses capacités d'animateur, les développer
- Favoriser l'implication et la participation active de chacun

## Nombre de participants :

- 2 à 8 participants

## Programme de la formation :

### **DEFINIR LES FONCTIONS ET ROLES LORS D'UNE SEANCE DE TRAVAIL**

#### **Être un animateur efficace**

- Clarifier le rôle et les fonctions d'animateur
- Identifier Les enjeux, les défis et les contraintes

### **IDENTIFIER LES ENJEUX, DEFIS ET CONTRAINTES**

#### **Préparer son intervention**

- Définir le cadre de l'intervention
- Prévoir un ordre du jour clair
- Repérer les participants, leurs attentes, leurs freins éventuels
- Organiser son intervention
- Utiliser les outils de l'animateur de réunion



## **PREPARER ET ORGANISER LES SEQUENCES DE TRAVAIL**

### **Maîtriser les différentes techniques d'animation**

- Les différentes méthodes d'animation possibles : de l'exposé aux méthodes participatives et impliquantes
- Utiliser ces méthodes en fonction des objectifs visés et de la maturité du groupe

## **ANIMER UN GROUPE DE TRAVAIL EN PRESENTIEL**

### **Démarrer efficacement**

- Introduire la séance et présenter les objectifs
- Se présenter
- Cadrer son intervention, fixer les règles de travail

## **FAIRE LE POINT SUR SES CAPACITES D'ANIMATEUR, LES DEVELOPPER**

### **Animer**

- Maintenir l'intérêt du groupe
- S'assurer de la compréhension des messages
- Favoriser l'implication des participants, le feed-back, les questions, les débats
- Utiliser des outils de créativité pour favoriser la production de contenus toujours plus qualitatifs
- Gérer les situations délicates et les personnalités difficiles

## **FAVORISER L'IMPLICATION ET LA PARTICIPATION ACTIVE DE CHACUN**

### **Clôturer son intervention**

- Faire une synthèse et conclure
- Mettre en place le plan d'action
- Bilan oral et évaluation à chaud
- Gérer l'après-réunion

## **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Alternance d'apports, d'ateliers, d'études de cas et d'échanges avec les participants
- Formation action : vous êtes "concepteur" et "animateur" pendant la formation, avec le feed-back personnalisé du formateur
- Au fil de vos propres mises en pratique, et de l'observation des autres participants, vous progressez en confiance et en maîtrise des techniques du formateur

## **Les plus :**

- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun pour favoriser la mise en application dès les prochains entretiens ainsi que le suivis en accompagnement par le manager
- Exercices de mise en situation permettant d'acquérir les réflexes indispensables
- Nos formateurs sont des experts reconnus dans leur métier avec une grande expérience terrain

## **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



# LA GESTION DU TEMPS

Prix Intra : à partir de 800 €HT/jour  
Prix inter : à partir de 400 €HT/jour

## Public visé :

- Tous profils souhaitant acquérir les techniques fondamentales de la gestion du temps

## Prérequis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## Durée :

- 1 jours (soit 7 heures)

## Objectifs :

- Gérer son temps et organiser son travail de façon efficace
- Faire face à l'imprévu et à son traitement
- Savoir prioriser

## Nombre de participants :

- 1 à 6 participants

## Programme de la formation :

### **GERER SON TEMPS ET ORGANISER SON TRAVAIL DE FAÇON EFFICACE**

#### **Les composantes du temps**

- La gestion du temps
- Les composantes
- Les stratégies
- On travaille trop ?

#### **Les usages du temps**

- Où en êtes-vous ?
- Définir son propre management du temps
- Les 3 usages du temps

### **GERER SON TEMPS ET ORGANISER SON TRAVAIL DE FAÇON EFFICACE ET FAIRE FACE A L'IMPREVU ET A SON TRAITEMENT**

#### **Les enjeux liés au temps**

- Les enjeux
- Les autres
- Soi
- Les moyens
- La méthode Nérac
- La matrice d'Eisenhower

### **SAVOIR PRIORISER**

#### **Les 4 failles**

- La précipitation



- Apprendre à catégoriser
- L'évaluation
- La procrastination
  - Le plan de journée
- Les priorités
  - Reconnaître les priorités
  - Donner la priorité aux priorités
  - Reconnaître les « chronophages » et les chasser...
- L'anticipation

### **Reconstruire son temps**

- Rationaliser son temps professionnel

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- Apport théorique, exercices et ateliers permettant d'intégrer un contenu riche
- Exercices de mise en situation individuelles et nombreux échanges sur des situations concrètes de la vie professionnelle de tous les jours
- Le travail s'effectuant dans un cadre ludique, les participants n'hésitent pas à fournir un investissement personnel important (participation, prise de risque) avec plaisir

### **Les plus :**

- Pédagogie active et forte participation du stagiaire
- Une documentation complète, reprenant les principaux contenus de la formation est remise à chacun ainsi qu'un livret reprenant les points clefs pour favoriser la mise en application et les axes d'amélioration
- Nos formateurs sont des experts certifiés ayant une double compétence comportementale et vente avec une grande expérience terrain

### **Suivi et évaluation des acquis :**

- Sanction de la formation : Certificat de réalisation
- Les stagiaires sont évalués tout au long de la formation à travers de nombreux exercices pratiques et mises en situation attestant de l'acquisition du niveau d'autonomie du participant



## MOYENNE DE SATISFACTION DE NOS STAGIAIRES

Source 2022

VENTE		
Social Selling : Prospector avec LinkedIn	9/10	1 stagiaire
Techniques de vente	9,1/10	94 stagiaires
Les techniques de vente comportementales avec Disc EA	10/10	1 stagiaire
Go business B to B	9,9/10	12 stagiaires
Les techniques de vente II : les clés de la négociation commerciale	9,4/10	10 stagiaires
MANAGEMENT		
Management, les fondamentaux	9,5/10	10 stagiaires
Efficacité relationnelle, découverte DISC Expert Activ	9/10	28 stagiaires
Manager avec DISC Expert Activ	9,6/10	6 stagiaires
AUTRES		
Vivre et travailler en équipe	8,6/10	18 stagiaires



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EXPERT ACTIV

Expert Activ se réserve la possibilité de modifier ou mettre à jour ses conditions générales à tout moment. Les conditions générales applicables au jour de la commande sont consultables sur le site [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com).

### 1. PRESENTATION

Expert Activ est un organisme de conseil et formation professionnelle dont le site administratif est établi 43 rue de Lyon 67640 FEGERSHEIM et ayant son siège social au 5 rue du Helder à Paris 75009. Expert Activ conçoit, élabore et dispense des formations en présentiel inter et intra-entreprise sur trois axes principaux : Organisation du dispositif commercial, Management des ressources humaines, Développement commercial et marketing.

Expert Activ réalise également des missions de conseil opérationnelles aux entreprises.

### 2. DEFINITIONS

Dans les paragraphes qui suivent, il est convenu de désigner par :

- **Client** : toute personne physique ou morale qui s'inscrit ou passe commande d'une formation ou prestation auprès d'Expert Activ.
- **Stagiaire** : la personne physique qui participe à une formation.
- **Formations interentreprises** : les formations inscrites au catalogue d'Expert Activ et qui regroupent des stagiaires issus de différentes structures.
- **Formations intra-entreprises** : les formations conçues sur mesure par Expert Activ pour le compte d'un client ou d'un groupe de clients.
- **CGV** : les conditions générales de vente.
- **OPCO** : les Opérateurs de compétences chargés de collecter et gérer l'effort de formation des entreprises.

### 3. OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations de formation engagées par Expert Activ pour le compte d'un Client. Le fait de s'inscrire ou de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document du Client, et en particulier sur toutes les conditions générales d'achat du Client.

### 4. CONSEIL OPERATIONNEL

Toute prestation d'étude et de conseil opérationnel fait l'objet d'une proposition commerciale et financière établie par Expert Activ. En cas d'acceptation par le Client, un acompte minimum de 25% du coût total de la prestation sera versé par le Client. Le cas échéant, le prix de la prestation est révisable à la date anniversaire du contrat par accord de la formule de révision visée à l'article 6 ci-après. Pour la réalisation des missions de conseil opérationnel Expert Activ facture le temps des consultants consacré à la mission, soit en fonction d'un prix par jour d'intervention, soit au forfait. Les frais techniques et logistiques liés à l'exécution de la mission sont à la charge du Client et ne sont en aucun cas inclus dans les honoraires. Sauf indication contraire dans la proposition, ces frais sont facturés à leur prix coûtant augmenté des frais de gestion évalués forfaitairement à 10 %.

### 5. CONDITIONS FINANCIERES, REGLEMENTS ET MODALITES DE PAIEMENT

Tous les prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils doivent être majorés de la TVA au taux en vigueur. Le règlement du prix de la formation est à effectuer à l'issue de la formation, à réception de facture, au comptant, sans escompte à l'ordre d'Expert Activ. En cas de parcours long, des facturations intermédiaires peuvent être engagées. Toute somme non payée à échéance entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. Expert Activ aura la faculté d'obtenir le règlement par voie contentieuse aux frais du Client sans préjudice des autres dommages et intérêts qui pourraient être dus à Expert Activ. En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'Opérateur de compétences dont il dépend, il appartient au Client :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande,
- indiquer explicitement sur la convention et de joindre à Expert Activ une copie de l'accord de prise en charge,
- s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de non-paiement ou de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si Expert Activ n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1<sup>er</sup> jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par Expert Activ est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original.

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.



## 6. REVISION DES PRIX

Le cas échéant, la proposition financière du Prestataire acceptée par le Client sera révisée à chaque date anniversaire du contrat par application automatique de la formule de révision de prix suivante :

- $P1 = P0 * ((S1) / S0)$
- Où P1 = prix révisé en EUR HT
- P0 = prix initial en EUR HT
- S1 = indice Syntec à la date de renouvellement du contrat
- S0 = indice Syntec à la date de signature du contrat ou à la date anniversaire du contrat pour les périodes postérieures.

## 7. DEDIT, REMPLACEMENT, ANNULATION, ABSENCE OU INTERRUPTION D'UNE FORMATION

### a. A l'initiative du Client

En cas de dédit signifié par le Client à Expert Activ au moins 05 jours avant le démarrage de la formation, Expert Activ offre au Client la possibilité de remplacer le Stagiaire empêché par un autre participant ayant le même profil et les mêmes besoins en formation, sous réserve de l'accord éventuel de l'OPCO.

Tout module commencé est dû dans son intégralité et fera l'objet d'une facturation au Client par Expert Activ. En cas d'absence, d'interruption ou d'annulation, la facturation d'Expert Activ distinguera le prix correspondant aux journées effectivement suivies par le Stagiaire et les sommes dues au titre des absences ou de l'interruption de la formation. Il est rappelé que les sommes dues par le Client à ce titre ne peuvent être imputées par le Client sur son obligation de participer à la formation professionnelle continue ni faire l'objet d'une demande de prise en charge par un OPCO.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à régler les sommes qui resteraient à sa charge directement à Expert Activ.

D'autre part, en cas d'annulation de la formation par le Client, Expert Activ se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit :

- si l'annulation intervient plus de 15 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation
- si l'annulation intervient entre 15 jours et 05 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 50% du prix H.T. de la formation
- si l'annulation intervient moins de 05 jours ouvrables avant le démarrage de la formation ou non présentation du (des) stagiaire(s) : les frais d'annulation sont égaux à 100% du prix H.T. de la formation

### b. A l'initiative d'Expert Activ

En cas d'absence du formateur intervenant, Expert Activ s'engage à faire tous ses efforts afin d'assurer dans les meilleurs délais la continuité/le report de la Formation.

En cas de réalisation partielle par Expert Activ, seul le prix de la prestation réalisée partiellement sera facturée au titre de la formation.

Dans le cas où un Client passerait une demande de formation, sans avoir procédé au paiement des précédentes prestations, Expert Activ sera en droit de refuser d'honorer la demande et de délivrer la prestation de formation concernée, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

## 8. EFFECTIF ET AJOURNEMENT

Pour favoriser les meilleures conditions d'apprentissage, l'effectif de chaque formation est limité. Cet effectif est déterminé, pour chaque formation, en fonction des objectifs et des méthodes pédagogiques. Les inscriptions sont prises en compte dans leur ordre d'arrivée. L'émission d'un devis ne tient pas lieu d'inscription. Seuls les devis dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord », retournés à Expert Activ ont valeur contractuelle. Une fois l'effectif atteint, les inscriptions sont closes. Expert Activ peut alors proposer au Stagiaire de participer à une nouvelle session ou de figurer sur une liste d'attente.

Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement d'une formation, Expert Activ se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce sans indemnités.

## 9. DEVIS ET ATTESTATION

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par Expert Activ au Client. Deux exemplaires dûment renseignés, datés, tamponnés, signés et revêtus de la mention « Bon pour accord » doivent être retournés à Expert Activ par tout moyen à la convenance du Client : courrier postal, mail.

Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre Expert Activ, l'OPCO ou le Client.

A l'issue de la formation, Expert Activ remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO Expert Activ lui fait parvenir un exemplaire de cette attestation accompagné de la facture.

Un certificat de réalisation pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

## 10. LIMITATIONS DE LA REponsABILITE D'EXPERT ACTIV

La responsabilité d'Expert Activ ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage des outils de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à Expert Activ. Quel que soit le type de prestations, la responsabilité d'Expert



Activ est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité d'Expert Activ est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation concernée. En aucun cas, la responsabilité d'Expert Activ ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

## 11. FORCE MAJEURE

Expert Activ ne pourra être tenue responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux internes ou externes à Expert Activ, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, l'interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable d'Expert Activ.

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Expert Activ est seule titulaire des droits de propriété intellectuelle de l'ensemble des formations qu'elle propose à ses Clients. À cet effet, l'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale, ...) utilisés par Expert Activ pour assurer les formations, demeurent la propriété exclusive d'Expert Activ et constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre ils ne peuvent faire l'objet d'aucune utilisation, transformation, reproduction, exploitation non expressément autorisée au sein ou à l'extérieur de la société du Client sans accord exprès d'Expert Activ. En particulier, le Client s'interdit d'utiliser le contenu des formations pour former d'autres personnes que son propre personnel et engage sa responsabilité sur le fondement des articles L. 122-4 et L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle en cas de cession ou de communication des contenus non autorisée. Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle des contenus de formations sont strictement interdits, et ce quels que soient le procédé et le support utilisés.

## 13. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par Expert Activ au Client. Expert Activ s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que ses sociétés affiliées, partenaires ou fournisseurs, les informations transmises par le Client, y compris les informations concernant les Utilisateurs.

## 14. COMMUNICATION

Le Client accepte d'être cité par Expert Activ comme client de ses offres de services, aux frais d'Expert Activ. Sous réserve du respect des dispositions de l'article 11, Expert Activ peut mentionner le nom du Client, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle notamment sur son site internet, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## 15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En tant que responsable du traitement du fichier de son personnel, le Client s'engage à informer chaque Utilisateur que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées par Expert Activ aux fins de réalisation et de suivi de la formation
- la connexion, le parcours de formation et le suivi des acquis des Utilisateurs sont des données accessibles à ses services
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant et qu'à cette fin, une demande en ligne précisant l'identité et l'adresse électronique du requérant peut être adressée à Expert Activ.

Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité de toutes les données qui concernent l'Utilisateur et auxquelles il aura eu accès. Expert Activ conservera, pour sa part, les données liées à l'évaluation des acquis par l'Utilisateur, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation.

## 16. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DES COMPETENCES

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige survenant entre le Client et Expert Activ à l'occasion de l'interprétation des présentes ou de l'exécution du contrat, il sera recherché une solution à l'amiable et à défaut, le règlement sera du ressort du Tribunal de Strasbourg.





## REGLEMENT INTERIEUR APPLICABLE AUX STAGIAIRES DE FORMATION DISPENSES PAR LA SOCIETE EXPERT ACTIV

### PRÉAMBULE

#### Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L6352-3 et L6352-4 et R6352- 1 à R6352-15 du Code du travail. Il s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par **EXPERT ACTIV**. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée. Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

### SECTION 1 : RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

#### Article 2 - Principes généraux

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :

- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité.

S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

#### Article 3 - Consignes d'incendie

Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'organisme de formation. Le stagiaire doit en prendre connaissance.

En cas d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions du représentant habilité de l'organisme de formation ou des services de secours. Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'organisme de formation.

#### Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues

L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

#### Article 5 - Interdiction de fumer

Il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.

#### Article 6 - Accident

Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l'organisme de formation.

Le responsable de l'organisme de formation entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.

### SECTION 2 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

#### Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

##### Article 7.1. - Horaires de formation

Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'organisme de formation. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions.

Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage.

##### Article 7.2. - Absences, retards ou départs anticipés

En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et s'en justifier.

L'organisme de formation informe immédiatement le financeur (employeur, administration, Fongecif, Région, Pôle emploi, ...) de cet événement.

Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.

De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire – dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics – s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

##### Article 7.3. - Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.

---

#### EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS

Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSEIM

Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)

SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 42.67.05088.67 auprès du préfet de la région Grand Est



A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et un Certificat de réalisation au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme qui finance l'action.

Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'organisme de formation les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage...).

#### Article 8 - Accès aux locaux de formation

Sauf autorisation expresse de la direction de l'organisme de formation, le stagiaire ne peut :

- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

#### Article 9 – Tenue

Le stagiaire est invité à se présenter à l'organisme en tenue vestimentaire correcte.

#### Article 10 - Comportement

Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations.

#### Article 11 - Utilisation du matériel

Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.

Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.

Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

### SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

#### Article 12 - Sanctions disciplinaires

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant.

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :

- rappel à l'ordre,
- avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant,
- blâme,
- exclusion temporaire de la formation,
- exclusion définitive de la formation.

Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.

Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant informe de la sanction prise :

- L'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire
- et/ou le financeur du stage.

#### Article 13 - Garanties disciplinaires

##### Article 13.1. – Information du stagiaire

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

##### Article 13.2. – Convocation pour un entretien

Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :

- il convoque le stagiaire – par lettre recommandée avec demande d'acquittement de réception ou remise à l'intéressé contre décharge – en lui indiquant l'objet de la convocation ;
- la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

##### Article 13.3. – Assistance possible pendant l'entretien

Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage.

Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

##### Article 13.4. – Prononcé de la sanction

La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.

La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

Fait à FEGERSHEIM, le 08 décembre 2016

**EXPERT ACTIV**  
5 Rue du Helder - 75009 PARIS  
Bureaux & Correspondance  
43 rue de Lyon - Strasbourg  
67640 FEGERSHEIM  
RCS PARIS 484 066 758 - APE 7022Z  
www.expert-activ.com

**EXPERT ACTIV - Réseau d'Experts en Développement et Performance des Entreprises**

Siège social : 5 rue du Helder 75009 PARIS  
Bureaux et Correspondance : 43 rue de Lyon BP Strasbourg 67640 FEGERSHEIM

Tél. 03 88 21 69 90 – [contact@expert-activ.com](mailto:contact@expert-activ.com) – [www.expert-activ.com](http://www.expert-activ.com)  
SARL au capital de 51 300 Euros – RCS Paris 484 066 758 – APE 7022Z