

# FORMATION PERSONNALISÉE

## ANIMER, MOTIVER, MANAGER UNE ÉQUIPE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Gérer en peu de temps les situations professionnelles et les problèmes individuels
- Obtenir des conseils personnalisés sur une ou des préoccupations professionnelles
- Faire le point sur son activité et ses méthodes de management

### **THÈMES PROPOSÉS**

- Rôles et compétences du manager
- Comprendre les hommes
- Motiver ou remotiver son équipe
- Aider des collaborateurs en difficulté
- Savoir faire des mises au point ou un reproche
- Stress et réactions de défense
- Gérer les absences et les règles
- Avoir un style de management adapté à ses collaborateurs
- Gérer les situations tendues
- Déléguer et bien utiliser la délégation
- Conduire un entretien d'évaluation
- Parler le langage de l'autre
- Asseoir son autorité...

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Formateur Senior expérimenté, capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes
- Le participant apportera un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- Le formateur et le participant définissent les priorités. Elles seront traitées dans un ordre logique.
- Les situations personnelles sont traitées et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Mise en situation et simulation pour ceux qui le souhaitent
- Une documentation est fournie

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise.

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.**

*Repas offert*

#### **● Variantes avec repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € H.T./jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € H.T./jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## MIEUX COMMUNIQUER AVEC SON ÉQUIPE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

*La Mémonique ou « l'art de faire passer ses messages » permet de s'adapter au comportement de l'autre à un moment donné. Contrairement à d'autres techniques les individus ne sont pas classés, ils peuvent avoir des dominantes mais des comportements complètement différents selon les contextes dans lesquels ils se trouvent : travail, famille, vie relationnelle... La formation aide à comprendre ces situations pour adapter son message et pouvoir obtenir une adhésion. Un autre volet : ne pas heurter ou créer des réactions de défense, même inconsciemment. Cette formation peut être utilisée dans la gestion des situations tendues ou des comportements agressifs.*

### **OBJECTIFS**

- Favoriser son adaptation au poste de travail et son évolution professionnelle.
- Se connaître en situation de communication pour faire passer ses messages.
- Prévenir les agressions et paraître moins agressif.

### **THÈMES PROPOSÉS**

- Comprendre les 5 types de personnalités.
- Connaître les modes de fonctionnement et la répartition des modes chez chacun d'entre nous.
- Adapter sa communication.
- Écart entre l'image perçue et image réelle.
- Mon non-verbal.
- Persuader avec la Mémonique®.
- Ne pas agresser ou heurter inconsciemment.
- Créer un climat positif, reconnaître l'autre.
- Avoir un non-verbal adapté.
- Atténuer l'expression de sa pensée.
- Respecter les valeurs pour convaincre.
- Faire comprendre, admettre et mémoriser le message.
- Parler le langage de l'autre, utiliser le système PANAL.
- Éviter les raisonnements interprétables.
- Savoir adapter vocabulaire, raisonnement,... à l'autre.
- Entraînement sur des cas pratiques

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Questionnaire préalable.
- Les applications se font selon les souhaits des participants sur des situations vécues, jugées souvent difficiles.

### **SUIVI**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris — 1 150 € H.T.**

*Repas offert*

#### **● Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 €** H.T./jour

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 €** H.T./jour

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## GÉRER SON STRESS, GÉRER SES ÉMOTIONS

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Comprendre les origines des tensions en milieu professionnel
- Adopter les comportements appropriés face aux personnes et aux situations stressantes, préserver son équilibre
- Améliorer sa maîtrise émotionnelle et faire du stress une force positive

### THÈMES PROPOSÉS

#### **Comprendre les situations difficiles**

- Les réactions physiologiques en fonction des personnalités
- Les conséquences, les symptômes

#### **Diagnostiquer les effets d'une situation difficile**

- Connaître la source avant de vouloir apporter des remèdes
- Les sources professionnelles, les sources personnelles
- Evaluer les conséquences des tensions sur la prise de décision, la négociation, le travail en équipe

#### **Modifier sa perception de la situation**

- Optimiser son énergie, son positivisme
- Le contrôle de soi, la respiration
- Sur-fatigue et relaxation
- Adapter son comportement social
- Comprendre les normes, modifier les siennes

#### **Savoir canaliser ses réactions**

- Avoir une pensée positive. Apprendre à s'estimer
- Développer la confiance en soi
- Gérer ses émotions. Rester motivé

#### **Gérer les situations difficiles**

- Limiter les agressions
- Rationaliser les pauses, le repos et le sommeil
- Apprendre à « déconnecter », savoir prendre du recul
- Mieux gérer le déroulement de ses journées professionnelles

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Les stagiaires expriment leurs difficultés, l'animateur apporte le contenu théorique
- Tests divers : découverte de ses points faibles et de ses points forts et autodiagnostic pour faciliter la réflexion
- Quelques exercices de relaxation compatibles avec la vie professionnelle sont expliqués.

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise.

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.**

*Repas offert*

#### **● Variantes avec repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € H.T./jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € H.T./jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## S'AFFIRMER DANS SON MILIEU PROFESSIONNEL, OSER DIRE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Formuler sans crainte ses opinions ou ses souhaits quel que soit l'interlocuteur
- Savoir adapter ses messages aux autres
- Savoir dire « non » avec diplomatie, sans paraître agressif
- Savoir demander de l'aide dans une situation difficile
- Être plus convivial avec les autres, pour travailler plus sereinement ensemble

### **THÈMES PROPOSÉS**

#### **Les différents comportements**

- Le comportement de type physique et ses réactions de défense : fuite et attaque
- Les comportements relationnels et les réactions de défense : séduction ou norme
- Les comportements intellectuels et les risques de manipulation

#### **Répondre aux comportements déstabilisants : passifs, agressifs et manipulateurs**

- Faire face à l'agressivité par des techniques comportementales
- Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne
- Développer et renforcer sa confiance en soi

#### **Transformer en positif les difficultés**

- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Nourrir l'estime de soi-même

#### **Gérer les situations de la vie professionnelle**

- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes
- Refuser les critiques injustifiées avec fermeté
- Savoir exprimer et recevoir une critique...
- Développer sa fluidité
- Oser s'affirmer face à sa hiérarchie, ses collègues, les autres partenaires
- S'entraîner à oser exprimer ses sentiments, demandes, propositions

#### **Développer des relations professionnelles constructives**

- Savoir gérer les situations tendues
- Exprimer son ressenti
- Identifier et lever les zones de blocages
- Remplacer l'escalade par la mise en place de relations « adulte-adulte »
- Savoir dire « oui », s'engager, faire confiance
- Savoir faire face à un reproche
- Oser dire « non », poser des limites, exprimer diplomatiquement un refus

#### **Définir un plan personnel de progression**

- Les domaines dans lesquels il est possible d'évoluer
- Les domaines à risques ou suicidaires

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise.

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.**

*Repas offert*

#### **● Variantes avec repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € H.T./jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € H.T./jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## ADAPTER SON STYLE DE MANAGEMENT, GÉRER SON LEADERSHIP

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Identifier les conditions de mise en œuvre d'un leadership adapté
- Reconnaître et adopter les 4 styles de leadership
- S'entraîner, par le biais de simulations et d'études de cas, à adapter son leadership en fonction des situations

### THÈMES PROPOSÉS

- Ajouter une dimension à son management : le leadership
- Ce que les collaborateurs attendent d'un leader
- Prendre conscience de ses propres qualités de leader
- Instaurer un climat de confiance avec son équipe
- Adapter son style de management à son équipe
- Identifier et reconnaître les 4 styles de leadership : directif, persuasif, participatif et déléguatif
- Les paramètres décrivant le comportement du leader dans chaque style
- Mettre en œuvre les relations qui améliorent la performance
- Connaître ses comportements et comprendre ceux des autres
- Choisir les comportements qui favorisent la relation
- Donner et recevoir des feed-back pour progresser
- Faire preuve de reconnaissance
- Agir de manière proactive : la stratégie d'objectif et de résultat...
- Les paramètres décrivant le comportement

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Formateur-consultant Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Le participant reçoit un questionnaire d'analyse et d'étude de son temps et de ses attentes par rapport à la formation. Ce questionnaire doit être retourné au formateur avant la session
- L'animateur et le stagiaire définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

- **Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BRUCHE** BRUCHE FRANCE

# FORMATION PERSONNALISÉE

## LES FONDAMENTAUX DE LA CONDUITE DE PROJET

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Définir le référentiel projet
- Négocier les ressources et les moyens permettant de garantir la réussite du projet
- Implémenter et piloter la démarche qualité projet

### THÈMES PROPOSÉS

#### Pour se préparer (E-learning)

- Définir le projet et les rôles de chacun
- Jalonner le projet
- Organiser le projet et négocier les ressources

#### 1 - Découvrir le mode projet et l'organisation projet

- Définir le projet : qualitatif et quantitatif
- Identifier les différents modèles d'organisation des projets
- Intégrer l'organisation transversale dans la configuration du projet

#### 2 - Définir le référentiel projet

- Valider les enjeux et les objectifs du projet : Qualité Coût Délai (QCD)
- Valider le cahier des charges (expression des besoins)
- Analyse fonctionnelle & cahier des charges fonctionnel : différence entre CdCF et CdCT
- Construire le plan directeur : livrables final et intermédiaires, jalons, phases

- Définir les modalités de fonctionnement du projet
- Rédiger la lettre de mission ou le contrat de projet

#### 3 - Maîtriser le processus de projet pour l'atteinte des objectifs coût/délais

- Découvrir les principes de la planification pour la construction du référentiel délais : livrables, tâches, ressources
- Découvrir les principes de la budgétisation pour la construction du référentiel coût
- Comprendre le fonctionnement du pilotage du planning et du budget
- Identifier et quantifier les risques : performance, planning, disponibilités des ressources

#### Pour compléter (E-learning)

- Suivre le projet et gérer les écarts
- Gérer les facteurs humains du projet

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- La formation alterne apports méthodologiques, exercices, cas « fil rouge », remise et utilisation de fiches modèles (au format électronique)
- Les différents exercices pratiques sont l'occasion d'échanger sur des cas-types et/ou sur les cas concrets des participants. Ils donnent lieu à des échanges des bonnes pratiques et des débriefings du formateur

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## CONDUIRE UN ENTRETIEN ANNUEL

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### Nota :

**Cette formation ne concerne que la mise en place des entretiens d'évaluation. Une fois la mise en place réalisée, nous proposons 2 formations de groupe :**

- La première pour les responsables qui vont réaliser les entretiens : « *Conduire les entretiens annuels et les entretiens professionnels* » (page 235)
- La seconde pour les salariés qui vont participer à cet entretien : « *Se préparer pour son entretien annuel* » (page 234)

### OBJECTIFS

- Bien comprendre le mécanisme de l'entretien annuel
- Assurer une pérennité à cet entretien
- Mettre en place une procédure qui sera acceptée par les collaborateurs

### THÈMES PROPOSÉS

- Rapport avec le management
- Ce qu'est un entretien d'évaluation
- Les enjeux pour les parties
- La mise en place de la démarche :
  - objectifs visés
  - points de résistance
  - le devenir des évaluations
- La formation de l'encadrement, le profil du bon évaluateur
- Rendre l'entretien annuel durable
- Le guide d'entretien, contenu et méthode d'utilisation (réflexion et commentaires sur guides existants)
- Gérer les entretiens
- Fixer des objectifs

Une expérience acquise avec la formation de plusieurs milliers de personnes

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** Repas offert

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## GÉRER LES TENSIONS, LES CONFLITS, LES SITUATIONS DÉLICATES

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Trouver de l'aide pour gérer les situations difficiles
- Trouver des solutions pour aborder :
  - conflits
  - tensions
  - changements...
- Faire le point sur sa méthode de résolution de problèmes
- Traiter des situations délicates et/ou inhabituelles

### **THÈMES PROPOSÉS**

- L'analyse d'une situation inhabituelle
- Les données à connaître pour gérer ce type de situation
- La naissance des tensions
- Comment gérer les besoins ?
- Quelles attitudes avoir ?
- Comment se protéger ?
- Quelles techniques utiliser pour résoudre un conflit ?
- Comment anticiper les situations conflictuelles ?
- Quand et avec quelle méthode prendre une décision ?
- Savoir faire passer ses messages, présenter les situations et les propositions
- Limiter son stress et vivre mieux le moment présent

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes adressé au participant avant la formation
- Le participant apporte un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Mise en situation et simulation pour ceux qui le souhaitent
- Une documentation est fournie

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.** Repas offert

#### **● Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**



# FORMATION PERSONNALISÉE

## GESTION DU TEMPS : S'ORGANISER, TRAVAILLER DANS L'URGENCE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Faire le point sur son activité
- Utiliser les outils bureautiques
- Augmenter son efficacité
- Avoir des conseils personnalisés pour gagner du temps

### THÈMES PROPOSÉS

- Le comportement face au temps
- Le temps et l'organisation
- Le stress, les sources, les contraintes...
- Les priorités
- L'urgent, l'important, l'accessoire
- L'équilibre de ses besoins pour une organisation adaptée
- Rester efficace en se protégeant :
  - s'affirmer
  - savoir négocier, refuser
  - gérer les dérangements...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Formateur-consultant Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Le participant reçoit un questionnaire d'analyse et d'étude de son temps et de ses attentes par rapport à la formation. Ce questionnaire doit être retourné au formateur avant la session
- L'animateur et le stagiaire définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur.

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.** *repas offert*

#### **● Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour
- 3 participants sans crédit téléphonique : 1500 € HT/jour

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## OPTIMISER SON ÉNERGIE, CANALISER SES ÉMOTIONS

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

*Cette formation permet d'augmenter son efficacité professionnelle grâce à une meilleure compréhension de son milieu, de ses contraintes...*

*Elle améliore la concentration, la disponibilité au travail en donnant des méthodes pour limiter les effets des agents stressants.*

*Elle donne des méthodes pour canaliser ses émotions et son énergie.*

*Elle facilite l'intégration dans le milieu professionnel ou personnel.*

*Elle peut limiter les effets ravageurs du stress si vous n'adaptez pas votre comportement.*

### **OBJECTIFS**

- Assurer l'efficacité de son travail et de ses relations pour mieux gérer son stress et son temps.
- Libérer son énergie pour mener à bien ses projets.

### **THÈMES PROPOSÉS**

- Comprendre et agir sur son stress pour se libérer des tensions :
  - connaître le fonctionnement du stress et distinguer bon et mauvais stress
  - prendre conscience de son rapport au stress et le convertir en énergie positive
  - reconnaître ses émotions et les utiliser.
- Prendre la mesure de l'étendue de ses ressources :
  - distinguer et connaître les 3 types de ressources : physique, mental et émotionnel
  - identifier les sources consommatrices d'énergie et s'en préserver
  - élargir le champ des solutions possibles face à un problème.
- Optimiser l'utilisation quotidienne de son temps :
  - gérer les imprévus et les interruptions
  - améliorer son organisation des tâches
  - savoir anticiper et planifier.
- Renforcer son assertivité pour optimiser son efficacité relationnelle :
  - communiquer en accord avec soi et dans le respect de l'autre
  - savoir dire « non » si nécessaire...

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- La formation est basée sur des simulations, des exercices et des tests.
- Un apport théorique est réalisé pour la compréhension.
- Compte tenu de la durée de la formation, le nombre de participants est limité.

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur.

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.** repas offert

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour
- 3 participants sans crédit téléphonique : 1500 € HT/jour

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## LECTURE PROFESSIONNELLE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Choisir la méthode de lecture appropriée en fonction du texte, des objectifs et des besoins
- Repérer dans un texte ce qui est essentiel, important ou mineur
- Organiser sa lecture, sa pensée, sa mémoire
- Savoir retenir et retrouver ultérieurement ce qui a été lu

### **PERSONNES CONCERNÉES**

- Toute personne ayant à lire professionnellement de grandes quantités de documents et qui souhaite une formation courte et efficace

### **PROGRAMME**

- Définir ses objectifs de lecture
- Chercher la méthode pour atteindre ses objectifs
- Savoir se motiver et se concentrer
- Sélectionner les informations importantes
- Bien utiliser sa mémoire
- Faire une synthèse rapide
- Lecture sélective
- Comprendre les textes difficiles : brevets, textes juridiques, contrats...
- Rechercher et sélectionner les informations importantes dans un texte
- Prise de notes facilement utilisables
- Synthèse écrite, orale ou mentale
- Retrouver ultérieurement les informations : savoir interroger sa mémoire
- Des exercices d'application divers seront réalisés

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant
- L'animateur et le stagiaire définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Le participant apportera des exemples de documents qu'il a à lire et à traiter dans son activité professionnelle : courrier, dossiers, rapports, comptes rendus, notes, journaux, contrats...

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur.

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T. Repas offert**

#### **● Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour

- 3 participants sans crédit téléphonique : 1500 € HT/jour

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## CONDUIRE DES RÉUNIONS EFFICACE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Améliorer son efficacité dans les réunions
- Obtenir des conseils personnalisés auprès de son coach
- Gérer les principaux types de participants
- Améliorer ses techniques d'animation
- *Cette formation peut également convenir à ceux qui doivent faire mémoriser des messages en public*

### **THÈMES TRAITABLES**

- Les différentes phases de la réunion
- Le rôle de l'animateur
- Les techniques de progression et d'échanges
- Les méthodes adaptées
- La gestion des relations
- Les stratégies personnelles et leurs influences
- La rédaction du compte rendu

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé au participant avant la formation
- Le stagiaire apporte un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- La synthèse du stage « *Conduire une réunion* » est fournie
- Mise en situation et simulation suivies de débriefing
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.** - Repas offert

#### **● Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## BIEN COMMUNIQUER, ADAPTER SON MESSAGE AUX AUTRES

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Favoriser la communication en utilisant le mode de communication des autres
- Améliorer les relations, réduire les tensions dans les échanges
- Mieux comprendre son environnement personnel et professionnel
- Réduire les agressions et paraître soi-même moins agressif

### THÈMES PROPOSÉS

#### 1 - Comment l'autre mémorise, interprète, comprend

#### 2 - Comment les autres me perçoivent

- Mon non verbal

#### 3 - Les principes de la communication positive

- Ne pas agresser ou heurter inconsciemment
- Créer un climat positif
- Avoir un non verbal adapté
- Atténuer l'expression de sa pensée
- Reconnaître l'autre
- Respecter les valeurs pour convaincre
- Faire comprendre, admettre et mémoriser le message que l'on veut transmettre

#### 4 - Exemples d'applications

- Parler le langage de l'autre
- Éviter les raisonnements interprétables
- Savoir adapter son vocabulaire, son raisonnement à l'autre

En priorité sont traités les cas évoqués par le participant.

A titre d'exemple :

- L'entretien de mise au point, de reproche
- La délégation
- L'entretien d'aide
- Les collaborateurs ou les supérieurs refusant d'écouter
- Les messages difficiles à faire passer : changements, conflits, cas personnels...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Formateur Senior expérimenté, capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes
- Le participant apportera un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- Le formateur et le participant définissent les priorités. Elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles sont traitées et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### • 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offerts*

#### • Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## PARLER AVEC AISANCE DEVANT UN GROUPE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Comprendre les mécanismes de la communication orale
- Gérer en peu de temps les principales difficultés de la communication orale
- Faire le point sur ses propres difficultés, ses points forts, ses points à améliorer
- Être conseillé pour préparer des exposés, des conférences, des interventions en réunion ou en public

### THÈMES PROPOSÉS

- Améliorer son aisance, sa maîtrise de la communication orale
- Réduire son émotivité, le trac, gérer ses émotions
- Apprendre à s'exprimer clairement
- Mieux convaincre
- Préparer une argumentation
- Préparer un exposé
- Réaliser des supports pour présenter ses idées
- Exposer en public, intervenir en réunion
- Organiser une négociation, un débat

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant avant la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Mise en situation et simulation pour ceux qui le souhaitent

### SUIVI

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **• 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris — 1 150 € H.T. repas offert**

#### **• Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € H.T./jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € H.T./jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## LES BASES DE LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

*Votre activité vous amène à vous exprimer devant un auditoire : réaliser une présentation, conduire une réunion, annoncer une décision importante...*

*La prise de parole en public joue un rôle important dans le cadre votre réussite professionnelle.*

*Cette formation vous aide à préparer et réussir vos interventions orales. Elle augmente la mise en confiance, vous fait travailler sur la voix, la respiration. Elle vous enseigne les techniques de structurer de discours, de la prise de notes au support ...*

*Cette formation, en vous armant avec des méthodes, vous sécurisera et réduira les émotions, trac et autres attitudes négatives.*

### **OBJECTIFS**

- Maîtriser, surmonter ses émotions.
- Connaître et appliquer les techniques de communication.
- S'exprimer avec clarté, rigueur et concision.

### **THÈMES PROPOSÉS**

- Faire le point.
- Se préparer et préparer l'intervention.
- Attirer l'attention avec l'accroche, la reformulation, les réponses aux questions.
- Convaincre avec le fond et la forme.
- Travailler le relationnel.
- Maîtriser les supports de présentation.

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées.
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes.
- Définition en commun des priorités.
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique.
- Mise en situation et simulation pour ceux qui le souhaitent.
- Les participants sont invités à apporter leurs supports visuels.

### **SUIVI**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée dans nos locaux ou en entreprise

Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris — 1 150 € H.T. repas offert**

#### **● Variantes, repas offerts**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € H.T./jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € H.T./jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## AMÉLIORER LA RELATION CLIENT AU TÉLÉPHONE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Donner une bonne image de la société, de son service
- Mieux maîtriser l'outil téléphone
- Faire le point sur son utilisation personnelle du téléphone
- Avoir des techniques pour améliorer son efficacité au téléphone

### THÈMES PROPOSÉS

- Savoir écouter
- Savoir parler au téléphone
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Recevoir les appels
- Appeler au téléphone
- Savoir gérer son stress
- Faire face aux situations difficiles
- Faire face aux mécontents
- Vaincre l'agressivité
- Les demandes de renseignements
- Les messages
- La prise de rendez-vous
- Le transfert
- Savoir gérer l'interruption d'un appel...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes adressé au participant
- Le participant apporte un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Mises en situation et simulations avec enregistrement pour ceux qui le souhaitent
- Les situations personnelles et leur développement sont suivis lors du coaching téléphonique
- La synthèse "Le savoir téléphoner" est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### • 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### • Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**



# FORMATION PERSONNALISÉE

## GRAMMAIRE ET ORTHOGRAPHE : FORMATION PAR MODULES

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion en commun.
- Élargir les aptitudes à s'autocorriger.
- Acquérir des outils pour faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels.

### FORMATION PAR MODULES

- Pour un ou 2 participants de même niveau.
- Test d'évaluation gratuit pour définir programme et durée : 4 à 6 demi-journées ou journées selon les besoins.
- Réalisation par demi-journées ou journées entières dans vos locaux ou dans notre centre de formation à Paris.

### THÈMES PROPOSÉS

- Respecter la grammaire et l'orthographe.
- Faire un bon usage du vocabulaire.
- Respecter la structure de la phrase, rédiger des phrases courtes, claires et précises.

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé avant le stage
- Le participant apporte des écrits servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Coaching et suivi ultérieur à distance par mail avec le formateur si nécessaire.
- Des exercices d'application sont proposés entre les modules présentiels.

#### **1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

- **Dans nos locaux ou en entreprise.**
- **Dates et lieu :** à convenir d'un commun accord.
- **Durée :** 4 à 6 modules
- **Organisation :** par journée ou demi-journée
- **Prix :** nous consulter

*Déplacement possible en province, nous consulter.*

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## AMÉLIORER SA COMMUNICATION ÉCRITE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Gérer plus efficacement et en moins de temps des situations professionnelles en relation avec la communication écrite
- Obtenir des conseils personnalisés pour rédiger ou présenter ses écrits
- Faire le point sur ses capacités rédactionnelles ou synthétiques
- Prise en charge du participant quel que soit son niveau : programme et exercices sont adaptés aux besoins. Le but : résoudre les problèmes de communication écrite du participant
- **Pré-requis** : Dans cette formation ne sont pas traitées les bases de la communication écrite : la grammaire et l'orthographe. Une formation personnalisée peut également être mise en place pour résoudre ces difficultés, avec une organisation de coaching dans le temps

### THÈMES PROPOSÉS

- Les techniques rédactionnelles
- Le plan
- La présentation
- Atténuer l'expression de sa pensée
- La lisibilité
- Les formules
- Le courrier et la messagerie
- La prise de notes
- Le compte rendu
- Le rapport
- La note de synthèse
- La synthèse de dossiers documentaires...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé avant le stage
- Le participant apporte des écrits servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique ou via la messagerie est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### **● Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## LES BASES DE L'EXPRESSION ÉCRITE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

*Améliorer le vocabulaire, l'orthographe, la grammaire.*

*La difficulté d'écrire ne vient pas toujours de la fluidité de l'esprit mais bien souvent d'un blocage provoqué par un oubli des règles grammaticales et syntaxiques. Cette formation personnalisée et son suivi par mail ou téléphone, sans prétendre corriger la totalité des lacunes, ont pour objectif de sécuriser ceux qui n'ont pu perfectionner leurs connaissances en la matière.*

### **OBJECTIFS**

- Faire découvrir ou redécouvrir les mécanismes de la langue française par le biais d'une réflexion
- Élargir les aptitudes à s'auto-corriger
- Acquérir des outils et une documentation propre à faciliter la rédaction du courrier et des écrits professionnels

### **THÈMES PROPOSÉS**

#### **1 - La grammaire et l'orthographe, en fonction des besoins du participant**

- L'accord des noms et des adjectifs
- Les terminaisons du présent
- Les terminaisons É et ER
- Le participe passé et le verbe conjugué, les terminaisons des participes
- Les accords du participe passé : accords simples avec être et avoir
- Le futur, le conditionnel
- La concordance des temps
- Le passé composé

#### **2 - Le vocabulaire**

- Différencier le langage « écrit » du langage « parlé »
- Nuancer sa pensée
- Choisir des synonymes
- Bien utiliser les mots de liaison

#### **3 - Les écrits professionnels**

Thèmes au choix selon les besoins du participant :

- La messagerie, le courrier, transmettre une information, réclamer, refuser, laisser une consigne...

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire d'analyse des attentes envoyé avant la formation
- Le participant apporte des écrits servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Des exercices à réaliser avant le suivi téléphonique ou via la messagerie sont proposés
- Le livre de Patricia Maillet *La rédaction professionnelle* est utilisé durant cette formation

### **COACHING**

#### **• 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** repas offert

#### **• Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## GÉRER LES RÉCLAMATIONS, ET LES CLIENTS MÉCONTENTES

**1 participant - 1 formateur**

**1 journée de formation**

**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Maintenir une bonne image de l'entreprise, même vis-à-vis d'un client mécontent
- Traiter mieux et plus rapidement les litiges, adopter une démarche professionnelle pour traiter les réclamations
- Résister à l'agressivité, réagir positivement, savoir gérer les situations délicates
- Préserver l'avenir, conserver le client, faire d'un client mécontent, un client satisfait

### **THÈMES PROPOSÉS**

#### **1 - Les aspects positifs des réclamations**

- Transformer chaque réclamation en une proposition d'amélioration pour l'entreprise, pour le client ou l'utilisateur
- Aborder la situation de façon constructive

#### **2 - Les caractéristiques du client insatisfait**

- Les différentes personnalités
- Les modes de fonctionnement individuels
- Les modes de réactions utilisés dans les réclamations
- La satisfaction des besoins du client mécontent

#### **3 - Mon attitude face aux réclamations**

- Le stress généré par l'agressivité : le mien et celui du client mécontent
- La maîtrise des gestes et des paroles
- L'attitude positive et la motivation
- L'organisation personnelle et la recherche des informations utiles
- Les techniques favorisant le dialogue

#### **4 - Les réclamations directes et/ou téléphoniques**

- Écouter, poser les bonnes questions
- Avoir une formulation adaptée
- Savoir prendre des notes
- Contrôler la situation avant la décision
- Concevoir un argumentaire
- Proposer des solutions et les vendre
- Savoir dire non avec courtoisie

#### **5 - Les réclamations écrites**

- Les réclamations justifiées
- Les réclamations injustifiées
- La personnalisation de chaque réponse

#### **6 - La gestion pour éviter que la réclamation n'aboutisse à un conflit**

- Analyser les doléances
- Étudier les griefs les plus fréquents
- Analyser les dysfonctionnements
- Mettre en place des indicateurs de suivi

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé à chaque participant
- Mises en situation : au téléphone, en entretien, à l'écrit selon les besoins exprimés
- Exercices d'application enregistrés. Analyse et conseils personnalisés
- Traitement des cas apportés par les participants
- Une synthèse de la formation est remise à chaque participant en fin de session

### **COACHING**

- **1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offerts*

- **Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## TECHNIQUES DE VENTE ET DE STRATÉGIE COMMERCIALE

*Développer ses qualités de vendeur*

**1 participant - 1 formateur**

**1 journée de formation**

**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

De jeunes vendeurs ou d'autres plus aguerris ont besoin de connaître les principales techniques de vente ou de se repositionner dans leur métier. La formation a pour but d'aider à :

- Bien gérer son secteur et sa clientèle selon ses objectifs
- Maîtriser la visite commerciale et être un bon négociateur

### **THÈMES PROPOSÉS**

- La gestion de son secteur et de sa clientèle
- La veille concurrentielle
- Bien communiquer
- L'écoute active, la reformulation, le questionnement, le non verbal
- La négociation commerciale
- La présentation de son entreprise
- L'argumentaire adapté
- La prise de contact
- La règle des 4x20
- La création d'un climat de confiance
- Connaître l'interlocuteur et son entreprise, pour mieux le convaincre :
  - ses besoins, ses motivations et ses insatisfactions
  - synthétiser les informations recueillies
- Proposition et argumentation :
  - suggérer une solution
  - l'argumentation adaptée aux besoins du client
  - Traiter les objections et convaincre
- Annoncer et vendre son prix
- La perception
- Sa présentation
- Organisation des tournées
- Négociation commerciale
- Prix et marges
- Techniques de conclusion
- Conclure

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées.
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant avant la formation.
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique.
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **• 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### **• Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## LES TECHNIQUES DE VENTE : SE PERFECTIONNER

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Se perfectionner aux techniques et tactiques de vente et de négociation
- Négocier efficacement en optimisant ses ressources

### THÈMES PROPOSÉS

#### 1 - Bases de la vente, de la négociation

- Définitions de la vente et de la négociation
- Les qualités d'un bon vendeur
- Besoins et motivations du vendeur et du client
- Les réactions de défense
- Les styles de vendeurs et d'acheteurs, les profils, l'adaptation aux différents profils

#### 2 - Les phases de l'entretien de vente

- La préparation :
  - les informations à recueillir
  - objectifs et enjeux des interlocuteurs
  - l'argumentation
  - les objections de l'acheteur et les réponses à apporter
  - l'échelle des concessions et des contreparties
- La prise de contact :
  - adapter sa présentation et la présentation de sa société à la situation
  - prise de conscience d'un non verbal
  - créer un climat propice à une négociation coopérative
- La découverte :
  - avoir une écoute active
  - savoir reformuler pour relancer, synthétiser, recadrer, approfondir
  - faire préciser et découvrir les besoins de votre interlocuteur
  - savoir utiliser tous les types de questions selon la situation

- La proposition, l'argumentation :
  - le choix de la solution adaptée
  - développer des arguments en phase avec les attentes
  - pratiquer le C.A.P.B. pour persuader
- Le traitement des objections :
  - adopter la bonne attitude
  - pratiquer l'ART
  - traiter l'ignorance, la minimisation, l'anticipation, la réfutation
  - répondre à une objection sur les prix
- Les concessions et les contreparties :
  - négocier en utilisant l'échelle des concessions
  - l'échange en concession-contrepartie
  - faire des concessions : les règles
- La conclusion :
  - observer, sonder, rassurer
  - résumer : la méthode du bilan
  - utilisation de tactiques terminales
  - les règles pour bien conclure en toute circonstance
  - assurer le suivi, prendre congé

#### 3 - Les différentes situations de vente et de négociation

- Exercices de face à face d'entretiens de vente pour traiter l'écoute, la reformulation, la synchronisation, le cadrage, le questionnement, l'échange de concessions/contreparties, le non verbal
- Travail sur les cas du participant

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant avant la formation.
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique.
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## AMÉLIORER LA RELATION CLIENT À L'ACCUEIL

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

*Un accueil satisfaisant rassure les clients et valorise l'entreprise. Un petit plus suffit souvent pour améliorer les situations existantes. Cette formation courte a pour but de fournir les éléments indispensables pour améliorer l'accueil. Si les besoins sont plus spécifiques, cette formation peut être personnalisée (nous contacter).*

### **OBJECTIFS**

- Donner les moyens et les méthodes pour assurer une bonne relation « clientèle »
- Savoir faire face à des situations quelquefois difficiles
- Privilégier la qualité de service, valoriser l'image de l'entreprise, du service...

### **THÈMES PROPOSÉS**

#### **1 - L'accueil**

- Assurer une prise en charge professionnelle des clients internes et externes
- Assister et satisfaire les visiteurs
- Gérer les dysfonctionnements courants

#### **2 - Information et organisation**

- L'entreprise, son activité, ses services et les habitudes du personnel
- Les outils nécessaires au métier : organigramme, listes téléphoniques, fichiers d'adresses...
- Les sources d'informations pertinentes
- La bible de procédures en cas d'absence ou de remplacement

#### **3 - Accueillir le visiteur**

- L'importance de la "première impression"
- L'attitude dynamique dans son expression verbale et non verbale
- Écoute active et reformulation
- Les techniques pour faire patienter
- L'organisation d'un espace accueil

#### **4 - Accueillir au téléphone**

- Les conditions pour accueillir rapidement
- La gestion de sa voix, de son articulation, de son débit, de sa diction
- Le sourire au téléphone
- La présentation de son entreprise
- L'identification du correspondant : les questions à poser, les pièges à éviter
- La gestion de l'attente, du transfert, de la prise d'un message

#### **5 - Savoir gérer les tensions**

- Gérer les priorités entre un appel téléphonique et un visiteur qui se présente
- Les situations délicates : impatients, bavards, émotifs, confus...
- Les situations difficiles : mécontents, réclamations, agressivité...
- Maîtriser ses émotions
- Gérer et dominer son stress.

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Exercices pratiques et études de cas concrets
- Simulations et mises en situation enregistrées et analysées avec chaque participant. Conseils personnalisés

### **COACHING**

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** repas offert

#### **● Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## PROSPECTER AU TÉLÉPHONE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Dynamiser la promotion des produits, des services de l'entreprise
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Acquérir le savoir-faire de la prospection et de la vente par téléphone

### THÈMES PROPOSÉS

- Le comportement au téléphone : disponibilité, personnalisation
- L'écoute "active" pour convaincre et vendre
- Communiquer : la voix, le rythme de l'élocution, le débit, le volume...
- Le langage, le sourire
- L'accueil au téléphone : prise de contact, prise en charge du "demandeur", besoins...
- Reformuler, recentrer
- Prospecter par téléphone : fichier, contact, recherche et identification du bon interlocuteur, qualification du prospect...
- Préparer l'entretien : guide d'entretien, argumentaire, réponses aux questions, aux objections
- La réalisation de supports : fiches de contact - de suivi - de rappel
- Les différentes phases de la vente : découverte, argumentation, reformulation, réponses aux objections, conclusion
- Comprendre l'interlocuteur et structurer son message, ouvrir le dialogue
- Conduire l'entretien, optimiser l'appel
- Maîtriser la durée de l'entretien
- Les modes de fonctionnement individuels
- Adopter une attitude positive, en vue de recherche de proposition
- Adapter son langage à celui de l'autre
- Rassurer et valoriser l'interlocuteur

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Mises en situation et simulations pour ceux qui le souhaitent à partir de cas concrets
- Les situations personnelles et leur développement sont suivis lors du coaching téléphonique

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** Repas offert

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**



# FORMATION PERSONNALISÉE

## UNE ASSISTANTE PERFORMANTE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### **OBJECTIFS**

- Développer une vision globale de l'entreprise, du service, de ses enjeux
- Mesurer et investir pleinement sa fonction, lui apporter une valeur ajoutée
- Créer les conditions d'un partenariat productif avec sa hiérarchie et l'équipe
- Devenir une force de proposition

### **THÈMES PROPOSÉS**

#### **1 - Les caractéristiques du métier**

- Environnement professionnel
- Descriptif de fonction
- Points forts, points à améliorer, faire son « auto-bilan »
- Les zones d'influence et les réseaux
- Les axes de progrès

#### **2 - Perfectionner ses acquis en matière de communication**

- Les règles fondamentales d'une communication constructive
- Les obstacles à la communication
- Les techniques qui améliorent la qualité de la communication
- Savoir écouter pour mieux communiquer

#### **3 - Améliorer sa connaissance de soi et des autres**

- Comprendre son propre fonctionnement et celui des autres
- Analyser ses comportements habituels, par rapport à soi et aux autres
- Reconnaître ses besoins et motivations,

ceux des autres

- Décoder les signes de reconnaissance

#### **4 - S'affirmer et gérer le stress**

- Gérer ses émotions
- Transformer les difficultés en opportunités d'action
- Devenir positive, améliorer la confiance en soi
- Développer une « mentalité de gagnante »
- Réduire les situations stressantes
- Des remèdes au stress

#### **5 - Gérer son temps, s'organiser**

- Tout domaine concernant la gestion du temps

#### **6 - Définir un axe de progrès**

- Choisir un axe à développer
- Définir un objectif
- Se donner les moyens de la réussite
- Étalonner son projet dans le temps

### **APPROCHE PÉDAGOGIQUE**

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant avant la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique

### **COACHING**

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant

#### **• 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

• **Variantes, repas offerts :**

– 2 participants sans crédit téléphonique : **1 300 € HT/jour**

– 3 participants sans crédit téléphonique : **1 500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## ASSISTANTE COMMUNICANTE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Développer une vision globale de l'entreprise, du service, de ses enjeux
- Mesurer et investir pleinement sa fonction, lui apporter une valeur ajoutée
- Créer les conditions d'un partenariat productif avec sa hiérarchie et l'équipe
- Devenir une force de proposition

### THÈMES PROPOSÉS

#### **1 - Mesurer les caractéristiques du métier**

- Environnement professionnel
- Descriptif de fonction
- Points forts, points à améliorer, procéder à son « auto-bilan »
- Les zones individuelles d'influence, savoir renforcer ses réseaux

#### **2 - Perfectionner ses acquis en matière de communication**

- Les règles fondamentales d'une communication constructive
- Les principaux obstacles à la communication
- Acquérir et pratiquer les techniques qui améliorent la qualité de la communication
- Savoir écouter pour mieux communiquer

#### **3 - Améliorer sa connaissance de soi et des autres**

- Comprendre son propre fonctionnement et celui des autres
- Analyser ses comportements habituels, par rapport à soi et aux autres

- Reconnaître ses besoins et motivations, ceux des autres
- Décoder les signes de reconnaissance
- Repérer les freins et les mécanismes de défense

#### **4 - S'affirmer et gérer tensions et émotions**

- Gérer ses émotions
- Transformer les difficultés en opportunités d'action
- Devenir positive
- Améliorer la confiance en soi
- Des remèdes au stress
- Développer une « mentalité de gagnante »
- S'inscrire dans un projet

#### **5 - Convaincre les autres**

- Hiérarchie, collègues

#### **6 - Définir un axe de progrès**

- Choisir un axe à développer
- Se donner les moyens de la réussite
- Étalonner son projet dans le temps

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Analyse et exploitation de scénarios professionnels tirés du vécu et des expériences du participant. Auto-diagnostic, auto-évaluation de ses acquis, positionnement
- Cas pratiques, résolution de problèmes, étude de projets
- Mise en oeuvre d'un contrat de progrès individualisé

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant

#### **• 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur  
Déplacements possibles en province : nous consulter

**Prix à Paris : 1 150 € H.T. repas offert**

#### • Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1 300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1 500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## GÉRER SON TEMPS, GÉRER SON STRESS, S'ORGANISER

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps
- Adapter son comportement aux situations nouvelles
- Savoir gérer le relationnel et les situations, améliorer sa gestion de l'information
- Savoir planifier, contrôler les délais, organiser

### THÈMES PROPOSÉS

#### **1 - Prendre conscience des facteurs de perte de temps**

- Réflexion sur l'utilisation de son temps
- Choix des thèmes prioritaires en fonction des besoins du groupe

#### **2 - Diagnostiquer l'organisation de son travail**

- Les lois de la gestion du temps

#### **3 - Être clair sur ses missions**

- Concevoir sa fonction

#### **4 - Se fixer des priorités**

- Les priorités et la priorisation des tâches

#### **5 - Organiser son espace de travail**

- Plannings, check-list
- Les tableaux de bord

#### **6 - Gérer les urgences**

- La gestion des imprévus et des crises
- La gestion, la maîtrise et le contrôle des délais

#### **7 - Traiter les dérangements**

- Gérer les dérangements : les imprévus, les interruptions

- Maîtriser le téléphone, la messagerie électronique

#### **8 - Optimiser le mode de collaboration avec les autres**

- Les relations avec la hiérarchie
- Le travail en équipe, polyvalence et partage des tâches
- La définition d'objectifs personnels et professionnels
- Les « chartes de discipline » : réunions, entretiens...
- La délégation inversée, les relations interservices
- Améliorer sa communication : négocier un délai, savoir dire non, donner une consigne...

#### **9 - Gérer et réduire le stress**

- Les rythmes
- Les sources du stress
- Le stress : le sien et celui des autres
- Quelques remèdes pour se protéger du stress et faire face

#### **10 - Réduire le volume de papier à traiter**

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- De nombreux outils et méthodes sont fournis
- Exercices d'application
- Le temps passé sur les thèmes est fonction de l'intérêt du participant

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** repas offert

#### ● Variantes, repas offerts :

– 2 participants sans crédit téléphonique : **1 300 € HT/jour**

– 3 participants sans crédit téléphonique : **1 500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

## SE PERFECTIONNER DANS SON MÉTIER DE SECRÉTAIRE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Accroître l'efficacité dans le travail : courrier, notes, téléphone, messages, mails, réclamations, organisation, gestion du temps et des priorités, gestion du stress...
- Augmenter la qualité des relations professionnelles avec les responsables, les personnes extérieures à la société, et en interne

### THÈMES PROPOSÉS

- Les différentes fonctions de l'assistante
- Savoir faire retenir ou transmettre le bon message
- L'expression écrite et les techniques rédactionnelles
- Le téléphone, la messagerie
- L'organisation de son temps : méthode et outils
- Savoir exprimer ses idées, vaincre son trac et gérer son émotion
- Mieux se connaître, prendre confiance
- Maîtriser ses émotions, gérer son stress...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Formateur-consultant Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Le participant reçoit un questionnaire d'analyse et d'étude de son temps et de ses attentes par rapport à la formation. Ce questionnaire doit être retourné au formateur avant la session
- L'animateur et le stagiaire définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**
- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## ANIMER DES FORMATIONS OU DES PRÉSENTATIONS

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Pouvoir animer rapidement quelques heures de formation par mois
  - Être capable de créer une séquence
  - Gérer les principaux types de participants
  - Faire retenir ses messages
- Cette formation peut également convenir à ceux qui doivent faire mémoriser des messages en public*

### THÈMES PROPOSÉS

- Préparer les cours, les exposés
- Comprendre les stagiaires, les auditeurs
- Améliorer la forme
- Améliorer la présentation du contenu
- Susciter l'intérêt
- Créer l'ambiance
- Maîtriser les problèmes individuels
- Répondre aux objections
- Contenir son groupe...
- Utiliser le vidéo-projecteur et PowerPoint...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Animateur Senior expérimenté capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé au participant
- Le participant apporte un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- L'animateur et le participant définissent les priorités, elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- La synthèse du stage « *Formation de formateur* » est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique ou via la messagerie est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### ● 1 journée et une heure de crédit téléphonique

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T.**

*repas offert*

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : 1300 € HT/jour
- 3 participants sans crédit téléphonique : 1500 € HT/jour

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## CONCEVOIR ET GÉRER DES SÉANCES DE FORMATION

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

L'objet de la formation est de fournir des instruments utilisables très rapidement et susceptibles d'aider les formateurs à :

- Travailler plus rapidement leur préparation de cours, d'exposés, de formations
- Faire retenir le maximum dans le temps imparti
- Donner aux stagiaires les moyens de retenir les informations sélectionnées
- Éviter les principaux pièges de l'animation

### THÈMES PROPOSÉS

#### **1 - Adapter la formation en analysant la demande**

- Différence entre demandes, attentes et besoins
- Situer le contexte
- Techniques pour définir le contenu
- Les résultats à atteindre.

#### **2 - Adapter ses interventions aux besoins**

- Les 4 questions clés pour préparer sa séquence
- Élaborer des supports pédagogiques
- La pédagogie appropriée aux objectifs
- Définir une progression pertinente et cohérente, la carte pédagogique

#### **3 - Mettre en place une formation**

- Sécuriser, faire faire, valoriser, impliquer
- Formuler un objectif pédagogique : stratégique, opérationnel, de formation...

#### **4 - Débuter efficacement sa formation**

- Les 5 peurs des stagiaires
- Les 6 étapes du démarrage
- Les règles pour démarrer sa formation
- La gestion des séquences

#### **5 - Utiliser méthodes et matériels**

- Les exercices en sous-groupes, études de cas, jeu de rôle, brainstorming, tests, post-it...
- L'utilisation du matériel en fonction des objectifs à atteindre
- L'utilisation de PowerPoint
- Création d'un diaporama, d'une animation...

#### **6 - Gérer les groupes difficiles**

- Gérer les comportements
- Répondre aux objections
- Gérer les groupes hétérogènes

#### **7 - Évaluer les acquis**

- Les 5 étapes d'une bonne conclusion
- Les évaluations intermédiaires
- L'évaluation finale

#### **8 - Le suivi des participants**

- Les évaluations à froid
- Le coaching
- Le suivi sur le terrain...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Un questionnaire préalable d'analyse des attentes est envoyé au participant
- Exercices, mises en situations. Conseils personnalisés
- Les cas soumis par le participant seront traités

#### **● 1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

Prix à Paris : **1 150 € H.T.** *repas offert*

#### ● Variantes, repas offerts :

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**

# FORMATION PERSONNALISÉE

## FAIRE PASSER ET RETENIR SON MESSAGE

**1 participant - 1 formateur**  
**1 journée de formation**  
**1 heure de crédit téléphonique**

### OBJECTIFS

- Favoriser la communication en utilisant le mode de communication des autres
- Améliorer les relations, réduire les tensions dans les échanges
- Mieux comprendre son environnement personnel et professionnel
- Réduire les agressions et paraître soi-même moins agressif

### THÈMES PROPOSÉS

#### **1 - Comment l'autre mémorise, interprète, comprend**

#### **2 - Comment les autres me perçoivent**

- Mon non verbal

#### **3 - Les principes de la communication positive**

- Ne pas agresser ou heurter inconsciemment
- Créer un climat positif
- Avoir un non verbal adapté
- Atténuer l'expression de sa pensée
- Reconnaître l'autre
- Respecter les valeurs pour convaincre
- Faire comprendre, admettre et mémoriser le message que l'on veut transmettre

- Parler le langage de l'autre
- Éviter les raisonnements interprétables
- Savoir adapter son vocabulaire, son raisonnement à l'autre

#### **4 - Exemples d'applications**

En priorité sont traités les cas évoqués par le participant.

A titre d'exemple :

- L'entretien de mise au point, de reproche
- La délégation
- L'entretien d'aide
- Les collaborateurs ou les supérieurs refusant d'écouter
- Les messages difficiles à faire passer : changements, conflits, cas personnels...

### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Formateur Senior expérimenté, capable de traiter les situations évoquées
- Questionnaire préalable d'analyse des attentes
- Le participant apportera un ou deux cas concrets servant de support à la formation
- Le formateur et le participant définissent les priorités. Elles seront traitées dans un ordre logique
- Les situations personnelles sont traitées et les développements sont suivis lors du coaching téléphonique
- Une documentation est fournie

### COACHING

- Le crédit d'heure téléphonique est à prendre dans les 3 mois suivant la formation, il est à l'initiative du participant
- Organisation sur rendez-vous en fonction des disponibilités du participant et du formateur

#### **1 journée et une heure de crédit téléphonique**

Formation personnalisée. Date et lieu à convenir d'un commun accord entre le participant et le formateur

Déplacements possibles en province : nous consulter.

**Prix à Paris : 1 150 € H.T. repas offert**

- **Variantes, repas offerts :**

- 2 participants sans crédit téléphonique : **1300 € HT/jour**

- 3 participants sans crédit téléphonique : **1500 € HT/jour**

**BERNARD BRUCHE FRANCE**