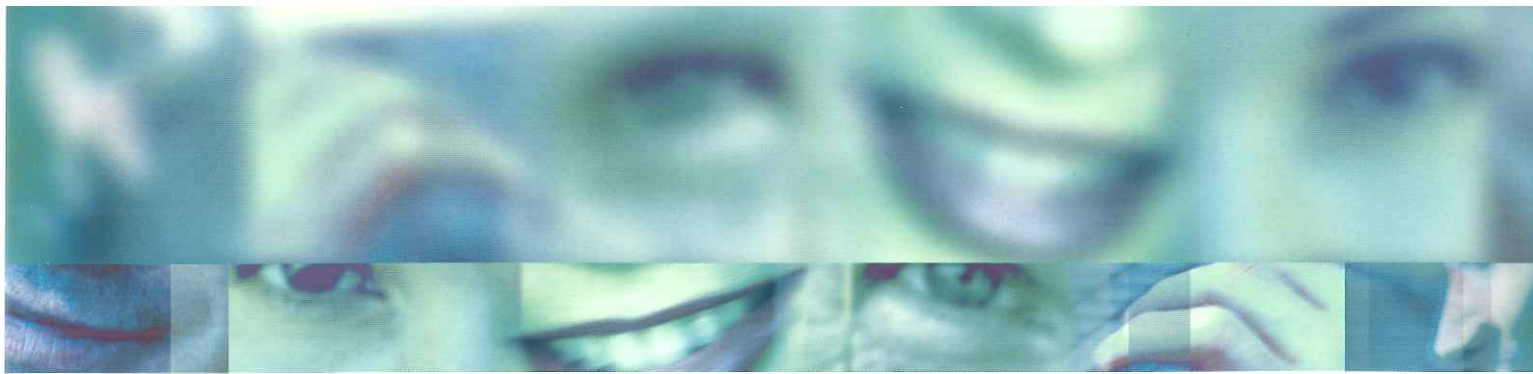




**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**



**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**

Prévoir, c'est déjà agir (Fayol)

Communication Center

Table des matières

Vision, Mission et Valeurs	4
La méthode Jacobson Formation®	
Formation	7
Consultance	8
Intervention	8
Nos formations	
Management	10
Communication	18
Stratégies commerciales	24
Nos consultants vous parlent	
Les secteurs dans lesquels nous travaillons	30
Pratiquement	31



International

Construire un partenariat

Dans un environnement de plus en plus complexe, la réussite des entreprises dépend en grande partie de leurs collaborateurs.

Les équipes gagnantes associent passion et rigueur, engagement personnel et ouverture aux autres pour faire face à une concurrence accrue.

Par la formation, nous pouvons augmenter notre compétence professionnelle. Il en va de même pour la maîtrise de soi et la stabilité émotionnelle.

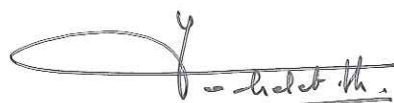
Former, c'est faire grandir. Le développement personnel contribue à faire évoluer les participants pour qu'ils travaillent avec plus d'efficacité et qu'ils améliorent leurs résultats. C'est pourquoi la formation est un véritable atout pour l'entreprise.

Les programmes que nous proposons en management, en communication et en stratégies commerciales sont conçus "sur mesure". Ils visent à développer des attitudes et des comportements performants et mesurables.

A l'heure actuelle, la formation n'est plus un coût, mais un investissement.

Agissez dès ce jour, en étant notre partenaire.

**Communication Center International,
Prévoir, c'est déjà agir**



Thierry DACHELET

Managing Director

Vision

Mission

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

est une société active dans les domaines de la consultance, de la formation et de l'assistance aux entreprises. Elle propose une pédagogie active en management, communication et stratégies commerciales.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

se veut le partenaire des entreprises, capable de clarifier les besoins et les attentes et d'y répondre avec professionnalisme.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

est une organisation apprenante où la Méthode Jacobson Formation® est le gage de la rigueur et de la compétence des collaborateurs de Communication Center International. Les meilleures pratiques pédagogiques et les méthodes évolutives sont utilisées pour le transfert des connaissances.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

s'est fixé comme objectif :

- d'analyser le contexte et la situation en entreprise
- d'aider ses clients à faire des choix stratégiques, organisationnels
- de former qualitativement au meilleur niveau
- de s'entourer des meilleurs consultants-formateurs
- de permettre aux consultants-formateurs de se consacrer à la formation, notamment en les libérant des tâches administratives grâce à une logistique performante.

FORMATION DE NOS CLIENTS

Améliorer le niveau de qualification de vos collaborateurs en leur proposant des formations performantes orientées vers les objectifs de l'entreprise et adaptées à vos besoins.

Veiller à ce que vos collaborateurs atteignent un niveau supérieur, en aptitudes personnelles comme en compétences professionnelles.

Intégrer la formation dans la réalité du participant et dans la culture de votre entreprise par la qualité des étapes préparatoires.

Évaluer les résultats acquis par chacun et rentabiliser l'ensemble de la formation, qui sera immédiatement mise en application sur le terrain.

Assurer le suivi des participants et la pertinence des formations dans une perspective de long terme et de rentabilité.



Valeurs

CONSULTANCE

Aider nos clients à faire des choix stratégiques et organisationnels en matière de restructuration d'entreprise.

Réaliser le changement par un diagnostic et par des consultations chez les principaux intervenants. Travailler en partenariat pour implémenter les processus de changement et une nouvelle culture d'entreprise.

Élaborer des rapports concis et construits donnant une situation claire de l'entreprise.

Amener les responsables à des discussions de clarification pour comparer les standards de qualité internes et externes.

Évaluer les performances et les résultats dans le temps.

PROFESSIONNALISME

Valorisation des savoir-faire. Formation en continu de nos consultants-formateurs dans nos domaines d'intervention.

INNOVATION

Développement de nouveaux concepts. Recherches des meilleures idées et moyens pour améliorer les performances en entreprise.

VOLONTÉ DE PERFORMANCE

La consultance et la formation sur mesure sont orientées vers les résultats et basées sur des cas concrets de votre entreprise. Les outils de consultance et de formation sont prêts à être utilisés de manière pratique.

RESPECT

En agissant sur l'être, nous améliorons les capacités et la motivation dans le respect des personnes.

La méthode Jacobson



L'ensemble des valeurs de Communication Center International se matérialise dans une méthode souple, appliquée avec rigueur, qui garantit l'efficacité de ses formations vis-à-vis des participants.

La méthode Jacobson Formation® est l'approche de Communication Center International en matière de consultance, de formation et d'intervention.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Formation®

La méthode Jacobson Formation® est une exclusivité de Communication Center International.

Savoir-faire de l'entreprise, elle est axée vers un **processus de maturation et d'apprentissage continu**. Durant le séminaire, chaque participant s'entraîne activement à optimiser son efficacité par l'acquisition et le transfert de connaissances et, parallèlement, à modifier son comportement.

La modification des attitudes et des comportements des participants représente la valeur ajoutée de Communication Center International.

LA MÉTHODE JACOBSON FORMATION®

est une pédagogie interactive visant l'acquisition de comportements performants et motivants.

LA MÉTHODE EST BASÉE SUR:

- des techniques de conviction et de persuasion
- la maturation comme processus d'apprentissage
- la recherche de comportements performants et motivants
- la guidance systématique vers le changement remarquable
- une pédagogie active concrétisée par l'utilisation d'outils audiovisuels et informatiques.

LA MÉTHODE JACOBSON FORMATION®, DANS LE CONCRET:

- 80 % de pratique
- un contrat d'application, des objectifs à atteindre et des fiches-mémos
- des exercices de simulation liés à l'environnement immédiat des participants
- des discussions, des commentaires valorisants
- interaction et effet d'entraînement
- un degré d'avancement rigoureusement vérifié et observé par la fiche d'analyse personnelle
- un bilan individuel durant la formation, à la fin de celle-ci et dans la phase de suivi
- un plan d'action concret et un suivi par la hiérarchie.

Formation sur mesure comportant un coaching individuel des participants, Communication Center International met tout en œuvre pour que votre investissement soit le plus rentable possible.

Consultance



Intervention

Pour qu'une formation atteigne une efficacité maximale, nous proposons souvent à nos clients une phase de consultance, préalable à l'organisation des séminaires. Par le biais d'interviews, de questionnaires et de tests, nous nous efforçons d'entrer dans votre réalité. De plus, un rapport est fait à l'équipe qui gère le projet. Ensuite, nous concevons des formations en phase avec vos besoins et vos attentes.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

s'est spécialisé dans l'analyse des organisations et de leur structure. Nous proposons des consultances pour faire changer les entreprises et orienter leurs résultats.

Spécialiste de la **Communication de Crise et des Relations avec les Médias**, Communication Center International aide les entreprises à se préparer à réagir en cas d'accident ou de situations imprévues.

- Entraînement des Comités de direction à faire face aux médias en cas d'accident
- Conseil aux entreprises dans les situations tendues
- Participation active aux situations de crise
- Rédaction de communiqués, organisation de conférences de presse et, plus largement, prise en charge de la réponse aux médias pour le compte de l'entreprise.

COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

propose également un **Local Emergency Management Game**, dans lequel la cellule de crise se réunit pendant une journée pour vivre en "live" un exercice de gestion de crise.

En cas de difficultés réelles, les professionnels de Communication Center International sont à vos côtés et accessibles 24 heures sur 24.



Nos formations



MANAGEMENT
COMMUNICATION
STRATÉGIES COMMERCIALES

Management

Qu'est-ce qu'un excellent manager ?

Répondre à cette question revient à maîtriser, dans le quotidien, des savoirs aussi variés que la planification, l'organisation, la direction, la délégation et le contrôle.

Gérer, manager, cela s'apprend, s'entretient et se cultive. Communication Center International a étudié des modèles de management dans lesquels pourront se retrouver les personnes qui exercent des fonctions d'encadrement et de direction, ou qui seront amenées à le faire.

Les nombreux exercices pratiques, diversifiés et adaptés au vécu, feront progresser chacun.

Vous trouverez ainsi de nouvelles idées et des sources d'inspiration pour mener vos équipes vers le succès.

Plus le manager croira en ses collaborateurs, plus il leur donnera la chance de réussir.

Les séminaires

- Management skills
- Analyse de problèmes et prise de décision
- Assertivité
- Déterminer les objectifs
- Entretien d'évaluation et de fonctionnement
- Élaboration de plans de formation
- Évaluation de formations
- Formation de formateurs
- Gestion de projet
- Gestion du stress
- Leadership
- Learning organisation
- Human relations management
- Motivation des collaborateurs
- Team building
- Gestion du temps
- Traiter les situations de conflit
- Coaching
- Change management
- Knowledge management
- Gestion financière pour non-financier
- Intégration d'entreprise internationale
- E-mail management
- Self management



MANAGEMENT SKILLS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Mettre en place des structures et une organisation du travail efficace et motivante
- Mobiliser et coacher vos collaborateurs et votre équipe vers la réussite de l'entreprise
- Construire une équipe performante
- Connaître les tâches à déléguer et contrôler
- Exercer du leadership et gérer les priorités

ANALYSE DE PROBLÈMES ET PRISE DE DÉCISION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Définir de façon exacte le problème
- Acquérir une démarche pour analyser un problème
- Faire la différence entre les symptômes et les problèmes
- Utiliser les techniques qui permettent la résolution du problème
- Connaître les processus de prise de décision

ASSERTIVITÉ

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Savoir dire "non" sans blesser inutilement les autres
- Avoir des réactions assertives
- Faire valoir vos droits
- Éviter d'être manipulé
- Sortir d'une impasse

DÉTERMINER LES OBJECTIFS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Définir les quatre concepts de base et l'importance des objectifs
- Expliciter les grands types d'objectifs et la nécessité de les exprimer par écrit
- Développer une gestion par objectifs en rapport avec l'efficacité de l'organisation
- Connaître l'importance de la rentabilité et ses relations avec les autres objectifs



ENTRETIEN D'ÉVALUATION ET DE FONCTIONNEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation:

- Permettre l'analyse et l'évaluation de l'adéquation entre individu et fonction
- Rechercher les moyens utiles au bon exercice de la fonction
- Améliorer les relations supérieurs/subordonnés
- Analyser les conditions de travail et rechercher leur amélioration
- Prendre les comportements de résistance en considération

ÉLABORATION DE PLANS DE FORMATION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation:

- Analyser les besoins de l'entreprise
- Clarifier la demande en formation
- Identifier les projets de formation
- Organiser la formation
- Dresser le plan de formation de l'entreprise

ÉVALUATION DE FORMATIONS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation:

- Utiliser les huit procédés permettant d'évaluer une formation
- Choisir les outils adaptés à la situation pédagogique
- Apprécier les outils pédagogiques, les techniques d'enseignement
- Mesurer l'efficacité de la formation
- Évaluer le rapport prix/qualité

FORMATION DE FORMATEURS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation:

- Former et animer des groupes
- Utiliser le guide du formateur
- Concevoir une formation, une structure, un contenu
- Transmettre le message de manière interactive
- Gérer les comportements du groupe



GESTION DE PROJET

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Introduire la gestion de projets dans une organisation
- Exercer du leadership dans une organisation matricielle
- Savoir utiliser les outils pour préparer, gérer et redresser un projet
- Guider les projets et les tâches de manière proactive
- Manager un team de projet

GESTION DU STRESS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Connaître les sources du "job-stress"
- Faire un bilan personnel: vos sources, manifestations et niveau de stress
- Identifier vos signaux d'alarme
- Développer de nouvelles stratégies de gestion du stress

LEADERSHIP

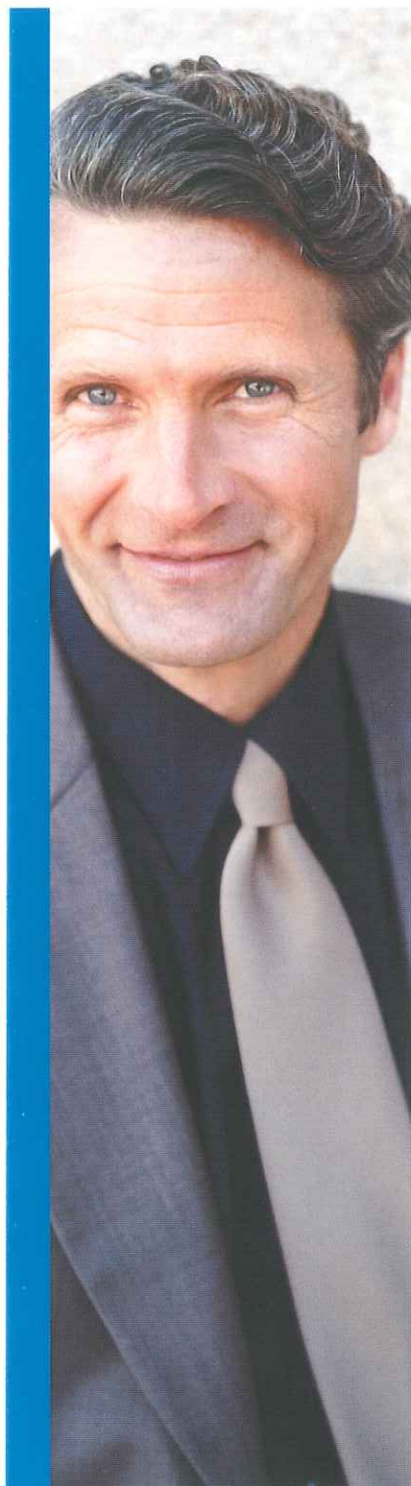
Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Déterminer les axes du leadership
- Reconnaître les différents styles de leadership
- Choisir le style le plus performant
- Construire un team
- Guider en leader/coach

LEARNING ORGANISATION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Traduire les connaissances en compétences
- Connaître les caractéristiques de l'organisation apprenante
- Favoriser l'apprentissage dans l'entreprise
- Intégrer les principes



HUMAN RELATIONS MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Mieux évaluer vos comportements afin de mieux influencer vos collaborateurs
- Améliorer l'entente avec vos collaborateurs
- Dynamiser votre équipe et l'intégrer à la réalisation des objectifs de la société
- Connaître les tâches à déléguer
- Pratiquer une méthode pour effectuer le contrôle sans offenser vos collaborateurs

MOTIVATION DES COLLABORATEURS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Développer les capacités à motiver
- Mobiliser les collaborateurs par la communication
- Atteindre les objectifs fixés
- Obtenir de meilleurs résultats
- Être un leader

TEAM BUILDING

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Améliorer et renforcer l'esprit d'équipe
- Améliorer la communication interpersonnelle
- Traiter les situations de tension et de conflit
- Viser à l'engagement de chacun comme moteur de motivation
- Déterminer les objectifs du team et les responsabilités de ses membres



GESTION DU TEMPS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Acquérir des outils efficaces de planification
- Optimiser l'organisation du travail
- Déterminer et hiérarchiser vos priorités
- Analyser les causes et pertes de temps
- Mettre au point votre propre plan de gestion du temps

TRAITER LES SITUATIONS DE CONFLIT

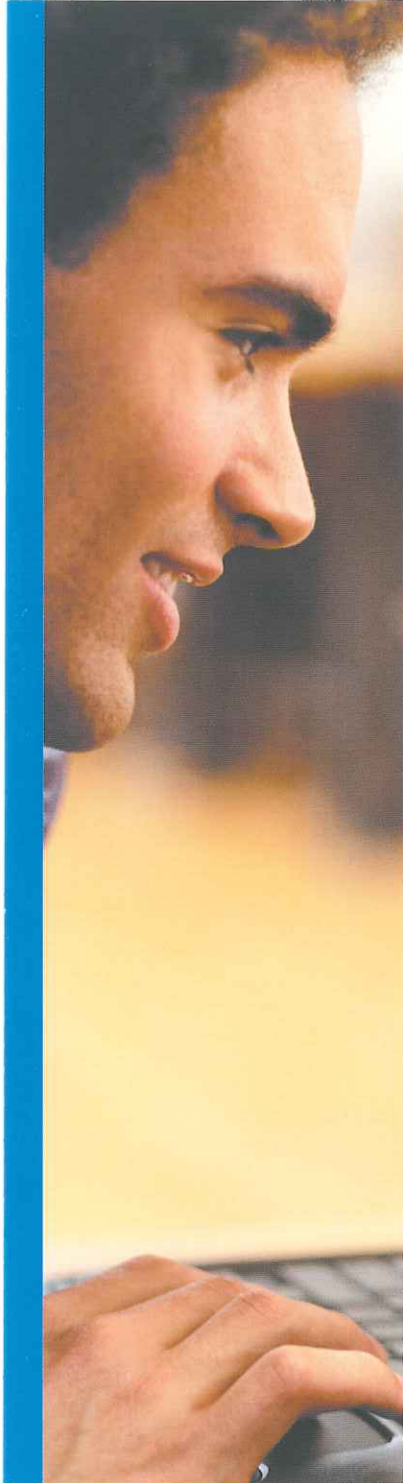
Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Gérer les situations de conflits et les résoudre
- Connaître les attitudes pour gérer un climat de tension
- Être au courant du mécanisme de détente et de désynchronisation
- Savoir de quoi est fait votre territoire
- Être conscient de votre autorité personnelle
- Être en accord avec vous-même et avec les autres

COACHING

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Connaître les options d'un bon coach
- Développer l'esprit d'équipe
- Surmonter les obstacles
- S'entraîner à poser les bonnes questions
- Contrôler votre équipe et les dimensions humaines



CHANGE MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Introduire des changements dans l'entreprise
- Posséder les outils nécessaires
- Utiliser un processus de changement
- Changer l'état d'esprit: la vision et la mission de l'entreprise
- Adapter les fonctions clés et les structures vers le changement

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Capitaliser le savoir-faire des collaborateurs
- Transmettre l'expérience accumulée par les collaborateurs
- Utiliser toutes les ressources informatiques comme moyen de communication
- Gérer les connaissances de l'entreprise pour créer de la valeur pour vos clients internes et externes
- Savoir ce qu'il faut archiver et comment utiliser les connaissances
- Utiliser la connaissance tacite et implicite

GESTION FINANCIÈRE POUR NON-FINANCIER

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Lire et analyser les comptes annuels
- Apprécier et interpréter les ratios et les coûts
- Gérer les aspects financiers de manière autonome
- Être un interlocuteur valable par rapport aux spécialistes financiers
- Intégrer les aspects financiers dans la conduite d'un département



INTÉGRATION D'ENTREPRISE INTERNATIONALE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Partir de l'analyse de la culture existante vers la culture souhaitée
- Améliorer le processus de communication entre les collègues
- Gérer et résoudre les soucis et les tensions
- Déterminer les objectifs de l'équipe et les responsabilités de ses membres
- Créer la motivation grâce à l'engagement de chacun

E-MAIL MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Acquérir la maîtrise de l'utilisation correcte et économique du courrier électronique
- Éviter l'usage abusif de l'e-mail
- Connaître les avantages de l'e-mail
- S'approprier les 5 règles de l'e-mail

SELF MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Comprendre vos comportements
- Intervenir dans vos choix professionnels, interpersonnels et relationnels
- Acquérir des outils pour optimiser votre énergie, votre potentiel, votre performance
- Développer vos facultés d'adaptation en restant autonome
- Découvrir votre niveau optimal de stress

Communication

Qu'est-ce qu'un excellent communicateur?

Communiquer, c'est avant tout mettre en commun, partager et échanger. Celui qui apprend à mieux communiquer s'ouvre de nouvelles portes et accède à une nouvelle dimension.

Celui qui s'exprime de manière sensible, réaliste, claire et adaptée devient un excellent communicateur.

Communiquer, c'est faire le lien entre une situation donnée et une situation meilleure. C'est déjà contribuer à la solution.

Lorsqu'il s'agit de parler en public, c'est utiliser des moyens pour se préparer avant l'épreuve, structurer sa pensée, améliorer la qualité de l'exposé, la clarté de l'intervention et la concentration. C'est aussi savoir gérer un auditoire.

Communiquer, c'est s'adresser à toutes les parties prenantes de l'entreprise: management et actionnaires, clients et utilisateurs, personnel et syndicats, publics spécialisés.

Celui qui maîtrise les outils et les modes de communication connaît les défis qu'il peut relever. Tous les espoirs lui sont permis.

Les séminaires

- Accueil des visiteurs
- Aides visuelles
- Assistante de direction
- Communication de crise et relations avec les médias
- Communication écrite
- Communication externe
- Communication interpersonnelle
- Communication téléphonique efficace
- Conduite de réunion
- Confiance en soi, oser s'affirmer
- Débat contradictoire
- Développer son efficacité par l'analyse transactionnelle
- Intervention à la télévision
- Parler pour convaincre (Presentation skills)
- Programmation neuro-linguistique (PNL)
- Exploiter son potentiel intellectuel
- Techniques de recrutement
- Techniques d'interview



ACCUEIL DES VISITEURS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Connaître les techniques et les aptitudes nécessaires pour bien accueillir
- Personnaliser votre accueil
- Être une véritable carte de visite de l'entreprise
- Vous perfectionner et acquérir de nouvelles techniques
- Avoir un excellent contact

AIDES VISUELLES

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Élaborer des supports visuels efficaces
- Utiliser des aides visuelles au cours d'un exposé
- Penser "visuel"
- Mettre ces techniques en pratique
- Choisir les supports les plus adéquats

ASSISTANTE DE DIRECTION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être efficace dans vos relations Secrétaire/Directeur
- Travailler les comportements assertifs
- Gérer le temps et l'organisation
- Préparer les réunions, les présentations, le courrier du Directeur
- Gérer les contacts avec les clients internes et externes

COMMUNICATION DE CRISE ET RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être efficace lors d'interviews de journalistes de la presse écrite, de la radio et de la télévision
- Se familiariser avec le langage, les attentes et les contraintes des médias
- Projeter une bonne image de vous et de votre société même en situation de faiblesse
- Mener un débat contradictoire et savoir répondre aux situations conflictuelles



COMMUNICATION ÉCRITE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Améliorer la communication écrite tant interne qu'externe
- Permettre une meilleure circulation de l'information
- Être efficace dans la rédaction des messages
- Cerner les contraintes respectives du rédacteur et du lecteur
- Structurer les documents utilisés

COMMUNICATION EXTERNE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Posséder les techniques d'une bonne communication externe
- Établir une stratégie de communication efficace
- Utiliser la communication externe pour atteindre les objectifs marketing
- Réussir une campagne publicitaire
- Connaître le marché et la concurrence pour mieux annoncer son produit
- Évaluer la stratégie

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être attentif à la communication verbale et non verbale
- Connaître les règles de base de la communication
- Réaliser une communication bilatérale
- Être convaincant et persuasif
- Connaître les techniques et les difficultés d'une bonne écoute

COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE EFFICACE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Utiliser activement les techniques de communication par téléphone
- Construire de façon dynamique l'image de l'entreprise
- Penser et agir en ayant un comportement orienté vers le client
- Augmenter la qualité du service et des relations avec le client
- Gérer le stress au téléphone



CONDUITE DE RÉUNION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Conduire une réunion efficacement
- Transmettre les directives ou l'information
- Recueillir l'information et les opinions
- Échanger l'information, les idées, les suggestions en vue du problème à résoudre
- Identifier les actions à entreprendre

CONFIANCE EN SOI, OSER S’AFFIRMER

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Mieux se connaître pour mieux s’apprécier
- Croire en ses capacités à agir efficacement
- Prendre des décisions et persévérer dans vos choix
- Défendre vos points de vue et vos intérêts face aux autres
- Accepter et gérer les échecs

DÉBAT CONTRADICTOIRE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Préparer un débat
- Répondre aux questions embarrassantes
- Répondre à une question à laquelle vous n’avez pas de réponse
- Acquérir les techniques de réfutation et de débat

DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ PAR L’ANALYSE TRANSACTIONNELLE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Choisir des comportements productifs personnels et professionnels
- Prévenir le filtrage de vos perceptions
- Identifier les transactions cachées et y réagir
- Poser des questions adultes et transformer les transactions productives
- Comportements professionnels quotidiens et “strokes” psychologiques
- Cesser les jeux dans votre organisation



INTERVENTION À LA TÉLÉVISION

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être efficace dans la communication face aux médias
- Bien "passer" lors d'une interview
- Structurer votre pensée
- Construire une argumentation efficace
- Éviter les pièges

PARLER POUR CONVAINCRE (PRESENTATION SKILLS)

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être efficace dans les situations de prise de parole
- Construire une argumentation efficace
- Tenir compte des 10 critères de communication
- Maîtriser les techniques d'improvisation
- Convaincre et argumenter
- Utiliser efficacement les moyens audiovisuels

PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE (PNL)

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Découvrir les motivations de votre interlocuteur
- Vous défaire des croyances qui entravent votre comportement
- Être à l'aise dans toutes les situations et garder la pleine possession de vos moyens
- Découvrir les mécanismes de réflexion et les stratégies de vos interlocuteurs
- Avoir des outils spécifiques qui donnent des résultats concrets et efficaces



EXPLOITER SON POTENTIEL INTELLECTUEL

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Augmenter sa capacité à mémoriser
- Rentabiliser ses efforts et lire plus vite
- Trouver plus rapidement des solutions aux problèmes
- Développer son intelligence émotionnelle
- Comprendre le fonctionnement de son cerveau pour une adaptation positive à son environnement

TECHNIQUES DE RECRUTEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Définir la stratégie de recrutement
- Définir le poste à pourvoir et le profil du candidat
- Rédiger l'annonce de recrutement
- Posséder les techniques de l'entretien de recrutement
- Rechercher un candidat par les autres moyens de prospection

TECHNIQUES D'INTERVIEW

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Être efficace dans les situations d'interview
- Rechercher la meilleure information possible
- Obtenir des opinions ou des interprétations à propos de certains faits
- Structurer l'entretien
- Analyser et évaluer le contenu

Stratégies commerciales

Qu'est-ce qu'un excellent commercial ?

Pour réussir, un commercial doit mettre en œuvre une grande diversité de moyens : anticipation, préparation, stratégie, tactique, sens de la répartie, réponses aux objections, sens de l'empathie et... sens de la conclusion.

Au travers d'une multitude de situations réelles, les participants apprendront à connaître leurs points forts et faibles. Ils découvriront comment acquérir des techniques d'ancrage qui les feront rapidement évoluer.

Les méthodes approfondies que nous proposons feront d'eux des négociateurs habiles et attentifs aux stratégies pratiquées par les autres.

En disposant d'une large panoplie d'outils, ils sauront mener les entretiens à leur guise et en sortir gagnant. En perfectionnant leur savoir-faire, ils décupleront leur plaisir de négocier, et atteindront leurs objectifs.

L'excellence dans la négociation ? C'est une question de méthode et d'entraînement.

Les séminaires

- Gestion active du client
- Gestion de l'équipe de vente
- Perfectionnement des aptitudes de vente par l'analyse transactionnelle
- Plan d'actions commerciales
- Programmation neuro-linguistique adaptée à la vente
- Techniques de vente
- Techniques de négociation de haut niveau
- Techniques de négociation destinées aux acheteurs
- Techniques de négociation internationale
- Techniques de négociation syndicale
- Télévente
- Account management



GESTION ACTIVE DU CLIENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Penser et agir en ayant un comportement orienté vers le client
- Apprendre par l'exercice les clés du professionnalisme
- Augmenter la qualité du service et des relations avec les clients
- Surmonter les situations difficiles et les tensions
- Saisir les opportunités chez le client

GESTION DE L'ÉQUIPE DE VENTE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Améliorer et renforcer l'esprit d'équipe
- Traiter les situations de tension et de conflit
- Motiver vos vendeurs
- Être un coach pour votre équipe
- Contrôler votre équipe et les dimensions humaines

PERFECTIONNEMENT DES APTITUDES DE VENTE PAR L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Maîtriser des techniques de vente par l'analyse transactionnelle
- Vaincre les obstacles psychologiques rencontrés dans la vente
- Mieux vous connaître pour mieux changer
- Mieux connaître l'acheteur
- S'adapter aux situations de vente

PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Connaître l'approche marketing pour l'exploitation optimale du marché
- Développer une nouvelle stratégie de vente et une nouvelle clientèle
- Changer le comportement des Account Managers
- Réfléchir sur votre activité quotidienne et la rendre plus performante
- Encourager l'engagement personnel vers des objectifs à atteindre



PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE ADAPTÉE À LA VENTE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Apprendre à vendre en utilisant les techniques de PNL
- Adapter son comportement à son client
- Maîtriser la relation
- Posséder un avantage majeur lorsque vous traitez avec le client
- Découvrir les motivations du client

TECHNIQUES DE LA VENTE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Prendre connaissance de votre style de vente et se préparer
- Utiliser les techniques progressives qui mènent à la conclusion
- Savoir répondre aux objections
- Augmenter la confiance en vous dans les situations de vente
- Développer une nouvelle approche performante tant qualitative que quantitative

TECHNIQUES DE NÉGOCIATION DE HAUT NIVEAU

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Préparer la négociation
- Choisir et maîtriser les stratégies et les tactiques de négociation
- Argumenter habilement
- Agir sur autrui et connaître les mécanismes de l'influence
- Prévenir les manipulations, les jeux et déjouer les pièges

TECHNIQUES DE NÉGOCIATION DESTINÉES AUX ACHETEURS

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Prendre connaissance de votre style de négociation en tant qu'acheteur
- Identifier la personne en face de laquelle vous vous trouvez
- Préparer une négociation
- Utiliser les stratégies
- Connaître les 13 techniques pour faire baisser les prix



TECHNIQUES DE NÉGOCIATION INTERNATIONALE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Savoir négocier avec des personnes de nationalités et de cultures différentes
- Connaître les particularités des différents pays
- Utiliser les stratégies
- Agir sur autrui et connaître les mécanismes de l'influence
- Prévenir les manipulations et les jeux
- Développer une nouvelle approche

TECHNIQUES DE NÉGOCIATION SYNDICALE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Identifier la personne en face de laquelle vous vous trouvez
- Connaître les techniques utilisées par les syndicalistes
- Apprécier les stratégies et les tactiques utilisées et les déjouer
- Agir sur autrui et connaître les mécanismes de l'influence
- Prévenir les manipulations et les jeux
- Connaître les partenaires sociaux

TÉLÉVENTE

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Posséder de nouvelles techniques de communication par téléphone
- Préparer des appels téléphoniques et en assurer le suivi
- Identifier rapidement le profil et les potentialités du client
- Vendre efficacement par téléphone
- Répondre de manière percutante aux objections

ACCOUNT MANAGEMENT

Ce que vous serez, entre autres, capable de faire à la fin de la formation :

- Gérer le portefeuille client et le segmenter
- Classer les interlocuteurs et s'y adapter
- Analyser les besoins des clients et les conseiller
- Connaître et influencer les critères de décision
- Adapter sa stratégie par rapport à la concurrence

Nos consultants vous

Décollage immédiat

POINT DE DÉPART

Une compagnie aérienne avait constaté des lacunes auprès de son personnel navigant. La communication et les comportements commerciaux n'étaient pas au meilleur niveau. Plus particulièrement, la compagnie souhaitait former son personnel de cabine à l'accueil des hommes d'affaires.

MON RÔLE

J'ai effectué plusieurs vols avec cette compagnie, en business class, comme un homme d'affaires ordinaire. J'ai ainsi pu analyser les comportements du personnel de cabine et mieux comprendre dans quel contexte ces personnes travaillaient. D'autres consultants de Communication Center International ont fait de même sur d'autres vols.

RÔLE DE L'ÉQUIPE

Cette première étape nous a permis de déterminer les acquis et les manques des futurs participants. Ensuite, nous avons affiné notre analyse par des entrevues avec ceux-ci, les passagers et les cadres de la société. C'est ainsi que nous avons pu établir un programme de formation et des exercices adaptés.

RÉSULTATS

La meilleure manière de quantifier les résultats de notre intervention consistait à mesurer la satisfaction du client, avant et après l'opération. Non seulement, l'indice de satisfaction a progressé, mais il est actuellement supérieur à l'indice moyen des sociétés du groupe.

Nouveau style à l'Est

POINT DE DÉPART

Communication Center International a été sollicité par une chaîne de magasins implantée en Europe de l'Est. Dans la perspective des nouvelles adhésions à l'Union européenne, elle souhaitait s'adapter à la mentalité b-to-b et à l'orientation clients/résultats des entreprises occidentales.

MON RÔLE

Responsable de l'ensemble du projet, il m'a semblé que l'axe essentiel de notre intervention devait consister à former les responsables de la centrale d'achat aux aspects de management, aux techniques de négociation d'achat et de retail. Ils se trouvent en première ligne et leur action est souvent décisive pour la rentabilité de leur société.

RÔLE DE L'ÉQUIPE

Dans un second temps, les autres niveaux hiérarchiques ont été formés à ces thèmes, très nouveaux pour la plupart des participants, de sorte que l'ensemble de la chaîne fonctionne comme un seul homme.

RÉSULTATS

Les résultats ne se sont pas faits attendre.

À très court terme, une amélioration de la rentabilité a été constaté, ainsi qu'un meilleur positionnement par rapport aux fournisseurs.



parlent

Structurer et changer

POINT DE DÉPART

Soucieuse de maintenir sa position sur le marché, une entreprise du secteur high-tech avait acquis huit autres sociétés, réparties dans tout le Benelux. Il s'agissait pour nous de déterminer une vision et une mission communes.

MON RÔLE

La problématique était double. D'une part, il s'agissait de reprofiler la nouvelle société au départ d'une structure morcelée. D'autre part, il fallait anticiper les aspects humains, notamment la résistance au changement. J'ai pu mettre sur pied une équipe de consultants-formateurs capable de gérer les deux côtés de la médaille.

RÔLE DE L'ÉQUIPE

Avec l'entreprise, nous avons étudié une stratégie à long terme sur la base d'un nouveau plan de communication. Nous avons défini les rôles et déterminé les objectifs. Ensuite, nous avons rédigé les descriptions de fonctions. Cela fait, nous avons proposé un processus de changement et un calendrier. Et comme aucun changement n'est évident, nous avons également répertorié les facteurs de résistance.

RÉSULTATS

La mission et la vision ont été précisées. Le nouvel organigramme a été mis en place. Chaque conflit généré suite à ce changement organisationnel a pu être analysé et accompagné par nos consultants-formateurs. Notre intervention s'est achevée par la mise sur pied du team-building des nouveaux managers.

Un langage commun

POINT DE DÉPART

Une société industrielle se trouvait en position de quasi-monopole depuis de nombreuses années. Comment devait-elle s'organiser pour maintenir une longueur d'avance sur la concurrence et améliorer sa capacité à réagir?

MON RÔLE

Il m'est vite apparu qu'une formation des chefs de projets à la gestion de projets était indispensable pour les aider à affronter les changements. Ils avaient peu l'habitude de travailler en team et la dimension cross-fonctionnelle était quasi inexistante. Enfin, sur le plan technique, il fallait les doter d'outils de gestion de planification.

RÔLE DE L'ÉQUIPE

Nous avons suggéré de généraliser la gestion de projet et d'y former le personnel. Nous avons été choisis pour notre approche pratique. Plusieurs groupes constitués d'ingénieurs, d'informaticiens et de marketeers ont été formés à cet outil de développement et ce sur plusieurs sites du groupe en Belgique, au Brésil, Chili et aux États-Unis.

RÉSULTATS

Tous les participants disposent d'une méthode de mise en pratique dont ils mesurent tout l'intérêt au quotidien. La société peut s'appuyer sur des modes de travail charpentés qui permettent à tous de parler un langage commun, en étant plus performants. Nous avons gagné la confiance de l'entreprise, ce qui nous permet de mener, d'une part, les coachings lors de lancement de projets et, d'autre part, d'analyser des projets stratégiques en cours.

Les secteurs dans lesquels nous travaillons

Aciérie

Administrations fédérales, régionales
et communales

Associations

Automobiles

Aviation

Banques et assurances

Brasseries

Bureaux d'études

Construction

Cosmétiques

Distributions

Eaux

Écoles supérieures et post-graduats
en management

Édition, imprimerie

Fédérations

HORECA

Hôtels et tourisme

Industries

Informatique

Intercommunales

Meubles

Ministères

Mode

Parlement européen

Pétrochimie

Pétrole

Pharmaceutique

Photographie

Plastiques

Pneumatiques

Professions libérales

Recrutement et sélection

Sociétés chimiques

Technologie

Technologies de l'information

Transports

TV, Vidéo, Électro

Union européenne

Verriers



Pratiquement

Tous les séminaires que vous venez de découvrir peuvent être suivis par une personne (séminaire individuel) ou par plusieurs personnes de votre entreprise (séminaire intra-entreprise). Les dates sont à convenir de commun accord.

De façon ponctuelle, certaines formations s'organisent en formule open (séminaire inter-entreprise). Pour connaître les dates exactes, nous vous proposons de visiter notre site internet ou de prendre contact avec nos consultants.

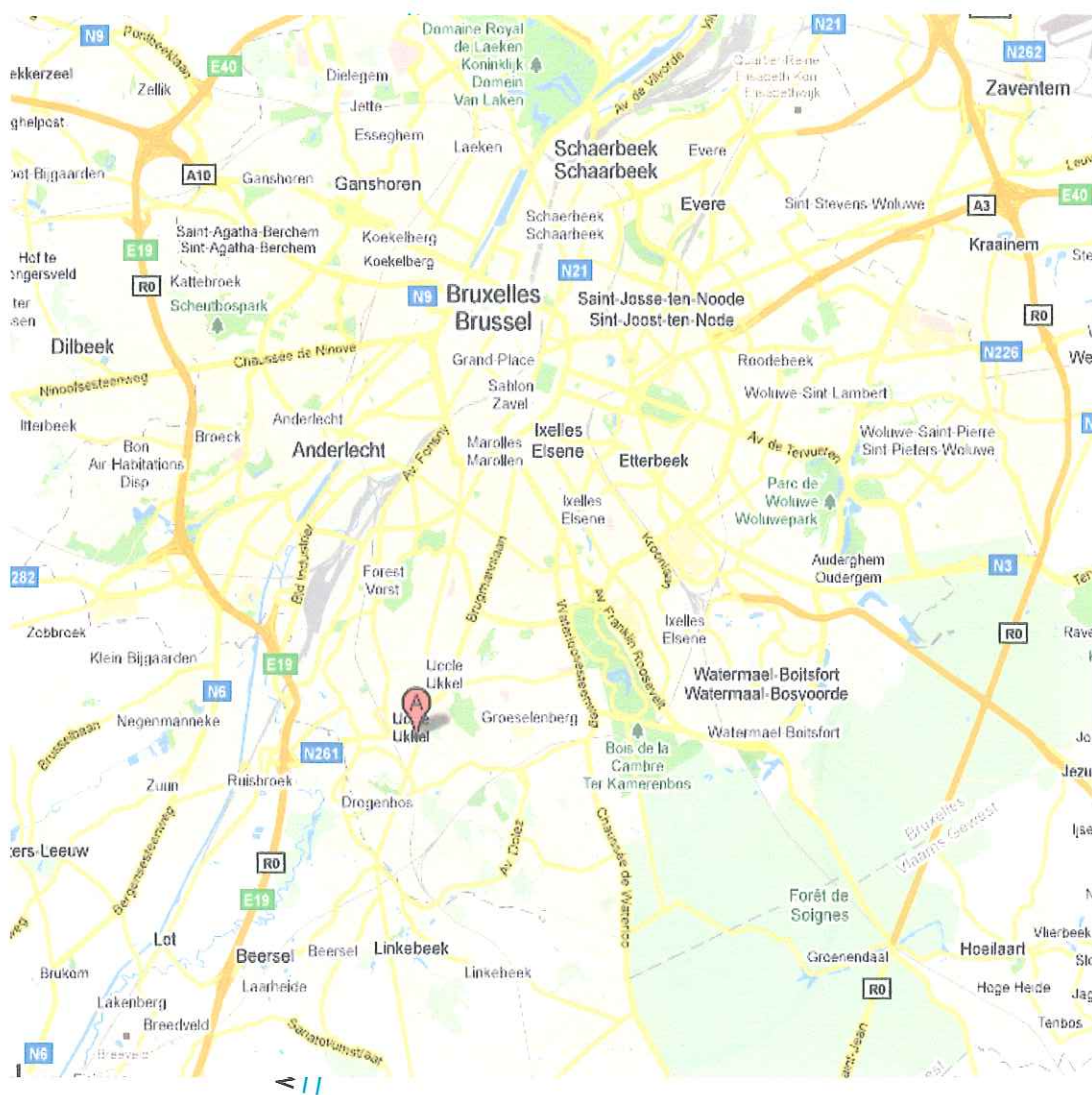
Sur notre site

www.communicationcenterinternational.com

vous trouverez également tous nos nouveaux séminaires.

Les consultants-formateurs de Communication Center International sont actifs en Belgique et dans le monde entier (Allemagne, Autriche, Brésil, Bulgarie, Chili, États-Unis, Jordanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Roumanie,...).

De ce fait, les séminaires peuvent être organisés dans vos bureaux, dans l'hôtel de votre choix ou dans nos auditoriums entièrement équipés de matériel audiovisuel et pédagogique.



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

Rue des Trois Arbres, 62 | B-1180 Bruxelles | Belgique
Tél. : + 32 2 346 26 00 | Fax : + 32 2 344 49 54
www.comcint.com



**COMMUNICATION CENTER
INTERNATIONAL**