



DESCRIPTION DES FORMATIONS

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



Jacobson Training Method ®



MANAGEMENT

1.1 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

1.2 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

1.3 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

1.4 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



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

1.5 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

1.6 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

1.7 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

1.8 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



1.9 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

1.10 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

1.11 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

1.12 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



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

1.13 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

1.14 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

1.15 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

1.16 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



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

1.17 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

1.18 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

1.19 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

1.20 Intelligence émotionnelle

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

- ✓ Etablir des relations interpersonnelles optimales dans l'entreprise
- ✓ Fortifier les atouts personnels
- ✓ Fournir de nouveaux moyens de bien-être dans votre vie privée et professionnelle au quotidien ainsi que dans la gestion des services/départements
- ✓ Canaliser l'énergie et le 'good-will' dans l'entreprise, en vue d'améliorer la performance
- ✓ Intégrer de manière optimale les principes de base de l'emploi de vos émotions



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

1.21 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

1.22 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

1.24 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

1.25 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

2.1. 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

2.2 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

2.3 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

2.4 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 CENTER INTERNATIONAL

2.5 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

2.7 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

2.8 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

2.9 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



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

2.10 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

2.11 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

2.12 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

2.13 Intervention à la télévision

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

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



COMMUNICATION CENTER INTERNATIONAL

2.14 Parler pour Convaincre (Presentation Skills)

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

- ✓ Etre 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

2.15 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
- ✓ Etre 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

2.17 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

2.18 Techniques d'Interview

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

- Etre 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



STRATEGIES COMMERCIALES – VENTE

3.1. 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

3.2 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
- ✓ Etre un coach pour votre équipe
- ✓ Contrôler votre équipe et les dimensions humaines

3.3 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

3.4 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



3.6 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

3.7 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

3.8 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

3.9 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



3.10 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

3.11 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

3.12 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

3.13 Closing

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

- ✓ 9 techniques de closing
- ✓ Etre efficace dans les situations de vente
- ✓ Prendre connaissance de son style de vente
- ✓ Identifier la personne en face de laquelle on se trouve
- ✓ Préparer une vente
- ✓ Découvrir le potentiel du client
- ✓ Argumenter en utilisant l'effet flamme
- ✓ Savoir répondre aux objections
- ✓ Utiliser les stratégies et la technique du second degré
- ✓ Savoir agir sur autrui et convaincre
- ✓ Développer une nouvelle approche performante tant qualitative que quantitative

