



MetaFormOse  
Transformez votre potentiel

## Conseil en management et communication

formations, audits d'entreprise, accompagnements personnalisés



# CATALOGUE DE FORMATION //

Séminaires, formations inter et intra-entreprise

## LES REPERES DE FORMATIONS //

- ◆ *Formations management* p.11
- ◆ *Formations communication* p.20
- ◆ *Formations développement commercial* p.28
- ◆ *Formations accomplissement personnel* p.35

## PRIX DES FORMATIONS //

DUREE	1 JOUR	2 JOURS	3 JOURS	
Intra-entreprise	tarif A	tarif B	tarif C	
	1500 €ht	2800 €ht	3900 €ht	
Inter-entreprise	tarif D	tarif E	tarif F	
	490 €ht*	900 €ht*	1250 €ht*	* par personne
Formation personnelle**	tarif G	tarif H	tarif J	
	185 €ht	350 €ht	490 €ht	** financement personnel, hors prise en charge par un organisme de financement, groupe minimum de 5 pers.

Tarif hors frais de déplacement, d'hébergement, repas, location de salle  
Valable jusqu'au 31.12.2017

## POUR NOUS JOINDRE //

Metaformose • 1 rue René Laennec • Bâtiment Strasbourg Pierre • 67300 Schiltigheim  
Accueil • 03 88 47 10 96 • [www.metaformose.org](http://www.metaformose.org)

Patrick Moisson • 06 07 06 71 25 • [pa.moisson@metaformose.org](mailto:pa.moisson@metaformose.org)  
Aimé Kuntz • 06 28 04 71 40 • [a.kuntz@metaformose.org](mailto:a.kuntz@metaformose.org)

## EDITO //



Bonjour,

Nous avons le plaisir de vous présenter le nouveau catalogue des formations Metaformose.

Pour répondre à vos attentes en conseils, en formations professionnelles et en accompagnements personnalisés, nous nous engageons à guider vos managers et vos équipes à la réussite en dynamisant leur savoir faire et leur savoir être.

Vous investissez temps, énergie et moyens, vous vous fixez des objectifs clairs et attendez en retour des retombées concrètes, des méthodes de fonctionnements compréhensibles, simples et applicables immédiatement.

Pour votre entreprise et les employés qui la font vivre, nos formations sont sources d'enrichissement, de perfectionnement et de connaissance. Elles permettent des rencontres et des échanges dynamiques où le plaisir pédagogique croise celui de l'apprentissage.

L'analyse de nombreux cas pratiques, les jeux de rôle et les mises en situation permettent de répondre à vos besoins et de faire grandir vos salariés pour les amener à développer les résultats de votre entreprise.

Les apports personnels, l'implication et le dépassement de soi, le partage et la convivialité, le bien-être dans l'entreprise conduiront vos collaborateurs à renforcer l'esprit d'équipes et à les faire gagner, individuellement et collectivement.

Merci pour votre fidélité.

*plus d'info sur notre site [www.metaformose.org](http://www.metaformose.org)*

## DES CONSEILLERS A VOTRE SERVICE //

- ◆ Une équipe réactive à votre écoute pour vous guider vers les formations qui répondent le mieux à vos besoins
- ◆ Des formateurs expérimentés dans leurs domaines d'intervention
- ◆ Un conseil sur mesure, des programmes conçus pour vous et avec vous selon vos besoins
- ◆ Un suivi personnalisé selon le domaine qui vous intéresse
- ◆ Une assistance post-formation
- ◆ Un organisme de formation référencé DATADOCK.

## NOS PRESTATIONS //

- ◆ **Sessions de formation en inter-entreprise**  
Les sessions qui regroupent un petit nombre de stagiaires de plusieurs entreprises permettent au formateur d'assurer un suivi qualitatif de chaque participant.
- ◆ **Sessions de formation en intra-entreprise**  
La session, organisée pour une même entreprise, se tient sur place ou dans une salle de formation extérieure. Date et programme sont définis selon les disponibilités des participants.
- ◆ **Programmes d'accompagnement personnalisé sur mesure**  
Le bénéficiaire est entraîné avec un programme individualisé sur mesure bâti à l'issue d'un entretien entre l'entreprise, le participant et le formateur.
- ◆ **Conférences et séminaires**  
Nous organisons des conférences professionnelles sur des thèmes de formation par demi-journée. Les séminaires d'une à deux journées permettent d'approfondir la réflexion et des échanges plus vastes de connaissances et d'expériences.

## UN RESEAU DE FORMATEURS //

Nous travaillons en étroite relation avec des formateurs spécialisés dans de nombreux domaines.

- ◆ Ressources humaines, droit du travail
- ◆ Paie, comptabilité
- ◆ Sécurité incendie
- ◆ HACCP
- ◆ CHSCT, délégués du personnel, comité d'entreprise...



## SOMMAIRE //

### Formations management

- ◆ **MANAGEMENT (niv. 1)** p.11  
**Les Fondamentaux du management d'équipe · réf. m27**  
Le nouveau responsable doit apprendre à différencier les styles de management et découvrir le sien.
- ◆ **MANAGEMENT (niv. 2)** p.12  
**Animer et diriger son équipe par un management efficace · réf. m28**  
Cette formation apporte des réponses pratiques pour acquérir de nouveaux repères, approfondir sa réflexion.
- ◆ **RECRUTEMENT** p.13  
**Réussir ses recrutements · réf. m16**  
Connaître les principales étapes du recrutement, savoir rédiger les annonces, sélectionner les candidats, conduire les entretiens en face à face avec aisance.
- ◆ **CHANGEMENT** p.14  
**Anticiper, faire face au changement · réf. m17**  
Les métiers évoluent, pour garder le cap apprenez à analyser les situations, à comprendre et maîtriser les résistances.
- ◆ **TEMPS** p.15  
**Savoir maîtriser son temps et gérer les priorités · réf. m29**  
Cette formation propose d'analyser l'organisation dans la gestion du temps et d'apporter des outils efficaces.
- ◆ **CONFLITS** p.16  
**Manager les situations difficiles et les conflits au quotidien · réf. m14**  
Pour gagner en efficacité, le manager doit savoir traiter des situations difficiles de conflits interpersonnels ou d'équipe.
- ◆ **ENTRETIEN PROFESSIONNEL** p.17  
**Savoir mener un entretien professionnel · réf. m07**  
Avec la loi du 5 mars 2014 relative à la formation, les salariés doivent bénéficier tous les deux ans d'un entretien portant sur leur perspective d'évolution professionnelle.
- ◆ **REUNION** p.18  
**Savoir préparer et conduire une réunion · réf. m26**  
Animer une réunion signifie savoir préparer et communiquer des messages précis et performant pour manager les participants et prendre les bonnes décisions.
- ◆ **STRESS** p.19  
**Savoir anticiper et gérer le stress · réf. m03**  
Le stress agit négativement sur nos relations professionnelles, repérez ses différentes formes, identifiez les facteurs

formation  
management



Formations management //

## Formations communication

- ◆ **PAROLE** p.20  
**Prendre la parole en public, s'exprimer de façon professionnelle · réf. c11**  
Face à un public, savoir communiquer efficacement est une exigence pour tout animateur de groupe, une compétence incontournable pour réussir la vie professionnelle.
- ◆ **ECRITS** p.21  
**Améliorer ses écrits professionnels et commerciaux · réf. c12**  
La spontanéité du téléphone et des e-mails a élevé le niveau d'exigence des écrits professionnels, clarté et précision s'appliquent plus que jamais dans la communication.
- ◆ **PROSPECTION** p.22  
**Être convaincant dans sa prospection téléphonique · réf. c03**  
La téléprospection est un outil indispensable de développement en entreprise, apprenez à préparer vos entretiens, à conclure vos ventes, à obtenir des rendez-vous.
- ◆ **ACCUEIL** p.23  
**Réussir son accueil téléphonique et physique · réf. c04**  
L'accueil physique et téléphonique est la première image que l'entreprise donne d'elle-même, cette perception doit être positive et refléter son professionnalisme.
- ◆ **IMAGE** p.24  
**Promouvoir l'entreprise en interne et en externe · réf. c15**  
Valorisez votre entreprise par une communication efficace, utilisez les médias à votre portée, appuyez-vous sur vos collaborateurs, premiers ambassadeurs de vos activités.
- ◆ **COMMUNIQUER** p.25  
**Communiquer de manière professionnelle et efficace · réf. c19**  
Apprendre les bases et implications de la communication, savoir motiver et créer la confiance, gérer les situations difficiles, obtenir des résultats dans la durée.
- ◆ **FORMATEUR TUTEUR** p.26  
**Acquérir les compétence de formateur tuteur · réf. c21**  
Pour être un relais efficace de la professionnalisation, le formateur tuteur doit acquérir des repères et des méthodes dans l'accompagnement du nouveau collaborateur.
- ◆ **TUTEUR** p.27  
**Transmettre son savoir-faire et ses compétences · réf. c22**  
Expériences, pratiques, savoir et savoir-faire valorisent l'entreprise, pour savoir les transférer efficacement, il est nécessaire d'acquérir des compétences de pédagogue.



## Formations développement commercial

- ◆ **Les techniques commerciales, clés du succès de la vente · réf. d11** p.28  
Maîtriser les étapes de la vente, renforcer l'écoute, l'empathie, l'affirmation de soi.
- ◆ **Développer ses compétences d'assistant(e) commercial(e) · réf. d12** p.29  
Gérer et organiser la relation clients, les supports à la vente, les dossiers, les coûts.
- ◆ **Administrer un secteur de vente , prospection et suivi · réf. d13** p.30  
Conquérir de nouveaux clients pour développer son activité, les fidéliser et les suivre.
- ◆ **Analyser et comprendre son marché · réf. d04** p.31  
Réduire les risques, prendre les bonnes décisions, cerner le potentiel de son marché.
- ◆ **Réussir l'agencement de son magasin et de sa vitrine · réf. d05** p.32  
Séduire par une présentation efficace pour dynamiser la politique commerciale.
- ◆ **Manager un univers marchand · réf. d06** p.33  
Animer une unité commerciale, planifier, vendre, gérer les stocks, diriger une équipe.
- ◆ **Vendre et conseiller en magasin · réf. d07** p.34  
Assurer la vente en face à face, animer les linéaires, accroître les résultats de vente.

## Formations accomplissement personnel

- ◆ **Valoriser son image personnelle · réf. a03** p.35  
Soigner la première image qui émane de soi, inspirer confiance et sérieux.
- ◆ **Mieux communiquer pour réussir sa recherche d'emploi · réf. a11** p.36  
Savoir se présenter en entreprise, parler et se comporter pour répondre aux attentes.
- ◆ **Préparer son entretien de recrutement · réf. a12** p.37  
Connaître les enjeux de la rencontre, son déroulement et accroître sa réussite.



plus d'info sur notre site [www.metaformose.org](http://www.metaformose.org)

## BULLETIN D'INSCRIPTION //

**THÈME DE LA FORMATION :**

Date :

Coût de la session par stagiaire en €ht :

**STAGIAIRE, Mme Mr Nom Prénom :**

Fonction et niveau, cadre, AM, employé(e) :

**STAGIAIRE, Mme Mr Nom Prénom :**

Fonction et niveau, cadre, AM, employé(e) :

**SOCIETE :**

Adresse :

CP, Ville :

Représentée par, nom et qualité :

E-mail :

**REGLEMENT, entreprise : oui - non**

Si OPCA, nom, adresse :

CP, Ville :

Date, fait à :

Nom, qualité du signataire, cachet



## CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE //

### Article 1 : Objet

En exécution d'un contrat de formation Metaformose SAS, l'organisme s'engage à la mise en œuvre des actions de formation proposées.

### Article 2 : Nature et caractéristique des actions de formation

L'action de formation a pour objectif de permettre au(x) participant(s) de maîtriser le domaine d'activité mentionné dans l'objet de la formation.

### Article 3 : Niveau de connaissances préalables

Le niveau de connaissance préalable est précisé sur le programme de formation. Nous nous assurons de la compatibilité de la formation avec la demande du stagiaire.

### Article 4 : Organisation de l'action de formation

L'action de formation aura lieu les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

### Article 5 : Délai de rétractation

A compter de la date de signature du présent contrat, le client a un délai de 5 jours ouvrés pour se rétracter. Il en informe l'organisme de formation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si la rétractation n'a pas lieu dans le délai imparti et au moins 3 jours calendaires avant la formation, le coût de la formation sera intégralement payé par le client sur présentation de la facture.

### Article 6 : Abandon

En cas d'abandon en cours de formation par un ou plusieurs participants, le coût de la formation sera intégralement payé par le client sur présentation de la facture.

### Article 7 : Interruption de formation

Dans le cas de force majeure dûment reconnue, ou de la cessation anticipée du fait de l'organisme de formation, de nouvelles dates seront convenues.

### Article 8 : Dispositions financières

Dans le cas où l'OPCA ne prend pas en charge la formation, le coût de la formation sera intégralement payé par le client sur présentation de la facture.

La prise en charge de l'OPCA doit être accordé avant le début de la formation.

### Article 9 : Référence client

Le société cliente autorise l'organisme de formation à la citer comme référence client dans ses supports marketing.

### Article 10 : Cas de différends éventuels

Si une contestation ou un différend n'a pu être réglé à l'amiable, le tribunal de Strasbourg sera seul compétent pour régler le litige.

## QUI NOUS SOMMES //

### *Metaformose – origines, parcours, valeurs*

#### > ORIGINES DE METAFORMOSE SAS

En 2005, Patrick Moisson et Aimé Kuntz font connaissance à l'Afpa, Association pour la Formation Professionnelle des Adultes. Ils participent aux sessions de validation de formation comme membres du jury et anime des formations commerciales et de techniques de recherche d'emploi.

En 2013, ils créent Metaformose SAS pour développer des projets d'envergure et intègrent plus étroitement leurs savoir-faire complémentaires. Ils apportent aux entreprises des conseils et des formations en management, communication et accompagnement personnalisé pour développer les compétences et la productivité des responsables et des équipes.

#### > LES PARCOURS DES ASSOCIÉS

Patrick Moisson est né à Nîmes d'une famille modeste d'origine antillaise. Avec un bac de techniques commerciales, il s'emploie en restauration, en usine et à la vente. Il se spécialise en gestion d'unités exploitations et gère de nombreux réseaux de magasins de prêt-à-porter. En 2002, il acquiert la qualification de responsable de formation.

Sa devise "Essayer, c'est déjà arriver." Son parcours de vie lui a permis de développer de grandes capacités de communication. Aujourd'hui, il conseille les entreprises et dirige des formations professionnelles pour adultes.

Aimé Kuntz est né en France et a grandi en Allemagne. Très tôt, il s'intéresse à la non-violence de Gandhi avant de rejoindre un ashram occidental fondé par Lanza del Vasto. Cette expérience a guidé son cheminement.

Il entame une carrière commerciale comme directeur de GSB et directeur commercial import/export en Asie et en Europe. Depuis 2005, il poursuit son parcours dans le conseil et la formation animé par le retour à des valeurs plus humaines.

#### > NOS VALEURS D'ENTREPRENEURS

Nos expériences professionnelles nous conduisent au respect des valeurs humaines. Nous apprécions l'Homme comme personne dynamique et créateur de richesses de l'entreprise.

Issus d'origines et de milieux divers, nous nous rencontrons dans la démarche de donner à chacun sa chance, de l'enrichir, de voir en l'Autre le moi-même différent et égal.

Nous voulons faire grandir le collaborateur pour l'amener à développer les résultats de l'entreprise par ses apports personnels, son implication et le dépassement de soi.

Le conduire à la réussite pour faire gagner toute l'équipe.

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Le nouveau responsable doit apprendre à différencier les styles de management, découvrir les siens, améliorer la performance de ses collaborateurs, les motiver et responsabiliser.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Créateurs d'entreprise
- Jeunes managers d'encadrement
- Responsables de service
- Toute personne exerçant une autorité sur des individus ou équipes

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**, 3 à 10 personnes

**DURÉE DE L'INTERVENTION**, 2 jours soit 14 h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B, Inter-entreprise : tarif E

#### LIEUX ET DATES DE FORMATION

En ligne sur le site metaformose.org

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## Management niveau 1

# LES FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT D'EQUIPE *réf. m27*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les responsabilités du manager
- Intégrer la dimension humaine dans son management
- Adapter son style de management en fonction des situations
- Connaître ses forces et faiblesses de manager
- Mettre en application un plan d'action managériale

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Les responsabilités du manager

- Définition du management
- Découvrir ses valeurs managériales
- Déterminer le rôle du manager
- Adapter son management à ses valeurs

#### 2. Organiser, animer et motiver son équipe

- Définir des objectifs atteignables
- Faire adhérer tous les membres de l'équipe
- Mobiliser les énergies individuelles
- Mettre en place des indicateurs de résultats

#### 3. Les différents styles de management

- Identifier les styles de management et trouver ses axes d'amélioration
- Adapter son style au contexte et aux situations
- Mettre en place des délégations de confiance
- Accroître l'autonomie de ses collaborateurs

#### 4. Motivation et démotivation

- Agir sur les leviers de motivation
- Traiter les problèmes de démotivation
- Détecter les talents
- Contrôler pour accompagner et faire grandir

#### 5. Observer son équipe face aux situations

- Gérer le temps et le stress
- Harmoniser les relations professionnelles
- Affirmer son autorité managériale
- Reconnaître l'implication individuelle

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Cette formation apporte des réponses pratiques pour acquérir de nouveaux repères, approfondir sa réflexion, partager et enrichir son savoir-faire.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Créateurs d'entreprise
- Jeunes managers d'encadrement
- Responsables de service
- Toute personne exerçant une autorité sur des individus ou équipes

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Première expérience réussie en management

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## Management niveau 2

# ANIMER ET DIRIGER SON EQUIPE PAR UN MANAGEMENT EFFICACE *réf. m28*

#### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Structurer son management par des outils opérationnels
- Mobiliser les énergies individuelles et collectives
- Utiliser les leviers de la motivation et créer la confiance
- Faire face aux situations difficiles et gérer les conflits

#### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

##### 1. Mettre en place des références communes

- Identifier les critères de performance d'une équipe
- Fédérer les énergies vers un objectif commun
- Définir un cadre commun, formaliser les règles du jeu
- Fixer des objectifs communs et individuels

##### 2. Mobiliser les énergies individuelles et collectives

- Communiquer les objectifs communs et individuels
- Clarifier les rôles dans l'équipe
- Intégrer avec succès les nouveaux venus
- Faire accepter les changements, lever les résistances

##### 3. Communiquer efficacement avec son équipe

- Identifier les styles de management
- Trouver ses propres axes d'amélioration
- Adapter sa communication aux contextes, aux personnes
- Découvrir son collaborateur, l'écoute active

##### 4. Susciter la motivation individuelle des collaborateurs

- Concilier résultat et satisfaction
- Favoriser la prise de parole, reconnaître les initiatives
- Reconnaître l'implication individuelle
- Définir un plan d'amélioration individuel

##### 5. Créer la confiance et savoir déléguer

- Communiquer, suivre et contrôler les objectifs
- Accroître l'autonomie de ses collaborateurs
- Développer la créativité en équipe, le brainstorming, etc
- Piloter la délégation, l'échéancier de vérification

##### 6. Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

- Gérer les personnalités et les comportements
- Gérer le temps et le stress
- Harmoniser les relations professionnelles
- Affirmer son autorité managériale.

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Cette formation apporte des réponses pratiques pour acquérir de nouveaux repères, approfondir sa réflexion, partager et enrichir son savoir-faire.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Créateurs d'entreprise
- Jeunes managers d'encadrement
- Responsables de service
- Toute personne exerçant une autorité sur des individus ou équipes

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Première expérience réussie en management

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## REUSSIR SES RECRUTEMENTS

réf. m16

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adopter la posture de recruteur
- Préparer sa démarche pour réussir le recrutement
- S'approprier les outils et techniques de recrutement
- Valider le savoir-faire et le savoir-être du candidat
- Valoriser le recrutement, l'attraction du poste et l'intégration du nouveau collaborateur

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. La préparation du recrutement

- Déterminer le rôle du manager dans le recrutement
- Comprendre les responsabilités du recruteur, adopter des méthodes efficaces
- Savoir décrire le poste de travail et le profil recherché
- Communiquer le poste de manière attractive et définir un profil précis sans exclure
- Définir les compétences liées au poste et prioriser les éléments comportementaux
- Définir les charges, les valeurs, le savoir faire, le savoir être
- Rendre le poste à pourvoir attractif
- Définir les responsabilités, les avantages du candidat
- Choisir le bon candidat avec une grille de sélection
- Utiliser des supports pertinents pour l'analyse et la décision

#### 2. L'entretien de recrutement

- Savoir mener un entretien d'embauche, les étapes de l'entretien
- Structurer l'entretien, les points à aborder, la gestion du temps
- Favoriser l'instauration d'un climat de confiance
- Mettre à l'aise le candidat, accorder du temps, laisser parler
- Connaître et poser les questions incontournables
- Utiliser le questionnement, l'écoute, la relance, le silence
- Cadrer les échanges, analyser le parcours
- Comprendre le cheminement du candidat, discerner les compétences transférables
- Mettre en situation ou réaliser des tests
- Solliciter les preuves des compétences du candidat
- Réaliser la synthèse de l'entretien et faire son choix
- Savoir mettre fin à l'entretien, faire son choix
- Harmoniser les relations professionnelles
- Affirmer son autorité managériale.

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Aujourd'hui les métiers changent, pour garder le cap il faut anticiper le changement.*

*La concurrence nous pousse à prévoir les risques, à former les équipes pour les faire adhérer à l'évolution du marché.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Les gérants de PME-PMI
- Tout manager et responsable de service, d'unité ou d'équipe confronté à un changement d'organisation

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## ANTICIPER, FAIRE FACE AU CHANGEMENT *réf. m17*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les principaux mécanismes du changement
- Analyser la situation dans l'entreprise
- Comprendre les résistances au changement
- Identifier les catégories d'acteurs et leurs positions
- Anticiper les risques et les conflits

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Analyser le contexte du changement

- Identifier l'origine du changement, subit ou organisé
- Énumérer les étapes du changement
- Manager le projet du changement
- Définir les rôles et la place de chacun

#### 2. Comprendre les résistances face au changement

- Mesurer l'acceptabilité du changement dans l'entreprise
- Anticiper les besoins individuels et collectifs
- Faire adhérer les collaborateurs comme acteurs du changement
- Anticiper les conflits

#### 3. Mettre en place un projet d'organisation

- Paramétrer les objectifs du projet
- Définir les facteurs externes (concurrence, réglementations, technologie, faits de société)
- Définir les facteurs internes (réorganisations...)
- Élaborer la stratégie globale : implantation et déploiement

#### 4. Utiliser les techniques de communication

- Aider les acteurs dans leur processus d'apprentissage
- Favoriser les échanges et dynamiser les collaborateurs
- Construire son propre réseau et le faire vivre
- Mettre en valeur les réussites, les progrès

#### 5. Gérer le temps et le stress

- Définir les étapes du changement
- Hiérarchiser les priorités
- Accompagner les collaborateurs dans leurs difficultés d'adaptation
- Transformer le stress en atout gagnant.



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Pour réussir son activité, il faut faire face à ses obligations et savoir équilibrer sa vie professionnelle et personnelle. Cette formation est indispensable à toute personne souhaitant mieux organiser son quotidien et gagner du temps.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Gérants de PME, PMI
- Responsables d'équipe, assistantes
- Toute personne confrontée au besoin de mieux gérer son activité

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## SAVOIR MAÎTRISER SON TEMPS ET GÉRER LES PRIORITÉS *réf. m29*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Planifier et organiser ses activités essentielles
- Augmenter son efficacité personnelle en définissant ses priorités, ses outils d'organisation personnels et collectifs
- Respecter le temps des autres et déterminer le sien
- Savoir profiter de son stress et résister à la pression

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Les responsabilités du manager

- Définir les activités de son poste
- Analyser ses méthodes de travail
- Identifier son comportement personnel face au temps
- Analyser l'influence de l'environnement et des rythmes biologiques

#### 2. Se fixer des priorités et s'y tenir

- Savoir expliciter sa mission et celle de son équipe
- Repérer les activités à haute valeur ajoutée
- Fixer ses priorités, distinguer l'urgent de l'important
- Réduire les urgences et traiter les imprévus, se centrer sur l'essentiel

#### 3. Savoir organiser ses activités

- Se fixer des objectifs rentables
- Avoir de l'ordre, planifier, modifier son comportement
- Utiliser des outils simples et performants
- Se doter de méthodes et rester disponible aux sollicitations extérieures

#### 4. Optimiser ses activités avec son équipe

- Établir des règles du jeu et d'organisation en équipe
- Respecter le temps des autres et délimiter le sien
- Savoir dire non, apprendre à déléguer, déterminer des délais et des plans d'actions
- Optimiser les entretiens et les réunions

#### 5. Savoir répondre au stress et à la pression

- Identifier les différents rythmes et les synchroniser
- Mobilisez les ressources et les énergies
- Gérer son stress par une réponse intellectuelle, mentale et corporelle
- Apprendre les techniques pour traiter et prévenir les tensions



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Les relations professionnelles peuvent générer des conflits entre collaborateurs. Souvent les salariés restent démunis. Tous sont déstabilisés et se sentent en difficulté. Chacun doit alors savoir faire du conflit une occasion d'apprentissage.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Responsables d'encadrement
- Chefs d'équipe
- Toute personne ayant à gérer une situation conflictuelle avec un collaborateur, entre collègues ou avec un client

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures  
8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## MANAGER LES SITUATIONS DIFFICILES ET LES CONFLITS AU QUOTIDIEN réf. m14

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les prémices des conflits
- Analyser les différents types de conflits
- Réguler et sortir des conflits, le rôle du manager
- Acquérir les outils de résolution de conflits interpersonnels
- Maîtriser ses émotions, rester calme, attentif et ferme face aux comportements agressifs

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Les différents types de conflits

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Connaître les niveaux de conflit, de la divergence à l'affrontement
- Savoir éviter et savoir provoquer les conflits
- Connaître les principales causes et déclencheurs
- Déceler le contradictoire systématique, le conflictuel, le leader sauvage, le provocateur, le manipulateur

#### 2. Prévenir et désamorcer le conflit

- Détecter les indices pré-conflictuels, les malaises, les signaux d'alarme verbaux et non verbaux
- Déceler l'attente, le besoin de reconnaissance
- Accueillir les demandes et les revendications
- Limiter les interprétations et gérer les émotions
- Comprendre l'empathie pour rétablir la confiance

#### 3. Gérer le conflit

- Comprendre les causes, les conséquences, les enjeux réels
- Évaluer l'implication des interlocuteurs, se positionner
- Impliquer sans personnaliser, clarifier l'objectif
- Gérer le stress, dédramatiser, surmonter l'agression
- Analyser son propre comportement managérial pouvant générer des conflits

#### 4. Résoudre le conflit par la médiation et l'arbitrage

- Différencier le négociable et le non négociable
- Déterminer les options praticables
- Arbitrer, élaborer des procédures de concertation
- Prendre du recul pour traiter, formuler, répondre, résoudre
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive
- Appliquer la méthode DESC pour gérer le conflit avec le collègue, le collaborateur, le hiérarchique ou le client
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Avec la loi du 5 mars 2014 relative à la formation, les salariés doivent bénéficier tous les deux ans d'un entretien portant sur leur évolution professionnelle. Cette formation vous permettra d'en comprendre les enjeux, d'en maîtriser les étapes clés.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Toute personne ayant une mission d'encadrement et d'animation d'équipe
- Dirigeants PME-PMI, responsable d'unité, chef de service, chef d'équipe
- Cadre des RH devant mener des entretiens professionnels avec leurs collaborateurs

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## SAVOIR MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL *réf. m07*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel
- Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle
- Conduire un entretien professionnel
- Positionner les collaborateurs dans une dynamique de progrès.

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### *Les enjeux de l'entretien professionnel*

##### 1. Comprendre les enjeux de l'entretien professionnel

- Comprendre le dispositif de formation tout au long de la vie
- Faire la distinction entre un entretien d'évaluation et un entretien professionnel

##### 2. Maîtriser les notions clés de l'évolution professionnelle

- Maîtriser le vocabulaire des compétences (connaissances, aptitudes, aptitudes professionnelles...)
- Maîtriser les outils d'analyse des compétences
- Comprendre les grilles de compétences et les utiliser
- Connaître les dispositifs et outils d'orientation professionnelle (VAE, CIF, DIF/CPF...)

#### *La conduite de l'entretien professionnel*

##### 3. Connaître les phases de l'entretien professionnel

- Dresser un bilan, étudier les besoins et les orientations
- Suivre les actions engagées à l'issue de l'entretien
- Savoir utiliser les supports de l'entretien professionnel

##### 4. La conduite de l'entretien

- Le déroulement de l'entretien, les phases de l'entretien, les thématiques de compétence et de performance
- Les attitudes permettant d'établir une relation d'échange
- Les techniques d'entretien, le questionnement, la reformulation, la gestion des situations délicates

##### 5. Réaliser l'entretien professionnel récapitulatif tous les 6 ans

- Clarifier les notions d'action de formation, progression salariale ou professionnelle
- Analyser le parcours professionnel du salarié
- Vérifier le respect des nouvelles obligations de l'E.
- Construire et élaborer la copie à remettre au salarié

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Les réunions sont des temps forts de communication pour le manager, cruciales pour faire avancer un projet, débloquer une situation, prendre une décision. Animer une réunion signifie savoir préparer et communiquer des messages précis et performants.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Créateurs d'entreprise
- Jeunes managers d'encadrement
- Responsables de service
- Toute personne exerçant une autorité sur des individus ou équipes

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## SAVOIR PREPARER ET CONDUIRE UNE REUNION *réf. m26*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Adapter les techniques d'animation aux objectifs, à son public
- Préparer et animer une réunion d'une manière efficace
- Communiquer par le questionnement, l'écoute active, l'empathie
- Favoriser la cohésion d'équipe et la prise de décision

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Maîtriser les notions de base avant d'animer une réunion

- Comprendre les attitudes : la peur de s'exprimer, le désir de s'imposer, l'autorité
- Identifier les fonctions dans le groupe
- Identifier les rôles et statuts de chacun des participants
- Connaître les émotions du groupe

#### 2. Préparer la réunion

- Définir le sujet et les objectifs
- Organiser la réunion : lieu, convocation, plan de table
- Structurer la réunion
- Préparer les supports
- Se mettre en condition
- Développer la maîtrise de soi

#### 3. Gérer le déroulement d'une réunion

- Réussir les 5 premières minutes
- Présenter les sujets et objectifs de la réunion
- Lancer les échanges
- Utiliser les questions directes
- Recentrer la discussion
- Animer par des tours de tables, le brainstorming
- Entendre des points de vue différents
- Clarifier les positions, calmer le débat
- Reformuler et faire des synthèses partielles
- Conclure, synthèses, comptes-rendus

#### 4. Maintenir le cap

- Gérer le groupe et les comportements perturbateurs
- Eviter les enlacements et les crises
- Recentrer vers les objectifs
- Faire progresser la réunion
- Suivre son plan et l'ordre du jour
- Gérer le déroulement du temps

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Le stress est devenu un phénomène de société qui agit négativement sur nos relations professionnelles, nos capacités à entreprendre et notre efficacité dans la vie.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Commerciaux
- Téléprospecteurs
- Vendeurs sédentaires
- Gérants de TPE-TPI

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## SAVOIR ANTICIPER ET GERER SON STRESS *réf. m03*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Repérer les différentes formes de stress et leurs manifestations
- Identifier les facteurs déclenchants de son environnement professionnel
- Adopter une méthode afin de gérer le stress de mon interlocuteur

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Comprendre le stress

- Définir le stress
- Identifier les causes du stress en communication
- Repérer les conséquences et les techniques pour en sortir

#### 2. Identifier son stress

- Tester son degré de stress (auto-diagnostic)
- Évaluer les signaux précurseurs en partant des drivers

#### 3. Connaître les effets du stress

- Positiver son stress pour motiver sa créativité
- Reconnaître le stress négatif (démotivations, tensions, conflits)

#### 4. Établir une méthode de prévention

- Développer l'écoute active
- Communiquer et créer un climat de confiance avec son environnement
- Identifier, exprimer et maîtriser ses émotions
- Gérer son corps, respirer, se relaxer
- Savoir gérer son temps pour gagner du temps

#### 5. Gérer les conflits

- Affronter efficacement et rapidement la situation
- Gérer les étapes
- Faire la différence entre le rationnel et l'émotionnel

#### 6. Passer du stress à l'efficacité

- Concevoir son plan d'action et sa stratégie de sortie en appliquant une communication positive
- Définir et choisir la liste des arguments et des mots à utiliser en fonction de son interlocuteur
- Définir des actions concrètes et réalisables
- Mettre en place son tableau ou journal évolutif

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Savoir s'exprimer face à un public est une exigence pour toute personne ayant des responsabilités d'animation de groupes. Cette compétence revêt un caractère de plus en plus important pour réussir sa vie professionnelle.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Managers, cadres, ingénieurs
- Commerciaux
- Gérants de TPE-TPI

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC S'EXPRIMER DE FAÇON PROFESSIONNELLE réf. c11

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre la communication verbale et non-verbale
- Être à l'aise face à un public et gérer ses émotions
- Apprendre les techniques de la prise de parole
- Réussir la concordance de son attitude avec le message

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Communiquer : entrer en relation avec l'Autre

- Connaître les bases de la communication
- Distinguer réalité et ressenti
- Observer et synchroniser
- Utiliser les même mots que son public

#### 2. Développer la communication non-verbale

- Décrypter le non-verbal, attitudes et interprétations
- Poser sa voix, le ton, le rythme (DIVAS)
- Travailler sa posture, ses gestes
- Prendre le temps d'écouter et de faire silence

#### 3. Trouver la confiance en soi

- Préparer son intervention
- Être conscient de ses compétences
- Distinguer le rationnel de l'émotionnel
- Développer son leadership

#### 4. Gérer du stress

- Ancrer sa respiration
- Remémorer une situation de bien-être
- Hiérarchiser les priorités
- Relativiser l'enjeu

#### 5. Préparer la prise de parole

- Différencier les sujets de prises de parole
- Connaître ses interlocuteurs et les solliciter
- Préparer les supports d'intervention
- Les 5 règles d'or

#### 6. Savoir gérer son temps

- Chronométrer son intervention
- S'entraîner avant la prise de parole
- Organiser ses priorités
- Orchestrer les interventions de l'auditoire



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*La rapidité du téléphone et de l'e-mail a élevé le niveau d'exigence de la qualité des écrits professionnels.*

*Clarté et précision s'appliquent plus que jamais dans la communication écrite en entreprise.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Personnel d'encadrement
- Techniciens et commerciaux
- Assistant(e)s
- Gérants de TPE-TPI

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## AMELIORER SES ECRITS PROFESSIONNELS ET COMMERCIAUX

réf. c12

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les techniques de la communication écrite
- Perfectionner la qualité de ses rédactions
- Savoir communiquer l'essentiel avec précision
- Connaître les différents types d'écrits professionnels
- Valoriser ses messages pour rédiger de façon efficace

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Communiquer par l'écrit

- Apprivoiser la démarche d'écriture, blocages et causes possibles
- Les ABC de la communication écrite
- Comparaison de textes écrits et parlés
- Utilité et objectif des supports

#### 2. Différencier les supports, les outils de l'écrit

- Les différents écrits professionnels, e-mail, lettre, fax, note, compte-rendu, rapport
- Les autres écrits les plus courants, notification, bordereau d'envoi, mémoire, analyse, synthèse, circulaire, directive, décision
- Mises en pages de télécopie, compte-rendu de réunion, d'accident, de synthèse, procès verbal,
- Normes de disposition de lettre

#### 3. S'approprier les techniques et les règles

- Comment répondre à un e-mail client
- Rédiger et présenter un message écrit interne
- Analyse et synthèse de documents
- L'émetteur, l'objectif, les intentions de l'écrit
- Le récepteur, le lecteur, ses fonctions, ses connaissances

#### 4. Rédiger une communication de qualité

- Relation clients, savoir répondre aux lettres de réclamation
- Les règles d'or de la communication
- Le plan, l'organisation et la construction du texte
- La mise en page
- Les 7 C, la clarté et la précision des mots
- La reformulation, l'argumentation
- La courtoisie et l'attitude positive

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*La téléprospection reste un outil d'avant-vente utile et indispensable à toutes les personnes en charge du développement des ventes d'une entreprise.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Commerciaux
- Téléprospecteurs
- Vendeurs sédentaires
- Gérants de TPE-TPI

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## ETRE CONVAINCANT DANS SA PROSPECTION TELEPHONIQUE réf. c03

#### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Préparer son entretien téléphonique
- Faire des recherches sur son interlocuteur
- Maîtriser les DIVAS (débit, intonation, volume, articulation, sourire)
- Savoir conclure sa prospection
- Obtenir un rendez-vous

#### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

##### 1. Connaître les particularités de la communication téléphonique

- Schéma de la communication, Émetteur/Récepteur
- Déperdition du message
- Avantages et inconvénients du téléphone

##### 2. Avoir une attitude positive au téléphone

- Apprendre à maîtriser sa VOIX
- Se mettre en phase d'ECOUTE ACTIVE
- Adapter son cadre de référence avec l'EMPATHIE

##### 3. Utiliser des mots adaptés

- Faire des phrases simples et utiliser la règles des 4C
- Parler au temps présent de manière POSITIVE
- Différencier les mots noirs et vagues des mots forts

##### 4. Structurer son appel et son argumentaire

- Appliquer la méthode AIDA
- Positionner son marketing vis à vis du prospect
- Découvrir l'argumentaire
- Gérer les principales objections

##### 5. Préparer une session de téléprospection

- Se fixer des objectifs
- Prévoir une phase de test
- Faire un tableau de suivi



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*L'accueil physique et téléphonique est la première image que l'entreprise donne d'elle-même.*

*Cette perception doit être positive et refléter son professionnalisme.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Toute personne chargée de gérer l'accueil téléphonique et physique d'un interlocuteur dans un environnement professionnel

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## REUSSIR SON ACCUEIL

### TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE réf. c04

#### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir efficacement tout type d'interlocuteur
- Valoriser l'image de l'entreprise
- Adapter l'accueil aux attentes et aux besoins des interlocuteurs et personnaliser le contact
- Orienter efficacement son interlocuteur

#### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

##### 1. Différencier l'accueil téléphonique et en face à face

- Définir les objectifs de l'accueil téléphonique et physique
- Repérer les points communs
- Identifier les différences
- Développer un climat de considération, de disponibilité, de bonne humeur

##### 2. Le rôle et la mission du personnel d'accueil

- Repérer le rôle de l'accueil dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les procédures, évaluer les dysfonctionnements
- Définir les missions et les tâches dans des situations d'accueil des différents publics rencontrés

##### 3. Les clés de la communication téléphonique

- Savoir se présenter
- Choisir un ton et un rythme adaptés, travailler son langage
- Adopter une attitude positive
- Percevoir précisément le message
- Adopter une écoute active, le questionnement
- Reformuler pour valider
- Renseigner ou réorienter
- Prendre en charge son interlocuteur jusqu'au bout
- Savoir conclure et prendre congé

##### 4. Les attitudes favorisant l'accueil physique des personnes

- Utiliser les modes de la communication verbale et non verbale pour rassurer, informer, apaiser
- Développer ses capacités d'écoute, d'empathie
- Déceler la demande dans ce qui est exprimé
- Gérer les situations de stress
- Faire face à l'imprévu et rassurer l'interlocuteur

##### 5. L'engagement collectif et la charte d'accueil

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Pour réussir sa communication interne et externe, l'entreprise doit se fixer des objectifs et organiser un plan d'actions cohérent. Elle précise ses outils de communication et fait participer l'ensemble de ses collaborateurs, tous ambassadeurs de l'entreprise.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Chefs d'entreprise, RRH
- Managers, chefs de projets et chefs d'équipe
- Tout collaborateur en lien direct avec la communication interne et externe

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## PROMOUVOIR L'ENTREPRISE EN INTERNE ET EN EXTERNE *réf. c15*

### La communication en entreprise

#### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Savoir fixer des objectifs de communication interne et externe
- Comprendre et utiliser les outils de communication
- Savoir entreprendre les actions à mener
- Responsabiliser l'encadrement

#### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

##### 1. Définir la communication

- La place de la communication dans l'entreprise
- Les différents acteurs de communication
- La communication écrite, verbale et non verbale
- Les objectifs de la communication

##### 2. La communication interne

- Les fondements de la communication interne
- Les publics cibles
- La stratégie de communication interne
- Les outils et supports de la communication interne, réunions, notes d'information, journal d'entreprise

##### 4. Construire un plan de communication interne

- Définir ses priorités en fonction des objectifs
- Identifier les informations à forte valeur ajoutée
- Distinguer les problématiques d'organisation, de management et de communication
- Répondre aux attentes des collaborateurs

##### 3. La communication externe

- Les objectifs, image et notoriété
- Les publics concernés et leurs particularités
- La stratégie de communication externe
- Les support et moyens de la communication externe, événementiel, sponsoring, mécénat, presse
- Les collaborateurs ambassadeurs de l'entreprise

##### 5. Les actions à mener

- Communiquer auprès des managers, premier relais de communication
- Recueillir les attentes des collaborateurs
- Impliquer et développer le sentiment d'appartenance
- Se préparer à communiquer en période difficile

**Contact**

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Parfois ce que l'on dit reste incompris ou est interprété différemment. Pour être efficace, apprenez les bases de la communication pour faire passer votre message, savoir motiver et créer la confiance, gérer les situations difficiles, obtenir des résultats dans la durée.*

**A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?**

- Jeunes créateurs d'entreprise
- Managers, cadres, ingénieurs
- Commerciaux
- Gérants de TPE-TPI

**MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES**

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

**PREREQUIS**

- Aucun prérequis nécessaire

**NOMBRE DE PARTICIPANTS**

3 à 10 personnes

**DURÉE DE L'INTERVENTION**

2 journées soit 14 heures  
8h30-12h et 13h30h-17h

**PRIX DE LA FORMATION**

Intra-entreprise : tarif B  
Inter-entreprise : tarif E

**EVALUATION**

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

**INTERVENANTS**

- Formateurs seniors experts en management et en communication

**COMMUNIQUER DE MANIERE PROFESSIONNELLE ET EFFICACE réf. c19**

**LES OBJECTIFS DE LA FORMATION**

- Structurer ses connaissances en management avec des outils opérationnels
- Savoir motiver et créer la confiance
- Comprendre les bases et les implications de la communication
- Gérer des situations difficiles
- Obtenir des résultats immédiats et dans la durée

**LE PROGRAMME DE LA FORMATION**

**1. Communiquer efficacement avec son équipe**

- Identifier les styles de management
- Trouver ses propres axes d'amélioration
- Adapter sa communication aux contextes, aux personnes
- Découvrir son collaborateur, l'écoute active

**2. Susciter la motivation individuelle des collaborateurs**

- Concilier résultat et satisfaction
- Favoriser la prise de parole, reconnaître les initiatives
- Reconnaître l'implication individuelle
- Définir un plan d'amélioration individuel

**3. Créer la confiance et savoir déléguer**

- Communiquer, suivre et contrôler les objectifs
- Accroître l'autonomie de ses collaborateurs
- Savoir valoriser les résultats
- Piloter la délégation, l'échéancier de vérification

**4. Gérer les situations difficiles ou conflictuelles**

- Gérer les personnalités et les comportements
- Gérer le temps et le stress
- Harmoniser les relations professionnelles
- Affirmer son autorité managériale

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*L'entreprise possède ses propres savoirs et savoir-faire, il lui appartient de les transmettre. Les formateurs tuteurs sont les relais de la professionnalisation des salariés. La formation permet d'acquérir les repères et méthodes pour intégrer le nouvel arrivant.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Toute personne ayant à encadrer des salariés en phase d'acquisition de compétences ou dans le cadre d'une évolution/prise de poste au sein de l'entreprise

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## ACQUERIR DES COMPÉTENCES DE FORMATEUR TUTEUR *réf. c21*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Disposer des éléments et supports nécessaires pour accueillir, intégrer et réussir l'acquisition de compétences à des personnes au sein de l'entreprise

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Place de la fonction formateur tuteur dans l'entreprise

- Responsabilité et missions du formateur tuteur
- Identifier les différents niveaux de la fonction

#### 2. Mettre en place les conditions pour une bonne réussite

- Accueillir et intégrer
- Réussir les différentes étapes de l'accueil et de l'intégration
- Organiser l'accueil sur le poste de travail
- Définir les règles du jeu
- Mettre en œuvre un support structurant pour l'accueil et l'intégration

#### 3. Comprendre les besoins de l'apprenant

- Besoins individuels et motivation
- Analyser les besoins de l'individu
- Faire la différence entre attentes et besoins
- Comprendre les moteurs de la motivation

#### 4. Permettre l'acquisition du savoir

- Vivre une situation de transmission de savoir-faire
- Construire une séquence de transmission de savoir-faire

#### 5. Accompagner l'acquisition des compétences

- Identifier les différentes formes de savoir
- Définir des objectifs pédagogiques
- Établir un parcours d'acquisition de compétences
- Construire un support de suivi et d'accompagnement de l'acquisition progressive des compétences

#### 6. Évaluer l'apprenant

- Utiliser différentes formes d'évaluation
- Construire des supports d'évaluation

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Expériences réussies, bonnes pratiques, savoirs et savoir-faire constituent la mémoire vive des entreprises. Elles prennent conscience de l'importance des connaissances et compétences détenues par les salariés pour les transférer aux plus jeunes.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Toute entreprise nécessitant de transmettre les compétences et le savoir-faire de ses employés.

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## TRANSMETTRE SON SAVOIR-FAIRE ET SES COMPÉTENCES réf. c22

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser des formations de transfert de compétences
- Préserver les compétences clés et stratégiques de l'entreprise
- Créer des liens intergénérationnels
- Maîtriser les règles de la communication pédagogique
- Valoriser sa carrière par la capacité de transmettre

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Bien connaître son entreprise et son métier

- Identifier le cadre de ce qu'il faut transmettre, pourquoi, comment, pour qui, les délais, les motivations
- Les inconvénients et les avantages du métier
- L'objectif à atteindre, pérenniser les compétences
- Les projets de l'entreprise
- Découvrir son rôle et les ses valeurs managériales

#### 2. Formaliser les compétences à transmettre

- Recenser ses compétences et domaines d'expertise
- Lister les savoirs et savoir-faire associés
- Recenser les compétences transversales et relationnelles
- Lister les obstacles et les difficultés à surmonter

#### 3. Se préparer à transmettre ses connaissances

- Les règles de base de la communication pédagogique
- Comprendre celui qui apprend, ses règles, ses attentes, ses craintes, sa mémoire, ses méthodes d'apprentissage
- Sélectionner ce qu'on transmet selon les apprenants
- Transmettre son savoir et son expertise sans s'imposer

#### 4. Identifier les compétences et le profil de l'apprenant

- Analyser la motivation et le potentiel du successeur
- Mesurer la marge de progression et les compétences à acquérir
- Formaliser les compétences et le niveau d'exigence attendus
- Observer le profil pour mieux adapter sa pédagogie

#### 5. Créer un tableau d'objectifs à atteindre

- Établir un plan de formation progressif
- Définir une grille de méthodologie
- Définir les objectifs d'apprentissage avec son successeur
- Créer une relation de confiance propice à l'apprentissage

#### 6. Accompagner pour développer les compétences et l'autonomie

- Adopter un travail en binôme pour le premier objectif
- Inciter à l'action pour développer la confiance en soi
- Accompagner la mise en œuvre avec des contrôles clairs et constructifs
- Analyser les réalisations pour accroître le niveau d'exigence.



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Souvent le vendeur mène ses entretiens en restant dans la zone de connaissance techniques de ses produits. Pour atteindre de meilleurs résultats, il doit acquérir une vraie dimension de conseil en développant ses qualités d'écoute, d'empathie et d'affirmation de soi.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeune entrepreneur
- Commerciaux
- Technico-commerciaux
- Débutants dans la vente
- Toute personne appelée à vendre en face-à-face

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## LES TECHNIQUES COMMERCIALES, CLES DU SUCCES DE LA VENTE réf. d11

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Concilier le monde commercial et la communication
- Comprendre les rôles attendus du commercial
- Maîtriser les supports à la vente
- Présenter des solutions aux besoins du client

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. La mission du commercial

- Aspects techniques et de communication
- Aspects commerciaux
- Définition de la mission du commercial
- Travaux pratiques : Construction en groupe de la fiche métier

#### 2. Maîtriser les outils de communication

- Développer l'empathie avec le client
- Savoir écouter le client et reformuler ses besoins
- S'adapter à son style de communication
- Présenter de "mauvaises" nouvelles
- Travaux pratiques : Exercices d'écoute active, reformulation, synchronisation, le verbal et le non-verbal

#### 3. Gérer les étapes de la vente

- La prise de contact
- La phase découverte
- L'argumentation efficace
- L'opportunité des objections
- La conclusion au bon moment
- Travaux pratiques : Simulations d'entretien de vente

#### 4. Maîtriser les situations à fort enjeu

- Différencier les besoins et les motivations d'achats
- Passer des caractéristiques aux bénéfiques clients (CAB)
- Les ventes additionnelles
- Travaux pratiques : Argumenter avec la méthode CAB, répertorier les objections et les réponses

#### 5. Prospection, prise de rendez-vous et service après-vente

- La préparation, clé du succès de la vente
- Gérer les situations d'après-vente à fortes émotions
- Travaux pratiques : Exercices de prospection et de gestion des erreurs

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*L'assistant(e) commercial(e) occupe une position d'interface auprès des clients, de l'équipe et du responsable des ventes. La formation propose d'approfondir les domaines de la relation clients, les supports à la vente, le suivi, la construction des coûts.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Assistant(e)s de direction ou commercial(e) souhaitant renforcer la gestion des clients comptes clés
- Assistant(e)s de responsable en charge de comptes nationaux de la distribution.

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES D'ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) réf. d12

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les paramètres de valorisation du poste
- Comprendre les notions de client et de compte clé
- Acquérir des outils de gestion, d'analyse de comptes clés
- Renforcer ses compétences de communication avec les interlocuteurs clients, vendeurs, managers

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Contribuer activement au service commercial

- Définir la fonction, la mission et les clés de réussite
- Structurer, organiser, accompagner le pilotage du service
- Comprendre l'importance des clients comptes clés
- Connaître l'organisation des grandes centrales d'achat

#### 2. Gérer la relation commerciale clients et les comptes clés

- Concevoir des dossiers d'analyses d'activité
- Suivre les contrats commerciaux
- Maîtriser le vocabulaire du métier, RFA, remises etc.
- Connaître les grandes lignes de la LME et son application

#### 3. Exercer son rôle d'interface de communication

- Identifier les besoins et les attentes des interlocuteurs
- Concilier et hiérarchiser des priorités opposées
- Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité
- Informer son manager pour faire réussir l'équipe commerciale

#### 4. Renforcer la relation clients comptes clés

- Définir un accueil performant en face-à-face et au téléphone
- Rédiger des courriers orientés clients comptes clés
- Faire du traitement des réclamations une priorité
- Organiser les salons et les événements clients

#### 5. Aider au pilotage de la performance commerciale

- Comprendre les indicateurs de l'activité commerciale
- Créer et tenir à jour des tableaux de bord
- Identifier les écarts positifs et négatifs, les projections
- Suivre les affaires en cours, échéances, besoins clients

#### 6. Gérer les tarifs

- Rechercher des données pour justifier les hausses de tarif
- Situer son entreprise sur le marché global
- Présenter les hausses de ses propres fournisseurs
- Préparer son argumentation sur la structure de coût.



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*La conquête de nouveaux clients est vitale pour développer l'activité commerciale. La prospection doit en assurer la réussite avec des techniques efficaces, l'organisation terrain, la fidélisation et le suivi administratif.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieur commerciaux
- Assistant(e)s commercial(e)s
- Toute personne en charge de la prospection et de l'administration commerciale

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## ADMINISTRER UN SECTEUR DE VENTE, prospection et suivi

réf. d13

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Organiser son action de prospection
- Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés
- Maîtriser les outils, méthodes, techniques commerciales
- Mettre en œuvre des plans d'actions
- Suivre ses ventes pour satisfaire ses clients

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Organiser sa prospection

- Définir ses cibles, déterminer le potentiel des prospects
- Constituer son fichier de prospection
- Choisir et préparer ses moyens de prospection
  - Par approche directe : mailing, téléphone, e-mailing
  - Par approche indirecte : salons, conférences, recommandation, essai gratuit, réseaux sociaux

#### 2. Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés

- Qualifier ses interlocuteurs
- Franchir les différents barrages
- Argumenter le bénéfice du rendez-vous
- Traiter les objections, accepter le refus pour assurer l'avenir

#### 3. Réussir les entretiens prospects en face à face

- Réussir le premier contact
- Questionner pour connaître les besoins et motivations d'achat
- Argumenter pour convaincre
- Conclure positivement l'entretien avec ou sans vente

#### 4. Assurer le suivi de sa prospection

- Construire son plan de prospection, de relance et de suivi
- Définir un rythme de prospection

#### 5. Bien administrer son secteur

- Gérer la base de données clients
- S'assurer des bons tarifs, de la préparation des commandes, des livraisons
- Suivre les paiements, les litiges, les reliquats de commandes

#### 6. Élaborer sa politique de service client et ses outils

- Manager son secteur par objectifs et processus clés
- Contrôler les indicateurs de performance du service client
- Bâter un prévisionnel
- Utiliser les outils informatiques : CRM, AOM

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*L'étude de marché permet de réduire au maximum les risques et de prendre les meilleures décisions stratégiques et opérationnelles. Elle se révèle être un indicateur important pour déterminer le potentiel de son marché.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Jeunes créateurs et repreneurs d'entreprise
- Chefs d'entreprises artisanales
- Responsables commerciaux
- Responsables marketing
- Chefs de produit

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## ANALYSER ET COMPRENDRE SON MARCHÉ *réf. d04*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les techniques d'analyse de son marché
- Connaître la clientèle cible du produit, service proposé
- Analyser le positionnement concurrentiel
- Définir la stratégie commerciale, la règle des 4P

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Démarche commerciale et analyse du marché

- Les notions de marché et de l'environnement de l'entreprise
- Les notions de base de marketing opérationnel
- Les notions de besoins clients
- L'utilité de l'étude de marché, économie, communication

#### 2. Techniques d'analyse du marché

- Les grandes étapes de l'étude de marché (point de vente/sans point de vente)
- Les différentes sources d'information
- Les outils : questionnaire, entretien

#### 3. Identifier les attentes et besoins

- Les grandes tendances du marché visé, évolution, comportement du consommateur
- Identifier les critères de choix et d'achat
- Typologie des clients et segmentation : H/F, CSP
- Le choix d'implantation
- Qualifier et quantifier la clientèle potentielle

#### 4. Analyse du positionnement concurrentiel

- Répertoire des entreprises, les marques concurrentes
- Mener son étude des concurrents dans la zone de chalandise. Qui, où, quels produits/services, quels prix ?
- Utiliser le concurrent comme source d'information
- La veille concurrentielle

#### 5. Connaissance des fournisseurs et négociation

- Rechercher des fournisseurs
- Élaborer ses conditions de règlement : rabais, ristournes, escomptes, remises sur quantité

#### 6. Analyse de la stratégie commerciale, les 4P

- Politique produit : le produit/service, élément central
- Politique prix : mesurer l'impact sur les marges
- Politique distribution : la vente au cœur de la stratégie
- Politique communication : rendre le produit visible

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Un client potentiel à 3 secondes pour être séduit par votre vitrine.*

*Une présentation efficace est votre meilleur outil de communication pour dynamiser avec cohérence vos produits et votre politique commerciale.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Artisans
- Commerçants
- Personnes en charge de la décoration magasin d'un point de vente et de vitrines.

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

2 journées soit 14 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif B

Inter-entreprise : tarif E

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## RÉUSSIR L'AGENCEMENT DE SON MAGASIN ET DE SA VITRINE *réf. d05*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Définir et connaître sa politique commerciale
- Maîtriser les règles de base
- Valoriser l'image de son point de vente
- Faire une vitrine à thème (Noël, Pâques, St Valentin...)
- Annoncer un promotion

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Comprendre l'enjeu des présentations

- Définir les enjeux et l'impact des présentations
- Observer et attirer le client
- Respecter la durée de vie de la vitrine

#### 2. Connaître le jeu des couleurs et des lignes

- Marier les couleurs froides et chaudes
- Valoriser les lignes de vos présentation
- Assimiler la règle du triangle

#### 3. Communiquer de manière efficace

- Théâtraliser son point de vente
- Communiquer de manière claire
- Annoncer les prix en respectant le balisage
- Identifier un produit ou un service

#### 4. Gérer les saisons

- Suivre les thèmes commerciaux
- Vérifier son stock de marchandises
- Créer un book historique vitrine
- Chiffrer le retour sur investissement

#### 5. Analyser la concurrence et les résultats

- Visiter les présentations concurrentes
- Comparer les jours d'une année sur l'autre
- Évaluer sa vitrine (points forts, points à améliorer)

#### 6. Mettre en application

- Faire une vitrine ensemble pour un magasin
- Adapter la vitrine et le point de vente
- Analyser concrètement sur le terrain

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Le MUM exerce dans de nombreuses surfaces commerciales en libre-service ou en vente assistée. Il développe ses ventes, analyse ses indicateurs de gestion et bâtit les plans d'action pour atteindre ses objectifs. Il organise et contrôle le travail de ses collaborateurs. Il dispose d'une large autonomie et rend compte à sa hiérarchie.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Niveau BAC pro commerce ou titre professionnel niveau IV, métiers de la vente
- Expérience souhaitée dans la vente

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Alternance avec 3 périodes en entreprise
  - M1 : 11 semaines dont 4 en entreprise
  - M2 : 13 semaines dont 5 en entreprise
  - M3 : 11 semaines dont 4 en entreprise
  - Accueil et validation : 3 semaines

#### OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Salle de cours équipée de 15 postes de travail
- Salle informatique reliée à internet
- Centre de ressources, documents, revues, ouvrages techniques, vidéo, matériel audiovisuel, livres, logiciels, téléphone

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

jusqu'à 15 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

9 mois soit 1330 heures

8h30-12h et 13h30-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

renseignez-vous au 06 07 06 71 25

Formation diplômante,  
titre professionnel homologué niveau III  
délivré par le Ministère du Travail

## MANAGER UN UNIVERS MARCHAND *réf. d06*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Acquérir les compétences professionnelles pour

- développer la dynamique commerciale de son univers
- analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord
- établir des prévisions
- gérer les stocks et garantir la présence des assortiments
- mettre en place les actions pour atteindre les objectifs
- manager son équipe de vente

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### M1. Développer la dynamique commerciale d'un univers marchand

Organiser le merchandising du rayon et des produits, gérer les stocks, garantir la présence des assortiments permanents et saisonniers, animer et optimiser les ventes

- La mercatique et la connaissance du marché
- Les différentes politiques commerciales
- Le merchandising et l'assortiment
- Hygiène et sécurité
- Les différentes formes de vente
- La communication commerciale
- Les techniques de promotion
- La législation commerciale
- La gestion des stocks et flux dans l'unité commerciale
- La gestion commerciale

#### M2. Gérer les résultats économiques d'un univers marchand

Établir des prévisions, analyser les indicateurs de gestion du tableau de bord, bâtir des plans d'action pour atteindre les objectifs

- Les outils de gestion commerciale
- Les calculs commerciaux
- Le compte d'exploitation
- Le budget
- Gestion prévisionnelle et gestion des risques

#### M3. Manager l'équipe d'un univers marchand

Planifier et vérifier le travail de l'équipe, former et faire évoluer les collaborateurs, faire adhérer l'équipe aux projets commerciaux

- La législation du travail
- Les techniques d'animation de l'équipe commerciale
- L'organisation du travail de l'équipe commerciale
- Pilotage de l'unité commerciale
- La gestion de projet
- Les techniques de management
- La conduite de réunion

### VALIDATION

Titre professionnel Manager d'Univers Marchand , niveau III  
(équivalence BTS - DUT - Bac +2)

### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Le vendeur conseiller doit savoir créer un environnement favorable à la vente. Il vérifie la disponibilité et la bonne présentation des produits, assure l'accueil des clients, participe à la promotion des produits et des services. Il conseille en face à face en magasin, discerne les besoins et les motivations des clients et déploie les techniques de vente adaptées.*

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Niveau classe de 1<sup>ère</sup> ou équivalent
- Niveau CAP/BEP vente ou titre prof. (niv. V)
- Expérience souhaitée dans la vente

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Alternance avec 3 périodes en entreprise
  - M1 : 12 semaines dont 5 en entreprise
  - M2 : 11 semaines dont 5 en entreprise
  - Accueil et validation : 3 semaines

### OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Salle de cours équipée de 15 postes de travail
- Salle informatique reliée à internet
- Centre de ressources, documents, revues, ouvrages techniques, vidéo, matériel audio-visuel, livres, logiciels, téléphone

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

jusqu'à 15 personnes

### DURÉE DE L'INTERVENTION

**6 mois soit 910 heures**

8h30-12h et 13h30h-17h

### PRIX DE LA FORMATION

renseignez-vous au 06 07 06 71 25

Formation diplômante,  
titre professionnel homologué niveau IV  
délivré par le Ministère du Travail

## VENDRE ET CONSEILLER EN MAGASIN *réf. d07*

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir les compétences professionnelles pour
- mener un entretien de vente en face à face
  - représenter l'entreprise et valoriser son image
  - traiter les réclamations des clients
  - assurer l'approvisionnement du magasin
  - réaliser des mises en scène des promotions et nouveautés
  - surveiller la concurrence et l'évolution du marché

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### M1. Vendre en magasin des produits et des prestations de service

Conduire un entretien de vente de produits ou de services en magasin, valoriser son entreprise et ses connaissances de l'environnement professionnel, adapter son discours aux besoins du client, traiter les réclamations en prenant en compte les intérêts de l'entreprise

- Les différentes politiques commerciales
- L'encaissement et les moyens de paiement
- Les techniques de vente
- Les techniques de communication commerciale
- Le comportement du consommateur
- L'évolution des modes de consommation
- L'organisation de l'entreprise
- Les bases de la communication
- La gestion des conflits et la négociation
- Le suivi des commandes clients
- Les techniques de promotion

#### M2. Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente

Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente, gérer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente conformément aux règles d'implantation, valoriser les produits, les promotions et les nouveautés, participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente

- Le merchandising
- La construction de l'assortiment
- La veille commerciale
- La gestion des stocks, les démarques, l'inventaire
- La réception des marchandises
- Les règles d'hygiène et de sécurité
- La législation commerciale
- Les calculs commerciaux et outils de gestion commerciale

### VALIDATION

Titre professionnel Vendeur Conseil en Magasin, niveau IV  
(équivalence Bac)



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*Notre look parle pour nous. Lors d'une première rencontre, la première impression perçue de l'autre est l'image qu'il nous renvoie. Pour inspirer confiance, notre habillement, nos attitudes doivent refléter sérieux et assurance.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Responsables de service
- Commerciaux
- Assistantes, personnes d'accueil
- Tout personne ayant une mission de communication ou de représentation
- Demandeurs d'emploi

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

1 jour soit 7 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Intra-entreprise : tarif A

Inter-entreprise : tarif D

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## VALORISER SON IMAGE réf. a03

### Le relooking professionnel

#### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître son corps pour mieux le valoriser
- Prendre soin de sa personne (hygiène et propreté)
- Coordonner ses habits et son identité
- Harmoniser les formes, les styles et les couleurs
- Prendre de l'assurance dans ses démarches professionnelles

#### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

##### 1. Valoriser son image personnelle

- Comment les autres me voient-ils ?
- Comment je vois les autres ?
- Le respect de soi et le respect de l'Autre
- La bonne tenue au bon moment

##### 2. L'être et le paraître

- Habit et identification
- Être à l'aise dans ses vêtements
- Démarche et assurance
- Groupe d'appartenance, groupe de référence

##### 3. Adéquation look et démarche professionnel

- La préparation avant un entretien, une rencontre
- La congruence emploi et tenue vestimentaire
- Acceptation de soi
- Confiance en soi
- Estime de soi

#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*La méconnaissance des règles de conduite rend souvent difficile la recherche d'un emploi. Pour se présenter en entreprise et réussir un entretien de recrutement, il faut savoir se présenter, parler et se comporter en fonction des attentes de son interlocuteur.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Personnes en recherche d'emploi
- Adultes en reconversion désirant apprendre de nouvelles techniques de communication

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

3 journées soit 21 heures

8h30-12h et 13h30h-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Demandeur d'emploi : tarif J

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## MIEUX COMMUNIQUER POUR RÉUSSIR SA RECHERCHE D'EMPLOI réf. a11

(formation longue 3 jours)

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le sens de la communication
- Maîtriser les outils de la communication
- S'affirmer dans le respect de l'Autre
- Savoir s'adapter à son interlocuteur
- Prendre de l'assurance dans ses démarches professionnelles

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Définir la communication

- La communication pour atteindre ses objectifs
- Les difficultés de la communication
- La communication professionnelle, sociale et familiale
- Attitudes et comportements dans la recherche de l'emploi

#### 2. Maîtriser les outils de la communication

- Le langage et le paralangage
- Différenciation du répertoire professionnel et personnel
- Utilisation des 5 outils de communication
- Écoute active pour être capable de s'impliquer

#### 3. Les répercussions du langage

- L'émetteur et le récepteur
- La distorsion des mots, l'interprétation
- La barrière des préjugés
- La méthode de Quintilien pour retenir l'essentiel

#### 4. Le choix des mots

- Le parler positif
- La signification des mots dans leurs contextes
- Les maux des mots
- L'utilisation des phrases simples pour susciter l'intérêt

#### 5. La richesse du dialogue

- Le besoin et le savoir parler et l'art d'écouter
- Les différentes écoutes
- L'empathie et la compréhension
- La critique constructive pour favoriser l'échange

#### 6. Les attitudes et les comportements

- Connaissance de sa voix (Divas)
- La concordance des mots et des gestes
- Le code vestimentaire dans son environnement
- Valorisation et dynamisation de son image

#### 7. Le service gagnant (ACE) et la mise en situation

- Acceptation de soi et réalisations objectives
- Confiance en soi et développement personnel
- Estime de soi et projets d'avenir
- Jeux de rôle

#### 8. L'entretien de recrutement

- Les exigences du recruteur
- Les différents types d'entretien
- Mise en application du savoir communiquer
- Les questions fréquentes posées par le recruteur



#### Contact

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

*La méconnaissance des enjeux de l'entretien de recrutement rend souvent difficile l'embauche en entreprise. Pour réussir la rencontre, il faut savoir se présenter, parler, se tenir mais aussi comprendre les attentes de son interlocuteur.*

#### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Personnes en recherche d'emploi
- Adultes en reconversion désirant apprendre de nouvelles techniques de communication

#### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

#### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

#### DURÉE DE L'INTERVENTION

3 journées soit 21 heures  
8h30-12h et 13h30-17h

#### PRIX DE LA FORMATION

Demandeur d'emploi : tarif J

#### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

#### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

## PRÉPARER SON ENTRETIEN DE RECRUTEMENT *réf. a12*

(formation longue 3 jours)

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir une vision objective de la relation recruteur/candidat
- Comprendre son propre fonctionnement face aux exigences du recruteur et de l'entreprise
- Favoriser l'expression et l'attitude des bénéficiaires dans le cadre de la recherche du travail
- Entreprendre les démarches préalables pour connaître l'entreprise

### LE PROGRAMME DE LA FORMATION

#### 1. Définition de l'entretien de recrutement

- Les caractéristiques, comprendre les raisons de l'entretien
- Les objectifs de l'entretien, recrutement et training

#### 2. Se renseigner et comprendre l'entreprise

- La lecture des annonces
- Les recherches sur internet
- Les fiches de métiers Rome

#### 3. Les différents types d'entretien

- La rencontre avec le chef d'entreprise ou de service
- La rencontre avec un cabinet de recrutement
- L'entretien individuel en face-à-face
- L'entretien collectif
- L'entretien seul face à plusieurs recruteurs
- L'entretien test avec mise en situation

#### 4. Les différents styles d'entretien

- L'entretien directif, suite de questions/réponses
- L'entretien semi-directif, conversation à bâton rompu
- L'entretien non directif, en expression libre

#### 5. Préparation de l'entretien d'embauche ou de demande de stage

- Avant l'entretien, les documents, le trajet, les recherches, les questions
- Pendant l'entretien, la prise de note, l'expression positive, la conclusion
- Après l'entretien, noter les points forts/faibles, écrire un mail, téléphoner

## NOTES PERSONNELLES

## RETROUVEZ TOUTES NOS ACTIVITES SUR LE SITE INTERNET //

[www.metaformose.org](http://www.metaformose.org)

### NOS AUDITS ET CONSEILS

- ◆ **Metaformose vous propose son expertise dans les domaines du management et de la communication en entreprise.**

Nous établissons des diagnostics en analysant le fonctionnement interne de votre entreprise.



- **Les relations internes de votre société,** comment est géré le mode relationnel dans l'entreprise.



- **La qualité de votre management,** comment fonctionne la chaîne de responsabilité.



- **Le niveau de communication,** comment circulent les informations dans l'entreprise.



- **La mise en œuvre des procédures de fonctionnement,** comment sont appliquées les méthodes de travail de l'entreprise.



- **La précision des fiches métier et des missions de poste,** comment sont exprimées les responsabilités et les charges de travail par emploi.



- **L'exactitude de l'organigramme de l'entreprise et des responsabilités hiérarchiques,** comment sont définies les relations hiérarchiques et les responsabilités afférentes.



- **L'établissement d'une charte et des valeurs d'entreprise,** c'est l'âme de l'entreprise, comment sont exprimés les concepts de l'entreprise, les fonctionnements commerciaux ou relationnels.

# audits d'entreprise

L'audit d'entreprise vous aide • à mieux appréhender les domaines de votre activité • à détecter les difficultés cachées ou sous-estimées • à définir votre potentiel et vos champs d'amélioration • à préparer un plan d'action daté et mesurable • à mettre en oeuvre les changements nécessaires.



Catalogue de formation © Metaformose SAS - mis à jour en septembre 2017

Meta est un préfixe qui provient du grec μετά (meta) (après, au-delà de, avec).

Il exprime, tout à la fois, la réflexion, le changement, la succession, le fait d'aller au-delà, à côté de, entre ou avec.

Dans de nombreux cas, il équivaut au sens de profond. Il indique la réflexion et désigne un modèle. Il signifie accompagnement, soutien, évolution, développement.

Nous vous proposons des audits d'entreprise, des accompagnements personnalisés et des formations pour

- ◆ Vous conseiller dans la mise en place et le développement de vos équipes
- ◆ Accroître vos performances individuelles et collectives
- ◆ Optimiser votre activité pour dynamiser vos résultats.

Nous mettons à votre disposition des

## Consultants et des Conseillers d'expérience tournés vers la culture du résultat.

Nous vous accompagnons dans vos audits d'entreprise pour la mise en œuvre de procédures et de formations répondant à vos besoins pour une utilisation concrète et immédiate.

Nous vous proposons un ensemble de services pour répondre à vos demandes et nous

## vous assistons dans la réalisation de vos projets.

*"Et si j'investis dans le développement des compétences professionnelles et que le collaborateur nous quitte ?*

*Et qu'arrivera-t-il si je ne le fais pas et qu'il reste ?"*

**Metaformose • 1 rue René Laennec • Bâtiment Strasbourg Pierre • 67300 Schiltigheim**  
Accueil • 03 88 47 10 96 • [www.metaformose.org](http://www.metaformose.org)

**Patrick Moisson • 06 07 06 71 25 • [pa.moisson@metaformose.org](mailto:pa.moisson@metaformose.org)**  
**Aimé Kuntz • 06 28 04 71 40 • [a.kuntz@metaformose.org](mailto:a.kuntz@metaformose.org)**

