



Cabinet TerraNueva

Conseils &
Formations
en
Ressources
Humaines

Catalogue des
formations 2014

Nos consultants ont tous une double expertise en pédagogie et en entreprise. Notre cabinet de formation est structuré autour de deux pôles : les ressources humaines et les technologies de l'information et de la communication. Chacun de ces domaines est sous la responsabilité d'un expert.

Marie-Laure TRÉTON : Responsable du pôle Ressources humaines



Diplômée de Sup de Co Rouen en 1984, Marie-Laure TRÉTON renforce dès 1985 ses compétences en vente (TMTE) en intégrant la société Rank Xerox.

Après plusieurs années, elle réoriente son parcours, rejoint le cabinet Bossard Consultants. Tout en menant des missions de conseil et de formation, elle se spécialise en pédagogie pour adulte et en Analyse Transactionnelle.

En 1992, elle reprend ses études universitaires en Psychologie du travail au CNAM, puis prend en charge la responsabilité de la formation au sein du groupe Reynolds Tobacco. C'est là qu'elle pratiquera le recrutement et sera certifiée par le groupe DDI.

En 1997, elle complète ses compétences en obtenant un diplôme de Sophrologie et fonde le cabinet TerraNueva, dédié aux ressources humaines. Elle intervient depuis lors sur les actions de formation RH, sur les missions de conseil et sur tous les axes de développement du cabinet dans ce domaine.

Isabelle VENAULT : Consultante senior en Relations humaines et organisation



Après 20 ans d'expériences dans des fonctions pédagogiques et managériales puis 14 ans en tant que consultante-associée du cabinet JW Conseil, où elle exerce son métier de consultante senior auprès de collectivités territoriales, d'associations et d'entreprises, Isabelle VENAULT travaille désormais en collaboration étroite avec l'équipe du cabinet TerraNueva.

Diplômée d'une maîtrise de Psychologie du travail obtenue en 1978 au CNAM, elle a assumé au plan national des responsabilités en matière de recherche et d'études au Centre international d'études pédagogiques.

Forte de cette expérience, elle a ensuite exercé à partir de 1984 des fonctions de direction en gestion financière et ressources humaines au sein d'un service de prévention spécialisée. Elle a été par ailleurs nommée, dès 1986, administratrice de structures d'emploi et d'accompagnement.

Enfin, outre son métier de consultante, elle a été durant 6 ans présidente d'une association qui gère un conservatoire de musique et de danse.

S'appuyant sur ses connaissances, son expérience professionnelle, ses qualités d'écoute et d'analyse, elle apporte aux professionnels de l'encadrement un éclairage et des méthodes de travail qui contribuent à une meilleure maîtrise des relations humaines ainsi que de l'organisation.

Cyril CAMBOURNAC : Responsable du pôle TIC



Physicien, diplômé d'un doctorat en Sciences pour l'ingénieur de l'Université de Franche-Comté en 2003, spécialisé dans les domaines de la physique non linéaire, l'optique, les lasers, la photonique, les nanosciences et la simulation numérique, Cyril CAMBOURNAC pratique pendant plusieurs années la recherche aux seins de différents laboratoires réputés (Université libre de Bruxelles de 2002 à 2005. CNRS de 2005 à 2010.)

Passionné par les technologies de l'information, fort d'une grande expérience en formation des professionnels de l'optique acquise lors de son parcours de chercheur, il rejoint TerraNueva en 2010 en tant que Consultant en Technologies de l'information et de la communication (TIC).

En 2011, il devient responsable de TerraConnect, pôle dédié au conseil, à la formation, au développement et à la gestion de projet en communication et développement web, intelligence économique, veille stratégique, identité numérique, e-réputation et e-management. En 2013, TerraConnect devient une entité à part entière.

Formations de FormateursPage 3

Economies d'échelle, indispensable connaissance approfondie de l'entreprise, nécessaire transmission de compétences techniques internes, développement de l'apprentissage, voilà quelques raisons qui encouragent les entreprises à créer des **cellules de formateurs internes** ou bien à développer le **tutorat**.

Les formations en pédagogie et animation permettent à ces formateurs occasionnels d'être mieux armés pour transmettre leur savoir, encourager la mémorisation et faire face aux aléas de la formation individuelle ou de l'animation de groupes.

Communication et efficacité personnelle.....Page 4

Les entreprises s'affirment particulièrement sensibles au développement de ces **compétences transversales** qui permettent de fluidifier les relations humaines dans l'entreprise, d'y maintenir un climat social plus serein et d'**influencer la performance globale**.

On regroupe généralement sous ce terme les savoir-faire relationnels (communication, travail en groupe, capacité à coopérer avec d'autres, orientation client, sens du service, gestion du stress), et les savoir-faire liés à l'organisation (autonomie et initiative, contribution au progrès, gestion du temps).

Formations Management.....Page 7

De plus en plus mis en cause tant au niveau des résultats de l'entreprise qu'au niveau du climat social interne, le management évolue à grand pas et doit nécessairement **sortir de sa rhétorique classique**.

La capacité des êtres humains à se coordonner et à travailler ensemble sur des tâches complexes, les alertes concernant le stress au travail, la crise économique récurrente associée à une crise de confiance des salariés, les nouvelles exigences des cadres en ce qui concerne la communication et les relations humaines au sein des organisations, sont autant de **facteurs nouveaux** que nous prenons en compte pour la formation de l'encadrement.

Formations Commerciales et Relations client.....Page 11

La fonction commerciale, interface entre le client et l'entreprise, est plus que toute autre soumise à la pression du résultat pour atteindre les objectifs de développement de l'entreprise. Les dirigeants commerciaux expriment le plus large consensus sur **trois compétences-clefs** demandées à leurs commerciaux :

- La connaissance technique des produits et services proposés par l'entreprise
- La négociation des prix et des conditions
- L'organisation de leur action commerciale

D'autre part, dans un contexte commercial tendu, l'entreprise toute entière se recentre sur son devoir d'accueil et de conseil pour fidéliser sa clientèle ; elle demande ainsi à tous ses collaborateurs, quels que soient leurs rôles, d'être « **tous vendeurs** »

Qui sommes-nous ?.....Page 12

Présentation du cabinet TerraNueva : Créé en 1997, le cabinet TerraNueva propose à ses clients une palette d'outils et apporte à chaque entreprise des réponses personnalisées, complètes et adaptées. Prenez connaissance de nos domaines d'expertise, de notre approche et de nos méthodes pédagogiques. Découvrez quels sont les clients qui nous font déjà confiance et n'hésitez pas à visiter nos pages internet.

Concevoir une session de formation

Objectifs

- ✗ Fixer les différents objectifs d'une formation
- ✗ Construire la progression pédagogique
- ✗ Choisir et utiliser les différents supports pédagogiques

Contenu

Différencier les différents courants pédagogiques
 Le fonctionnement de la mémoire des adultes
 Décliner des objectifs pédagogiques
 Repérer les éléments constitutifs d'une progression pédagogique
 Adapter le type d'animation en fonction des séquences
 Les outils pédagogiques adaptés aux différentes situations de formation

Durée

2 jours : 14 heures

Animer une session de formation

Objectifs

- ✗ Augmenter l'impact de son animation
- ✗ Utiliser les démarches de communication adaptées au public et au contexte
- ✗ Gérer les incidents et garder la maîtrise du groupe

Contenu

Comprendre les phénomènes de groupe et les anticiper
 Utiliser l'introduction, les synthèses et la conclusion pour renforcer l'implication du groupe
 Favoriser l'écoute et la participation
 Animer les séquences participatives
 S'appuyer sur les bonnes techniques de communication
 Gérer les incidents et garder la maîtrise du groupe

Durée

2 jours : 14 heures

Le savez-vous ?

Nous proposons aussi du conseil en ingénierie pédagogique pour concevoir vos formations internes !

Remplir efficacement son rôle de tuteur

Objectifs

- ✗ Connaître les prérequis du tutorat
- ✗ Elaborer un plan de tutorat
- ✗ Mettre en œuvre la formation et le suivi de l'apprenti

Contenu

Les spécificités du tutorat
 Le fonctionnement de la mémoire des adultes
 Adopter les comportements nécessaires à la mise en place d'un Training efficace
 Construire un plan de tutorat
 Diagnostic initial et analyse
 Préparation du plan
 Mettre en œuvre le tutorat
 Définir le cadre
 Les 4 temps de la formation
 Lever les freins à l'écoute
 Les outils d'aide à l'apprentissage
 Suivre et évaluer le tutorat
 Mise en place des outils de suivi et de contrôle
 Evaluation des actions

Durée

3 jours : 21 heures

Coach ses collaborateurs

Objectifs

- ✗ Connaître les prérequis pour un coaching efficace
- ✗ Appliquer les principes de communication
- ✗ Elaborer et suivre un plan de coaching
- ✗ Encourager l'implication du coaché

Contenu

Les composantes de la compétence, de la performance et du savoir
 Le double rôle du manager-coach
 Le cycle de progrès continu
 Les processus d'apprentissage chez l'adulte
 Lever les freins à l'écoute
 Les 3 grandes phases du plan de coaching
 Le diagnostic initial et les objectifs
 L'observation et l'évaluation de la performance
 Le plan d'action
 Evaluation de la progression
 Le rôle de la communication

Durée

2 jours : 14 heures.



NOUVEAUTÉ !

Prendre la parole en public

Objectifs

- ✗ Structurer une présentation efficace
- ✗ Argumenter efficacement
- ✗ Garantir une relation positive

Contenu

Les règles de communication utiles
 Les règles de préparation d'une intervention
 Les recettes d'un exposé impactant
 Faire face aux attitudes du public
 Maintenir un bon climat

Durée

2 jours : 14 heures

Préparer et conduire une réunion

Objectifs

- ✗ Augmenter l'impact de ses réunions
- ✗ Obtenir des consensus forts lors de réunions participatives

Contenu

Les différents types de réunions
 Le plan de la réunion et la préparation matérielle
 Les différentes techniques d'animation
 La gestion des incidents
 Le suivi

Durée

2 jours : 14 heures

Aller « droit au but » sans heurter

Objectifs

- ✗ Mobiliser davantage ses capacités de synthèse
- ✗ Adopter une communication factuelle
- ✗ Améliorer la compréhension et l'adhésion de ses interlocuteurs

Contenu

Comment développer son esprit de synthèse
 L'expression des faits, des sentiments, des opinions
 Développer l'écoute active
 La notion d'assertivité
 Aller « droit au but » dans les situations difficiles
 Obtenir l'adhésion

Durée

2 jours : 14 heures

Se connaître pour mieux communiquer

Objectifs

- ✗ Comprendre ses propres modes de fonctionnement et leurs incidences
- ✗ Utiliser des modes de communication adaptés à ses interlocuteurs
- ✗ Améliorer son impact

Contenu

Autodiagnostic individuel des comportements
 Les règles de la communication interpersonnelle dans l'entreprise
 Les difficultés de la communication
 Les méthodes d'affirmation positive de soi
 La gestion des situations difficiles

Durée

2 jours : 14 heures

Communiquer pour gagner

Objectifs

- ✗ Dédramatiser les situations et gérer son stress
- ✗ Renforcer l'impact de sa communication
- ✗ « vendre » ses idées

Contenu

Diagnostic des comportements individuels
 L'affirmation positive de soi (assertivité)
 Surmonter le stress et les inhibitions
 Les principes de base de la communication
 Faire face aux situations à risques (savoir dire « non », gérer le conflit...)
 Argumenter efficacement

Durée

3 jours : 21 heures



NOUVEAUTÉ !

Communiquer efficacement par écrit

Objectifs

- ✗ Rédiger des écrits rapidement
- ✗ Gagner en impact

Contenu

Structurer ses présentations écrites
 Respecter les règles de rédaction et de présentation d'un rapport, d'un PowerPoint, d'un mail, etc.

Durée

1 jour : 7 heures

Savoir maîtriser son temps

Objectifs

- ✘ Identifier ses facteurs personnels de perte de temps
- ✘ Mettre en œuvre une organisation personnelle optimale
- ✘ Prendre en compte les imprévus de manière positive
- ✘ Améliorer l'adhésion de ses interlocuteurs

Contenu

Comprendre sa propre notion du temps et son impact sur l'organisation personnelle
 Identifier ses « bouffeurs de temps »
 Différencier l'urgence de l'importance
 Fixer les priorités
 Développer ses capacités organisationnelles
 Respecter l'organisation des autres
 Préparer un plan d'actions et se fixer des objectifs réalistes
 Renforcer ses aptitudes relationnelles

Durée

2 jours : 14 heures

Lecture et prise de notes rapides

Objectifs

- ✘ Comprendre l'essentiel d'un texte en quelques secondes
- ✘ Sélectionner les points clés à prendre en note

Contenu

Les règles de la communication écrite
 Les facteurs participants à la lecture
 L'analyse globale du texte
 La lecture sélective
 Les 4 temps de la prise de note
 Les 10 conseils techniques à suivre pour la prise de note

Durée

1 jour : 7 heures

Le savez-vous ?

Nous proposons aussi tous ces thèmes, et plus encore, en formations sur-mesure !

Gestion du stress et des émotions

Objectifs

- ✘ Comprendre la nature et l'origine du stress
- ✘ Surmonter et évacuer positivement le stress
- ✘ Faire face aux situations de tension de manière positive

Contenu

Définition du stress et des émotions
 Causes, manifestations et impacts positifs ou négatifs du stress et des émotions
 Les signaux d'alarme
 Anticiper et analyser les réactions d'autrui
 Satisfaire ses besoins psychologiques
 La relation corps- esprit

Durée

2 jours : 14 heures

Développer son estime de soi et sa confiance en soi

Objectifs

- ✘ Comprendre les mécanismes de la confiance en soi
- ✘ Changer de regard sur soi et Oser
- ✘ S'affirmer positivement face aux autres

Contenu

Les liens entre estime de soi et confiance en soi.
 Les causes individuelles de déficit de confiance en soi et d'estime de soi
 Définir ses valeurs et ses motivations profondes pour les faire respecter
 Déterminer ses zones de compétences et ses aptitudes avec justesse
 Se fixer des objectifs réalistes
 Oser faire et dire
 L'importance de la relation corps – esprit
 Méthode d'expression assertive

Durée

2 jours : 14 heures

NOUVEAUTÉ !

Nos démarches individuelles s'inscrivent très clairement dans un **contexte de formation continue** et ont pour objectif premier de renforcer la **performance professionnelle**.

Nos accompagnements visent à **modifier le savoir-être mais aussi à renforcer le savoir-faire** : nous proposons donc des « outils » et « techniques » permettant de faciliter la gestion de certaines situations en attendant que de nouveaux comportements soient intégrés.

Nos démarches sont **pragmatiques** : les objectifs atteints sont rapidement observables dans le cadre professionnel.

Démarche générale

L'accompagnement consiste en un travail d'entraînement et vise l'amélioration immédiate des performances, le développement des aptitudes grâce à une intervention pédagogique plus interactive et moins formalisée.

L'accompagnement permet de renforcer la capacité d'une personne à s'auto-percevoir et à percevoir son environnement et les possibilités qui s'offrent à elle.

L'accompagnement se distingue du « coaching » en ce sens qu'il propose des « outils » et « méthodes » au stagiaire et que le consultant utilise – au-delà du questionnement - certaines méthodes pédagogiques classiques.

La démarche doit permettre des prises de décision en matière d'actions et leur mise en place rapide. Elle agit sur le savoir, le savoir-faire et le savoir-être.

Déroulement de l'accompagnement

L'objectif de l'accompagnement étant fixé et les modalités précisées, la démarche reste totalement individuelle, sur-mesure et inscrite dans le temps.

Aussi, au fil des séances, le consultant peut-il être conduit à modifier le " chemin " prévu en fonction du coaché lui-même ou de l'environnement. Il semble donc illusoire, voire illogique, de formater définitivement la durée d'un coaching.

La durée évaluée est en général de 6 sessions d'1/2 journée mais nous nous laissons l'opportunité de voir réduite ou augmentée légèrement cette durée initiale.

Domaines d'intervention

- ✘ Communication & aptitudes relationnelles
- ✘ Affirmation positive de soi
- ✘ Gestion du temps
- ✘ Gestion du stress et des émotions
- ✘ Leadership et management
- ✘ Négociation

Exemple : Améliorer ses aptitudes relationnelles

Objectifs

Cette formation vise à aider toute personne souhaitant surmonter plus efficacement certaines difficultés relationnelles.

- ✘ Totalement centrée sur la personne, la démarche a pour objectif de **se sentir plus à l'aise dans ses contacts** professionnels tant individuels que collectifs.
- ✘ Uniquement organisée sous forme **d'accompagnement individuel**, cette démarche vise à aider toute personne souhaitant surmonter plus efficacement certaines difficultés relationnelles.
- ✘ Très impliquant, cet accompagnement s'appuie sur les expériences quotidiennes du stagiaire.

Contenu

Découverte de soi
Les processus et techniques de communication
Communication et maîtrise de soi
Les phénomènes de perception
La connaissance et l'estime de soi
Maîtriser son stress et ses émotions

Durée

6 demi-journées soit 21 heures.

Le savez-vous ?

Nous proposons aussi des accompagnements d'équipes dans le cadre de la gestion de conflits, de la cohésion d'équipe et de l'accompagnement du changement !

Comprendre et s'adapter au nouveau contexte managérial

Objectifs

- ✘ Comprendre les modifications de l'environnement managérial
- ✘ Adopter un management motivant dans ce contexte

Contenu

Comprendre le nouveau contexte managérial (marché de l'emploi, génération Y, désaffection des collaborateurs pour leur entreprise, etc.)
 Entretenir un haut niveau de motivation des équipes dans ce nouveau contexte
 Adopter les nouveaux modèles de management (slow management, management collaboratif...)
 S'affirmer sans démotiver en fonction des profils de collaborateurs
 S'appuyer sur les émotions et manager le stress dans l'équipe et pour soi-même
 Faire face aux situations difficiles

Durée

2 jours : 14 heures

Prévenir les risques psychosociaux

Objectifs

- ✘ Décoder les mécanismes de souffrance au travail.
- ✘ Identifier les zones de risques et les points d'appui.
- ✘ Développer de meilleures pratiques.
- ✘ Faire du manager un acteur clé du dispositif de prévention des RPS.

Contenu

Définir le terme de RPS
 Réglementation, obligations et enjeux de prévention
 Les facteurs de risques psycho-sociaux
 Détecter les signes de souffrance au travail
 Le rôle du manager face aux RPS
 Agir au quotidien pour prévenir les risques

Durée

2 jours : 14 heures

NOUVEAUTÉ!

Accompagner et mieux vivre le changement

Objectifs

- ✘ Comprendre les conséquences du changement sur l'organisation, les relations et l'individu
- ✘ Trouver des solutions concrètes aux problématiques individuelles
- ✘ Gérer son propre stress

Contenu

Conséquences du changement sur l'individu
 Identifier les sources de résistances aux changements
 Repérer et comprendre les 10 mécanismes de défense face aux changements
 Changer de paradigme face au changement
 Développer 3 attitudes clés pour faire face positivement
 Répondre aux besoins des individus en période de changement
 Evacuer son propre stress pour gagner en efficacité

Durée

3 jours non consécutifs : 21 heures

NOUVEAUTÉ!

Selon un sondage réalisé dans le cadre de la 10e semaine pour la qualité de vie au travail, (sondage TNS SOFRES entre le 7 et le 17 Mai 2013), près de 7 salariés sur 10 interrogés considèrent que la qualité de vie au travail s'est dégradée au cours des 5 dernières années.

Formation sur-mesure aux risques psychosociaux :

Contactez-nous !

Conduire et motiver un groupe projet

Objectifs

- ✘ Clarifier la nature du projet et les conditions de sa réussite
- ✘ Manager le projet au quotidien

Contenu

Le rôle du chef de projet
 Les conditions de réussite d'un projet
 Logique organisationnelle de la conduite de projet
 Les enjeux de la communication dans la conduite de projet
 Le diagnostic initial, la mesure des freins et des leviers de succès
 Les 7 étapes de la conduite de projet
 La cohésion du groupe projet
 Les principes de communication appliqués à la conduite de projet

Durée

3 jours : 21 heures

Manager au quotidien

Objectifs

- ✘ Prendre la dimension de son poste et de ses responsabilités
- ✘ Instaurer des interactions positives avec l'équipe et assoir son leadership
- ✘ Diriger et motiver son équipe dans la durée

Contenu

Qu'est-ce que manager ?
 Entretenir la motivation et le travail d'équipe
 Définir son style de management
 Comprendre l'intérêt des techniques de communication
 Assumer son rôle de porte-parole de la hiérarchie
 Donner des directives et obtenir l'adhésion
 Suivi, contrôle et mesure du résultat
 Le processus de progrès continu
 Faire face aux situations difficiles : recadrage, gestion des conflits, etc.

Durée

3 jours : 21 heures

Chef d'équipe : Prendre la dimension de son rôle

Objectifs

- ✘ Se positionner dans son rôle de chef d'équipe
- ✘ Etre le relai efficace de la Direction

Contenu

Animer et gérer les principales situations de management (donner des consignes, recadrer, gérer des conflits)
 Maintenir un haut niveau de motivation
 Etablir le lien hiérarchique en prenant le rôle de relais avec le responsable de site
 Organiser son travail et le travail d'équipe
 Animer des briefings, des réunions et des entretiens

Durée

3 jours : 21 heures

Manager une équipe de cadres

Objectifs

- ✘ Appliquer les règles de management spécifiques aux cadres
- ✘ Motiver, impliquer et retenir les talents

Contenu

Comprendre les spécificités du management des cadres
 Adopter les modes de management adaptés à chaque membre du groupe
 Connaître et comprendre les réseaux de communication
 Intégrer les objectifs personnels de chacun
 Développer le management participatif
 Développer la cohésion d'équipe et les synergies
 Gérer les frustrations et veiller aux risques psychosociaux
 Mettre en place des outils de pilotage pertinents

Durée

3 jours : 21 heures

Le savez-vous ?

Nous proposons des enquêtes de motivation pour vous permettre de déterminer les risques et les atouts de votre organisation !

Développer le management participatif

Objectifs

- ✗ Renforcer l'autonomie et la motivation de son équipe
- ✗ Structurer le management participatif
- ✗ Adopter les bons comportements

Contenu

Observer et évaluer la situation de l'équipe
 Déterminer les attentes sociales
 Mesurer l'interaction des facteurs organisationnels et relationnels
 Connaître et comprendre les réseaux de communication
 Comprendre les interactions avec d'autres profils
 Déterminer le mode de décision en fonction du contexte et des objectifs
 Organiser et animer des réunions participatives
 Développer le travail d'équipe

Durée

2 jours : 14 heures

Mener les entretiens annuels

Objectifs

- ✗ Faire de l'entretien individuel d'évaluation un outil de progrès pour l'entreprise
- ✗ Mettre en œuvre les conditions de réussite des entretiens annuels d'évaluation

Contenu

Le rôle des entretiens annuels d'évaluation
 Mesurer l'adéquation entre l'individu et le poste
 Préparer les entretiens d'évaluation
 Définition des critères d'évaluation par poste
 Les différentes étapes de l'entretien d'évaluation
 L'attitude et les comportements du manager
 Obtenir le consensus sur un plan d'action
 Le suivi des plans d'action

Durée

2 jours : 14 heures

Recruter ses collaborateurs

Objectifs

- ✗ Qualifier les candidats en fonction des aptitudes clés du poste à pourvoir
- ✗ Objectiver la sélection des candidats
- ✗ Obtenir un consensus autour du candidat retenu

Contenu

Postulat de base et principes généraux
 Attitudes du recruteur et prise de notes
 Définition des aptitudes par poste
 Mener une interview
 Évaluer les candidats
 La prise de décision
 La méthode des simulations
 Les autres méthodes
 Les tests de personnalités (avantages, risques, quelques tests)

Durée

2 jours : 14 heures.

Sortir tous gagnants d'un conflit

Objectifs

- ✗ Savoir gérer les conflits quelle que soit leur origine
- ✗ Prévenir les conflits dans l'équipe

Contenu

Déterminer le rôle des différents acteurs et comprendre les enjeux d'un conflit
 Adopter une communication et des comportements adaptés
 Choisir entre négociation, médiation et arbitrage
 Décoder les émotions et les surmonter efficacement
 Rétablir un lien de confiance
 Résoudre le conflit et mettre en place des outils de suivi objectifs

Durée

2 jours : 14 heures

Le savez-vous ?

Pour mieux nous adapter aux contraintes de votre entreprise, nous proposons des micromodules en ½ journée sur des thématiques particulières.

Contactez-nous !

Les TIC modifient en profondeur le paysage de l'entreprise. Le manager est aujourd'hui en première ligne pour intégrer de nouveaux modes de travail collaboratif qui découlent de leur développement.

Les nouveaux collaborateurs, issus de la génération dite Y, requièrent également une adaptation du management.

Tirer parti de la culture collaborative issue du Web pour préparer l'organisation de demain

Quelles pratiques et quels outils de l'internet pour une culture organisationnelle avancée ?

Comment et dans quel cadre les utiliser efficacement ?

Comment les associer à l'organisation existante ?

Durée

2 jours : 14 heures

Manager la génération « Y » ou comment intégrer vos futurs collaborateurs

Symboles, valeurs, actions : en quoi la génération « Y » perturbe-t-elle le management ?

Comment adapter le management à la génération Y ?

Comment réussir son intégration dans l'entreprise ?

Quels bénéfices pour l'organisation ?

Durée

2 jours : 14 heures

Manager autour de votre site web, une double problématique pour un double bénéfice

Quelles caractéristiques et limites au site web traditionnel ?

Comment faire d'un site web un support de communication performant à la fois en externe et en interne ?

Management des idées : comment utiliser le site web comme levier d'innovation et de cohésion ?

Durée

2 jours : 14 heures

Structurer et manager une cellule de veille, élément primordial de toute stratégie de présence numérique

Selon quels critères définir l'organisation de la veille ?

Comment « recruter » et motiver les veilleurs ?

Pourquoi la surveillance du web repose-t-elle d'abord sur une équipe volontaire et ensuite sur des moyens ?

Durée

2 jours : 14 heures

Le savez-vous ?

*Nous collaborons avec TerraConn@ct pour tout ce qui concerne la **communication Web** :*

Développement de site, Conseil, Formation, Gestion de projet... Des attentes dans ce domaine ?

Contactez-nous !

Savoir négocier

Objectifs

- ✗ Maîtriser le processus de vente et la relation avec le client
- ✗ Négocier efficacement
- ✗ Obtenir des engagements forts et équitables

Contenu

Vendre et négocier : quelles différences ?
Structurer son discours commercial
Personnaliser son argumentation en fonction des attentes exprimées par le client
Utiliser les techniques de négociation
Lever les freins de son interlocuteur
Structurer ses conclusions pour obtenir l'adhésion
Gérer ses émotions et son stress
Faire face à la déception

Durée

2 jours : 14 heures

Adopter la vente conseil

Objectifs

- ✗ Comprendre les enjeux de la relation avec le client
- ✗ Structurer efficacement les plans de vente
- ✗ Maîtriser les démarches de vente-conseil

Contenu

Adopter une logique de partenariat
Structurer ses entretiens de vente
Mieux se connaître pour renforcer son impact commercial
Utiliser les techniques de communication adaptées
Personnaliser son argumentation en fonction des attentes exprimées par le client
Lever les freins de son interlocuteur
Conclure
Assurer le suivi du client et gérer son portefeuille

Durée

2 jours : 14 heures

Vendre par téléphone

Objectifs

- ✗ Maîtriser la communication par téléphone
- ✗ Construire des argumentaires
- ✗ Obtenir l'accord ferme du client

Contenu

Utiliser les lois de la communication interpersonnelle
Avoir le réflexe d'analyse et de synchroniser
Construire et suivre un scénario
Surmonter les freins et les objections
Conclure par un engagement fort
La qualification indispensable du fichier

Durée

2 jours : 14 heures

L'accueil client : Tous vendeurs !

Objectifs

- ✗ Défendre l'image et les intérêts de l'entreprise en toutes circonstances
- ✗ Adopter des comportements « vendeurs »
- ✗ Maintenir un haut niveau de satisfaction du client

Contenu

Définir la mission et les enjeux de l'accueil
Qualités et moyens requis pour un accueil optimal
Les principes de base de la communication
Questionner – Reformuler – Utiliser le silence
Défendre les intérêts de l'entreprise par un comportement "vendeur"
Traiter les appels problématiques (relances, impayés, réclamations, conflit, refus, etc.)

Durée

1 jour : 7 heures

Un client déçu par la relation client est un client potentiellement perdu. C'est en effet ce que pensent 66% des Français qui en cas de déception vis-à-vis de la qualité des services clients peuvent se détourner de l'entreprise. Enfin, 64% des Français reconnaissent que la qualité du service client est un facteur important de leur fidélité à la marque et a une incidence forte sur leurs décisions d'achat ou de ré-achat.

Etude réalisée par BVA, l'Observatoire des Services Clients 2010

Domaines d'expertise

Formation & Conseil en Management,
Communication et Vente
Cohésion d'équipe
Gestion des conflits
Accompagnement du changement
Enquêtes de motivation
Diagnostics de compétences

Notre démarche

En travaillant par **micromodules** de ½ ou de 1 journée, nous prenons en compte les **contraintes** de l'entreprise et de ses collaborateurs,

En appuyant nos démarches sur les acquis de vos équipes et la **culture d'entreprise**, nous renforçons le **langage commun** et les **valeurs** de l'entreprise,

En proposant des **Formations Action**, nous encourageons la mise en place d'outils et la mise en œuvre concrète du **changement** tout au long de nos interventions,

En nous situant à la frontière entre **Formation et Conseil**, nous garantissons un réel changement en apportant des **solutions opérationnelles**.

Nos méthodes pédagogiques

Elles sont **centrées sur chaque participant** au travers de tests individuels, d'auto diagnostics, de témoignages. Le consultant apporte à chacun les " outils " les plus pertinents compte tenu de son profil et de ses attentes.

Les enseignements sont mis en pratique lors du séminaire au travers de jeux de rôles, d'exercices, de cas réels proposés par les participants ou en présence de vidéo. La règle du volontariat est toujours respectée.

Cette démarche individualisée permet la mise en œuvre de démarches et de techniques adaptées aux spécificités de chacun et de trouver mettre en œuvre des **solutions opérationnelles**.

Nous contacter

Par mail : courrier@terraneuva.net

Par courrier : TerraNueva - 15 avenue du Maréchal Leclerc - 92360 Meudon la Forêt

Par téléphone : 01 45 37 83 66 - 06 11 40 88 41

Sur Internet :

Le site du cabinet : www.terraneuva.net

Ils nous ont fait confiance ...

 **SCHENKER**

 **ALTOR**
Industrie

 **CLEMESSY**

 **VINCI**
ENERGIES

 **MONTELMAR**
FORTE & PROVENCE

 **BAX**
GLOBAL

 **EUROVIA**

 **SDIS 44**

 **sade**

 **MOTOROLA**

 **E.LECLERC**

 **MAIRIE DE PARIS**

 **ceifo**

 **GROUPE**
labrenne

 **france telecom**
transpac

 **L.T.C**

 **SB**
SmithKline Beecham

 **Epf**

 **infomobile**
Groupe Bouygues

 **SEMIKRON**
innovation+service



Yvelines
Conseil général

Michael Page

 **ACTEMIUM**

