

**CATALOGUE
DE
FORMATION**

**COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE**





COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Les formations :

▪ Améliorer l'accueil des clients	3
▪ Perfectionnement aux techniques de vente	4
▪ Améliorer ses écrits professionnels	5
▪ Maîtrise les facteurs physiques pour une meilleure expression en public	6
▪ Améliorer l'efficacité de son discours : argumenter, convaincre et persuader	7
▪ La maîtrise et l'acceptation du changement.....	8
▪ Accompagner le changement.....	9
▪ Gestion et communication commerciale en hôtellerie/restauration	10
▪ Marketing opérationnel en Hôtellerie / Restauration	11
▪ Travailler dans le tourisme avec la clientèle étrangère	12
▪ Intervenants et pédagogie	13

Formation : AMÉLIORER L'ACCUEIL DES CLIENTS

La relation instaurée avec les clients est fondamentale : mieux les accueillir en gérant son stress, en les écoutant, en comprenant et devançant leurs attentes permet de fidéliser la clientèle. Si l'accueil en face à face est important, l'accueil téléphonique l'est tout autant : cette formation vous apportera la maîtrise des techniques propres à ces deux types d'accueil.

Public

Toute personne qui accueille des clients dans son entreprise, son hôtel restaurant, sa boutique...

But

Bien accueillir les clients en adoptant un comportement professionnel et en intégrant toutes les conditions d'un face à face réussi avec son interlocuteur.

Objectifs

- Etre capable de gérer la relation avec la clientèle en face à face,
- Gérer la relation client au téléphone de manière optimale,
- Etre en mesure de faire face à des réclamations.

Programme

FORCE ET FAIBLESSE DE L'ACCUEIL MIS EN PLACE ET RECHERCHE DE SOLUTION POUR L'AMÉLIORER

★ Les fondamentaux de la relation client

- Avoir une bonne connaissance des clients (*type de clientèle, attentes, besoins, exigences*)
- Gérer la situation de conflit : réclamations
- Gérer un afflux de clients
- Maîtriser ses émotions et son stress

★ Les qualités et les connaissances indispensables au personnel d'accueil

- La prise de contact : les premiers mots et les premiers gestes
- La rapidité de la prise en charge du client
- L'écoute, l'empathie, l'adaptation, la disponibilité
- L'argumentaire
- La bonne connaissance des procédures
- La politesse, l'élégance, la courtoisie
- Le maintien face à la clientèle : le regard, allier le geste à la parole

★ Bien accueillir au téléphone : règles et mise en pratique

- Déroulement de la réception idéale d'un appel
- Le sourire au téléphone
- Le choix du langage

 **Durée de la formation :** 3 jours

 **Tarif :** Nous consulter

Formation : PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES DE VENTE

Cette formation invite le vendeur à prendre du recul pour améliorer ses performances aussi bien techniques que relationnelles. Le vendeur doit maîtriser la pression de l'acheteur, et être en mesure de résister à toute déstabilisation : c'est là, une condition de réussite de la relation, et donc de la vente.

+ Public

Toute personne possédant déjà une expérience et une pratique de la vente : commercial, technico-commercial...

+ But

Accroître son professionnalisme et améliorer son comportement face aux clients dans un contexte de concurrence accrue.

+ Objectifs

- Etre capable de mettre en pratique des techniques de vente et de négociation
- Etre en mesure de conclure ses ventes avec succès
- Etre capable de prendre conscience de son comportement pour l'améliorer

+ Programme

★ Identifier les différents profils de clients et adapter son comportement

Outils : la PNL...

★ Découvrir, écouter et s'adapter aux besoins du client

- Les techniques de questionnement
- L'écoute et la reformulation

★ Maîtriser les 5 étapes de l'entretien de vente :

- L'ambiance
- La découverte
- L'argumentaire
- Réponse aux objections
- Conclusion

★ Travailler son argumentaire

→ D'un point de vue technique, relationnel et pratique

★ Reconnaître les différents types d'objections et les gérer

- Le palmarès et le fondement des objections
- Techniques de réponses aux objections

Outils : CAB, SONCAS...

★ Amener son interlocuteur à s'engager et à conclure

- Processus de décision
- Techniques de conclusion

★ Instaurer une fidélisation et un lien particulier avec le client*

- Les techniques de relance et le suivi client

+ Durée de la formation : 2 jours

+ Tarif : Nous consulter

Formation **AMÉLIORER SES ÉCRITS PROFESSIONNELS**

La qualité des écrits professionnels est un atout indispensable pour progresser dans sa carrière et faire passer efficacement un message à l'écrit. Une formulation juste, précise et concise, une structuration de la pensée, augmente les chances d'obtenir ce que l'on attend de son correspondant, et permet de mieux répondre aux demandes et donne de la clarté à ses propos

Public

Toute personne quelque soit sa fonction qui souhaite améliorer sa rédaction professionnelle.

But

Améliorer ses écrits professionnels tant du point de vue de la correction grammaticale que de l'efficacité.

Objectifs

- Etre capable de rédiger des courriers et de répondre par écrit à des demandes diverses,
- Pouvoir structurer ses écrits,
- Etre en mesure de présenter des arguments de manière pertinente,
- Rédiger des écrits professionnels en utilisant un vocabulaire précis.

Programme

- ★ **Consolidation des acquis grammaticaux**
→ *Syntaxe, orthographe*
- ★ **Utiliser un vocabulaire plus précis**
- ★ **Nuancer sa pensée**
- ★ **Structuration des écrits :**
→ *Elaborer un plan, présenter de manière agréable un document ...*
- ★ **La maîtrise des enchaînements**
→ *Les mots de liaison*
- ★ **Comment argumenter, convaincre, et persuader efficacement ?**
→ *Apprentissage des techniques d'argumentation et de persuasion*

 **Durée de la formation :** 2 jours

 **Tarif :** Nous consulter

Formation : MAÎTRISE LES FACTEURS PHYSIQUES POUR UNE MEILLEURE EXPRESSION EN PUBLIC

Une bonne maîtrise de la langue, une éventuelle connaissance des techniques argumentatives, ne suffit pas pour intervenir en public. Il faut aussi savoir maîtriser sa voix, sa respiration, et être en mesure de gérer son stress. De plus, pour apparaître comme un « leader », il est nécessaire de développer une conscience de soi permettant de valoriser sa propre image, et être capable d'allier le geste à la parole.

+ Public

Cette formation s'adresse à tous : salariés souhaitant améliorer sa prise de parole en public ainsi qu'aux dirigeants, cadres supérieurs, managers, et responsables de services...

+ But

Maîtriser les facteurs physiques nécessaires à une intervention publique réussie.

+ Objectifs

- Etre capable de gérer son stress lors de sa prise de parole,
- Maîtriser sa voix et sa respiration au cours d'une prise de parole,
- Utiliser et maîtriser la communication non verbale.

+ Programme

LES FACTEURS PHYSIQUES À MAÎTRISER POUR UNE MEILLEURE EXPRESSION EN PUBLIC

- ★ **Savoir gérer son stress et se détendre**
- ★ **Se préparer physiquement à la prise de parole**
→ *Connaître et apprendre à maîtriser ses réactions physiques*
- ★ **Maîtriser votre voix et votre respiration lors de la prise de parole**
- ★ **Les éléments clés d'une communication verbale réussie**
- ★ **Utiliser efficacement la communication verbale et non verbale**
- ★ **Prise de parole et image de soi**
 - Perception de votre image
 - L'analyse de vos attitudes
 - L'importance de valoriser son image
- ★ **Développer l'expression, la performance et la confiance en soi**

+ Durée de la formation : 1 journée

+ Tarif : Nous consulter

Formation : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE SON DISCOURS : ARGUMENTER, CONVAINCRE ET PERSUADER

Cette formation s'adresse à tous, et sera indispensable aux futurs dirigeants, aux cadres supérieurs, managers, et responsables de services. Elle met l'accent non sur les facteurs physiques du discours, mais sur les techniques d'argumentation pour améliorer sa prise de parole en public.

+ Public

Toute personne souhaitant améliorer sa prise de parole en public.

+ But

Mieux s'exprimer en public pour obtenir l'adhésion et l'assentiment de son auditoire et pour produire un meilleur discours.

+ Objectifs

- Etre capable d'utiliser des techniques du langage pour convaincre et persuader,
- Donner plus de force à son énoncé,
- Pouvoir produire un discours plus opératoire.

+ Programme

- ★ **De la maîtrise des règles linguistiques à la production d'un discours opératoire**
 - L'importance de la maîtrise du système des normes sociales
- ★ **Force des arguments et force du discours**
- ★ **L'aspect illocutionnaire**
 - Choisir la force de son acte de discours : la force d'un ordre, d'une promesse, d'une injonction, d'une exhortation...
- ★ **L'aspect perlocutionnaire**
 - Mesurer les effets produits par un énoncé
- ★ **Etudes et pratiques des techniques pour argumenter, convaincre et persuader un auditoire**
- ★ **Les enseignements de la rhétorique :**
 - Les « tours »
 - Les « figures »
- ★ **La communication persuasive et les effets d'influence sur les vulnérabilités**
- ★ **L'art du détour et les effets en recherche de consistance**

+ Durée de la formation : 1 journée

+ Tarif : Nous consulter

Formation : LA MAÎTRISE ET L'ACCEPTATION DU CHANGEMENT

L'humain est confronté, dans la vie économique et sociale actuelle, à des changements importants. La marche du monde s'accélère, et les mentalités n'évoluent que lentement par rapport aux structures. Dans les entreprises, les changements managériaux bousculent les pratiques dans la fonction publique, la réforme de l'état entraîne de profonds bouleversements. D'une manière générale, nous ne sommes pas disposés par nature à accepter ces changements : cette formation est destinée à lever les craintes suscitées par le changement.

+ Public

Toute personne ayant à vivre des changements importants sur son lieu de travail, dans une entreprise ou dans une administration.

+ But

Mieux accepter les changements en développant une capacité à accueillir positivement les projets de changement.

+ Objectifs

- Comprendre le changement et pouvoir le dépasser,
- Etre capable de transformer ses résistances en ressources,
- Pouvoir faire évoluer ses habitudes, ses façons de penser et d'agir,
- Etre capable de ne pas subir le changement en transformant les contraintes en opportunité.

+ Programme

★ Sens et nécessité du changement

- D'où viennent nos difficultés à s'adapter ?
- Quel sens peut-on donner au changement ?
- Le changement a-t-il un caractère nécessaire ?

★ La maîtrise du changement

- Identifier la portée du projet de changement
- Les effets du changement sur l'homme
- Vers l'acceptation du changement

★ Développer ses capacités à changer

→ Lois, conseils et méthode pour entretenir sa capacité de changement et faire évoluer ses habitudes, son comportement et ses manières de penser

Outils :

- les 8 lois du changement
- la méthode dite des « catastrophes les mieux assumées »

+ Durée de la formation : 2 jours

+ Tarif : Nous consulter

Formation : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Les responsables de service ont la délicate mission d'appliquer et de faire appliquer les réformes, et donc de faire accepter les changements auprès des salariés. Cette formation leur est destinée afin d'améliorer la communication et la gestion des crises dans une période marquée par des bouleversements organisationnels importants.

+ Public

Responsable de service, personnel d'encadrement, toute personne en charge de la mise en place d'un projet de changement.

+ But

Communiquer efficacement lors de la mise en place d'un projet de changement et gérer les situations de crise résultant de ce changement.

+ Objectifs

- Etre capable d'identifier l'ampleur du changement sur le personnel concerné,
- Etre en mesure de bâtir une stratégie de communication efficace,
- Pouvoir expliquer le changement et l'opportunité qu'il représente,
- Gérer au mieux les situations de crises résultant du changement.

+ Programme

★ Evaluation des incidences d'un projet de changement pour les personnels

- Analyse et interprétation du changement et de ses conséquences
- Identification des différentes phases du changement

★ Organiser et préparer une communication efficace en fonction d'un contexte, d'une situation

- Cerner un contexte, une culture
- Choisir un vecteur de communication
- Bâtir un plan de communication

★ Gérer les situations de crise et la sortie de crise

- Prendre conscience des symptômes de crise
- Confrontation, échanges, négociation,
- Le retour de la confiance

+ Durée de la formation : 1 journée

+ Tarif : Nous consulter

Formation : GESTION ET COMMUNICATION COMMERCIALE EN HÔTELLERIE/RESTAURATION

La gestion d'un hôtel ou d'un restaurant est complexe. Moins de 10% des créateurs d'entreprises se forment avant de créer, ce qui contribue aux 50% d'échecs dans les 5 ans suivant la création ou la reprise...mieux vaut donc acquérir et maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant.

+ Public

Toute personne souhaitant mieux gérer un hôtel ou un restaurant et ayant déjà des notions.

+ But

Se perfectionner dans la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant, et maîtriser les fondamentaux de la gestion d'un hôtel ou d'un restaurant.

+ Objectifs

- Etre en mesure de lire les documents comptables et d'analyser l'activité et sa structure financière,
- Maîtriser les outils de gestion et définir les équilibres fondamentaux de gestion,
- Savoir analyser les points forts et les points faibles d'un établissement pour entreprendre des actions commerciales.

+ Programme

★ **Le Parc Hôtelier national et international**

★ **Environnement juridique**

Droit, réglementation, législation du travail pour l'hôtellerie et la restauration

★ **L'aspect financier**

➤ **Présentation et analyse des documents financiers obligatoires**

- Bilan actif et passif
- Compte de résultat : charges et produits

➤ **La structure financière et l'activité**

- Trésorerie et besoin en fond de roulement
- Les principaux ratios

➤ **Notions de base pour la gestion budgétaire**

- Charges fixes et charges variables, coût de revient
- Les différents budgets

★ **L'aspect commercial**

➤ **Gestion commerciale et marketing**

- La notoriété de l'établissement (réputation, livre d'or...)
- Les questions à se poser pour améliorer la qualité de la prestation

➤ **Communication et action commerciale**

→ Construire un plan d'action commercial : outils de ventes objectifs, arguments...

→ Partenariat, salons, relation médias, relations avec les organisations professionnelles...

+ Durée de la formation : 3 jours

+ Tarif : Nous consulter

Formation : MARKETING OPÉRATIONNEL EN HÔTELLERIE / RESTAURATION

Cette formation permettra d'améliorer la commercialisation de votre établissement en utilisant le marketing opérationnel. L'analyse des besoins du consommateur, la maîtrise des outils de communication et celle des investissements, grâce à l'élaboration d'un budget, favorisera la réussite de votre établissement.

Public

Le personnel d'encadrement de l'Hôtellerie / Restauration ainsi que les salariés qui sont ou seront amenés à devoir utiliser le marketing opérationnel.

But

Améliorer la « commercialisation » de son établissement à travers les trois fonctions essentielles que sont le marketing, la gestion et les ressources du personnel.

Objectifs

- Analyser les besoins des consommateurs,
- Maîtriser les investissements,
- Mieux utiliser les ressources du personnel.

Programme

- ★ **La construction d'une stratégie marketing**
 - Elaborer un produit et es tarifs
 - Aller à la conquête d'un marché
 - *Savoir positionner son produit*
- ★ **Les techniques de merchandising :**
 - *Assortiment, prix, présentation*
- ★ **Etablir un budget marketing**
 - L'allocation d'un budget
 - La répartition de ce budget
 - Les différentes méthodes pour établir ce budget
- ★ **L'argumentation pour la vente**
 - *Outils : AIDA ...*
- ★ **Grands principes de la communication :**
 - Emetteur
 - Message
 - Récepteur
 - Support

Durée de la formation : 2 jours

Tarif : Nous consulter

Une bonne connaissance des us et des coutumes de la clientèle étrangère en fonction de sa nationalité va permettre de devancer ses attentes, de comprendre ses souhaits, et de la fidéliser. Les décalages culturels ainsi que l'interculturel sont à prendre en compte dans la relation avec la clientèle étrangère.

+ Public

Prestataire de services dans le secteur du tourisme souhaitant mieux connaître la clientèle étrangère.

+ But

S'adapter et savoir accueillir la clientèle étrangère : **anglaise, américaine, russe, allemande, italienne, hollandaise.**

+ Objectifs

- Connaître la clientèle,
- Être capable d'adapter son comportement
- Adapter ses produits ou services à une clientèle étrangère cible.

+ Programme**★ Acquérir une compétence interculturelle en éliminant les obstacles**

- Ethnocentrisme
- Préjugés
- Stéréotypes

★ Données historiques et géographiques sur la Russie**★ Les us et coutumes**

- La vie dans le pays
- Les mentalités
- Quelques différences culturelles
- Connaître l'autre pour éviter les malentendus

★ Les attentes de cette clientèle :

→ *En terme de qualité du service, de loisirs, de type de produits, de choix d'hébergement, de cuisine, de centres d'intérêts pour les visites...*

★ Le comportement de ces touristes en voyage

→ *Les réclamations, la politesse, la manière de communiquer...*

+ Durée de la formation : A déterminer

+ Tarifs : Nous consulter

LES INTERVENANTS

- Tous nos formateurs sont diplômés des universités et possèdent un *certificat de formateur*. Ils ont une expérience significative de l'enseignement et de la formation pour adultes auprès de public d'origine sociale et culturelle variée.
- En langues, la grande majorité de nos formateurs sont *natifs*, et donc biculturels.
- Chaque formateur intervient dans son champ de compétences et dans ses domaines de spécialité, exclusivement, et conformément à la *charte éthique SICFOR*.
- L'ingénierie pour adultes (Conception de la formation) et l'animation des formations se déroulent sous la responsabilité d'un Formateur Consultant (Certificat de formateur de l'Ecole Doctorale de Sciences Humaines et Sociales de l'Université de Nancy).

LA PÉDAGOGIE

- L'importance du *face à face*, donc de la rencontre entre des stagiaires et un formateur, est essentielle car, au-delà de sa capacité à animer une formation, chaque formateur est sélectionné en fonction de son parcours propre et de ce qu'il peut apporter sur *le plan humain* à celui qui est formé.
- Le formateur spécialiste de la formation pour adultes, dans un souci constant d'optimisation du processus d'apprentissage des compétences, a recours à des *méthodes modernes*, et à l'utilisation raisonnée des nouvelles technologies.
- Les formations proposées sont accessibles à différents niveaux, et comportent toujours un socle théorique solide et des phases régulières de mise en pratique des outils.
- Théorie, mises en situation, études de cas, et jeux de rôle alternent, contribuant ainsi à rendre les *formations vivantes, concrètes, et interactives*.
- Le souci constant du formateur est de faire découvrir de nouveaux domaines utiles à l'exercice d'un métier, et de faire en sorte que les stagiaires puissent mettre en pratique des outils pour qu'ils se les approprient. Différents domaines du savoir sont ainsi rendus *opérationnels pour l'amélioration de l'exercice d'une profession*, l'augmentation de la rentabilité de l'entreprise, l'évolution d'une carrière, ainsi qu'une meilleure employabilité du salarié.
- Des *évaluations et des bilans* ont lieu en début de formation, si nécessaire, parfois pendant la formation, et en tout cas, toujours en fin de formation pour vérifier la bonne assimilation et la bonne maîtrise des outils.
- Un *suivi individualisé* sous forme de coaching peut être proposé à la fin de chaque formation.