

MAUCLAIRAL

Cabinet de Conseil & Ressources Humaines

CATALOGUE

De formation

19, rue Dufour – 31400 Toulouse - Tél. : 06.03.52.40.21 - aespezel@mauclairal.com -
www.mauclairal.com

SARL au capital de 8000 euros – APE 7022Z - 449 481 993 RCS Toulouse - TVA
Intracommunautaire FR 06 449 481 993

Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 73 31 04104 31 auprès du Préfet d'Occitanie.

Vol. N°

15

Janv 2025



19, rue Dufour
31000 Toulouse

06 03 52 40 21

<https://mauclairal.com>

CONTACTS

Associé /Gérant : Antoine ESPEZEL

Tel : 06 03 52 40 21

Mail : aespez@mauclairal.com

Consultant Formateur : Régis PAUTHE

Tel : 06 03 13 43 85

Mail : rpauthe@mauclairal.com

Consultant Formateur : Renaldo GOURNIER

Tel : 06 31 29 60 91

Mail : rgournier@mauclairal.com



« Le plus grand bien que nous puissions faire aux autres n'est pas de leur communiquer notre richesse mais de leur révéler la leur. »

Lavelle

Sommaire

MODULES DE FORMATION « MANAGEMENT »

Manager, Motiver et Gérer ses équipes efficacement
Mener un entretien professionnel et un entretien annuel d'évaluation.
Intégrer et travailler avec les nouvelles générations Y et Z
Comment recruter sans se tromper ?
Comment intégrer et garder ses nouveaux collaborateurs ?
Faire vivre, animer et valoriser ses réunions.
Comment mieux gérer les conflits ?
La gestion de crise
Oser déléguer et contrôler la délégation
Éviter le harcèlement moral et prévenir les risques psychosociaux

MODULES DE FORMATION « DEVELOPPEMENT PERSONNEL »

Comment devenir un coach efficace ?
Prendre la parole en public et passionner son auditoire
Mieux communiquer une affaire de survie
Comment mieux gérer son stress ?
Comment gérer son temps pour ne pas le perdre ?

MODULES DE FORMATION « COMMERCE »

Traitement des réclamations clients et Gestion des Situations Conflictuelles
Techniques de vente
L'accueil téléphonique
Accueil client (Certifications / Qualité)
Relation client (Comportement, Handicap S3A)

MODULES DE FORMATION « MARKETING & COMMUNICATION »

Marketing & Communication

- Marketing
- Communication externe
- Communication interne
- Réseaux Sociaux

Modules de Formation

“Management”



1

Management

Manager, motiver et gérer ses équipes efficacement

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation les participants auront appris à :

Mener un entretien individuel afin de :

- Valoriser le travail d'un collaborateur.
- Faire progresser en utilisant l'erreur comme levier d'apprentissage.
- Effectuer un Briefing pour missionner un salarié sur une action précise.
- Évaluer le travail, l'implication et la progression d'un collaborateur

Prendre la parole en public et savoir animer une réunion de lancement et de bilan d'activité.

Gérer positivement les situations de :

- Démotivation et abaissement des résultats quels qu'en soit les raisons professionnelles ou extra-professionnelles
- Blocages et résistances au changement
- Conflits via un entretien de recadrage

Traiter les situations d'autorité lors d'un entretien individuel de rappel à la règle.

CONTENU

1 – Quelques concepts...

- Introduction.
- Les révolutions et règles fondamentales du Management
- Les comportements de bon sens au service du management

2- Étude « pratiques » de techniques individuelles et collectives de management :

A- Information Préalable :

- Pour l'ensemble des techniques de management étudiées, les stagiaires préparent durant 10 minutes, en binômes, une situation qu'ils vivent au quotidien, la jouent devant la caméra, l'un jouant le rôle du manager, l'autre celui du collaborateur, puis nous effectuons un débriefing autour de l'ensemble des prestations filmées.
- Transmission d'une fiche technique qui est développée et expliquée à l'ensemble des participants, soit un guide opératoire des bonnes pratiques qui leur est transmis en fin de stage sous format informatique afin d'être utilisé rapidement.

B- Étude des Techniques individuelles :

- Technique N°1 : La mise en valeur du travail, des progrès et des résultats.

- Technique N°2 : Le traitement de l'erreur pour faire progresser le collaborateur.
- Technique N°3 : Le briefing/débriefing.
- Technique N°4 : L'intégration d'un nouveau collaborateur.

C- Étude des Techniques collectives :

- Technique N°5 : La conduite de réunion.
- Techniques N°6 et 7 : Les bilans collectifs de résultats positifs et négatifs.

D- Management des situations à risque :

- Technique N°8 : Comment mettre en place des Règles du Jeu fédératrices ?
- Technique N°9 : Comment remotiver un collaborateur ?
- Technique N°10 : Comment faire preuve d'autorité ?

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

5 à 6 journées : Idéalement groupes de 6 à 8 participants.

Apports théoriques. Mises en situations pratiques. Échanges, trainings intensifs, utilisation de l'outil vidéo. Ce stage de formation est destiné aux Dirigeants, Cadres et Agents de Maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail. Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment mener un entretien professionnel et un entretien annuel d'évaluation ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, les stagiaires auront appris à :

- Préparer et mener un entretien annuel (en identifiant les réussites de l'année écoulée, les axes de progrès et les objectifs à atteindre pour l'année à venir).
- Préparer et mener un entretien professionnel (en identifiant les perspectives d'évolutions professionnelles et les besoins en formation)

CONTENU

Rappel des objectifs des deux entretiens.

Méthodologie de construction d'une grille

- Les questions à poser ?
- Comment se projeter ?
- Comment définir ses priorités et souhaits professionnels ?

La préparation

- Comment préparer l'entretien afin de poser les bonnes questions, faire preuve d'écoute active et être force de propositions et ne pas subir des choix de formation ou de progression incohérents ?

Entretien et communication

- L'accueil du collaborateur
- La conduite de l'entretien et les engagements
- La mise en œuvre

La mesure et le suivi

- Comment formaliser les ambitions, souhaits de nos collaborateurs ?
- Comment mesurer et suivre les entretiens d'années en années ?

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées : Apports théoriques et méthodologiques. Groupe de 8 à 10 participants.
Cette formation s'adresse aux Directeurs, Cadres et Agents de Maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'EVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.
Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.
Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment intégrer et travailler avec les collaborateurs issus de la Génération Z

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, les stagiaires auront appris à :

- Identifier les salariés des générations Z.
- Connaître le fonctionnement de ses nouveaux collaborateurs Z (attentes, leviers de motivation).
- Mettre en place un protocole d'intégration adapté.
- Utiliser des comportements managériaux correspondants aux collaborateurs Z (entretiens individuels et réunions).

CONTENU

1- Introduction :

- L'évolution de nos comportements et de nos modes de management...
- Qu'est-ce que la génération Y ? Qu'est-ce que la génération Z ? Comment fonctionnent-ils ?

2- Les générations Y et Z dans la vie de l'entreprise :

- Un rapport différent à l'entreprise et au travail.
- Un horizon de temps raccourci.
- Des réflexes de consommateurs avertis.
- Une confiance mesurée en l'avenir.

3- Outils et Techniques de bon sens à utiliser avec les collaborateurs Z :

- Les éléments clés visant à identifier les conflits potentiels au sein des équipes.
- Savoir utiliser le management individuel (entretiens hebdomadaires ou mensuels d'activité).
- Maintenir la motivation de chaque collaborateur à un haut niveau lors de nos entretiens face à face.
- Organiser des moments collectifs (réunions) qui donnent à chaque collaborateur l'envie de s'impliquer dans les objectifs à venir.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports théoriques, méthodologiques et échanges. Groupes de 8 à 10 participants.
Cette formation s'adresse aux membres de l'encadrement de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'EVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment recruter sans se tromper ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de ce module de formation les stagiaires auront appris à :

- Construire une annonce de recrutement attrayante et la positionner sur les supports adaptés.
- Présenter leur entreprise de façon motivante.
- Poser les bonnes questions de recrutement.
- Établir un plan Intégration clair, précis et motivant pour son nouveau collaborateur.

CONTENU

1- La préparation :

Amener le recruteur à avoir la vision la plus précise possible du profil collaborateur recherché.

2- La rédaction de l'annonce :

Donner envie au candidat potentiel de s'investir dans les exigences du poste et de l'Entreprise.

3- L'entretien individuel :

Identifier le profil motivationnel et les valeurs du candidat

Les réponses :

- Réponse positive : Montrer au candidat qu'il n'a passé qu'une étape du recrutement.
- Réponse négative : Amener le candidat à garder une image positive de l'Entreprise.

Amener le candidat à mesurer précisément les exigences qu'entraînent son entrée dans l'entreprise et les contreparties proposées.

4- L'accueil dans l'entreprise :

Montrer au candidat qu'il fait partie de l'Entreprise (il y avait avant, il y a après).

Le pilotage pendant la période d'essai : inscrire le nouveau collaborateur dans une dynamique de succès.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées : Apports théoriques, méthodologiques et jeux de rôles vidéo.

Groupe de 8 à 10 participants.

1 journée hors site : Construction d'un « package d'outils de recrutement ».

Cette formation s'adresse aux Cadres et Agents de Maîtrise ayant une mission de recrutement au sein de leur service ou de leur entreprise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment intégrer et garder ses nouveaux collaborateurs ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les stagiaires auront appris :

- Construire un protocole spécifique d'intégration à l'entreprise.

CONTENU

La préparation de l'accueil

- Pourquoi faciliter l'intégration dès l'arrivée de chaque nouveau collaborateur ?
- Comment développer l'attachement à la structure et l'implication du nouveau salarié ?

Réussir l'intégration d'un nouveau collaborateur

- Comment rassurer le nouveau salarié en lui montrant qu'il est « attendu » ?
- De quelle façon mettre en place une intégration vivante, dynamique et progressive ?

Les bases d'une intégration réussie

- L'animation et la communication. Quelles sont les qualités essentielles d'un bon coach / mentor ?

Conception du protocole d'intégration

- Les étapes et les acteurs de l'intégration : qui fait quoi ? La rédaction du discours d'accueil.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports théoriques, réflexion collective et écriture du protocole.

Groupe de 10 participants maximum.

Dirigeants, managers et responsables ayant en charge l'accueil des nouveaux entrants.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D’EVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Faire vivre, animer et valoriser ses réunions

« Une réunion peut-être à la fois le pire ou le meilleur outil d'animation des hommes »

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issu de cette formation les participants auront appris :

- A préparer une réunion (supports, messages, mots à utiliser).
- A rédiger un ordre du jour clair, concis, précis.
- A animer la réunion de façon vivante, dynamique en respectant le timing prévu.

CONTENU

La préparation de la réunion

- Les objectifs de la réunion. Critères pour un objectif cohérent. L'ordre du jour. Le plan.

La pédagogie

- Les 4 principes de base pour communiquer, motiver et convaincre.
- La salle et les outils pédagogiques.

La conduite de la réunion

- La synthèse de la réunion. Comment rédiger une synthèse succincte, explicite, représentant un véritable document de travail pour l'animateur de réunion et le groupe.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports théoriques, mises en situation et jeux de rôles vidéo.

Groupes de 8 à 10 participants.

Cette formation est destinée aux Cadres ou Agents de Maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment mieux gérer les conflits ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Analyser et comprendre les mécanismes d'émergence des conflits.
- Appliquer des méthodes concrètes et pratiques de prévention et de gestion des conflits.

CONTENU

1- La définition des conflits

- De la crise au conflit. Les origines du conflit.

2- Stratégies individuelles de conflits

- Système de pertinence des individus. Conflits interpersonnels.

3- Les conflits entre l'individu et le groupe

- Stratégies du groupe

4- Les conflits intergroupes

- Facteurs de conflits intergroupes.

5- Réguler les tensions

- Réguler et innover. Privilégier la communication orale. Responsabiliser les acteurs.

6- Stratégies de résolution des conflits

- Manager le conflit. Les outils. La communication, phénomène complexe.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées : Apports théoriques, jeux de rôles et mises en situation.

Groupes de 8 participants maximum.

Cette formation s'adresse à un public de Directeurs, responsables du personnel, cadres, agents de maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

La gestion de crise

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Identifier des mécanismes d'émergence des situations à risque (Quoi ? Quand ? Comment ?)
- Appliquer des méthodes concrètes et pratiques de prévention et de gestion des moments de crises internes.

CONTENU

1- Analyser le management mis en pratique par les membres de l'encadrement lors de situations à risques :

- Identifier les points forts et les points de manque
- Évaluer et valider avec les membres de l'encadrement, les limites et donc les besoins par rapport à ces points de manque.

2- Mieux appréhender les situations imprévues

- Comment identifier les spécificités et particularités « humaines, managériales et comportementales » des situations à risques ?
- Comment comprendre autrui et comment se faire comprendre ?

3- Éviter les erreurs de management qui amplifient la crise

- La dramatisation, la culpabilisation, la pression sur le risque encouru, le stress, le management négatif, la banalisation et la « force de l'habitude » dans nos attitudes ...

4- Mise en place de solutions adaptées

- Formalisation d'une procédure, plan d'action à mettre en œuvre

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées :

1 demie journée : Direction (Cadres) de la structure.

1 journée et demie : Encadrement - Groupes de 10 à 12 participants.

Apports théoriques, jeux de rôles et mises en situation. Groupes de 8 participants maximum.

Cette formation s'adresse à un public de Directeurs, responsables du personnel, cadres, agents de maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Oser déléguer et contrôler la délégation

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation les stagiaires auront appris à :

- Développer les techniques, les principes et les conditions d'une délégation réussie.
- Élaborer le plan annuel de délégation adapté aux objectifs fixés.

CONTENU

1- Identification des métiers, missions essentielles et niveaux d'autonomie

- Appropriation personnelle de la délégation
- Analyse et classification des métiers et missions essentielles des participants
- Évaluation de leur niveau d'autonomie
- Élaboration des grands axes de la lettre de mission idéale des participants

2- Construction des plans individuels de délégation

- Analyse et classification des métiers et missions essentielles des collaborateurs
- Évaluation de leur niveau d'autonomie et de compétence
- Rappel des grands principes de pilotage (briefing / débriefing)
- Construction du pilotage individuel ou collectif à mettre en œuvre par chaque participant

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports théoriques et travail en atelier.

Groupe de 8 participants maximum.

Cette formation est destinée à un public Cadres ou Agents de Maîtrise.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D’EVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Éviter le harcèlement moral et prévenir les risques psychosociaux

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issu de la formation les stagiaires auront appris à :

- Identifier et mieux comprendre les mécanismes des risques psychosociaux dans l'entreprise.
- Gérer les situations de tensions ou conflits qu'ils rencontrent au sein de la structure.

CONTENU

1- Introduction :

- Évolution des comportements dans notre société, les facteurs de stress dans notre quotidien.

2- Quelques définitions :

- Quels sont les signes caractéristiques du harcèlement moral et de la violence au travail ?

3- Comment identifier les phénomènes de harcèlement ?

- Description des comportements de « harcèlement moral »

4- Stratégies des victimes face au harcèlement moral

- Stratégie centrée sur l'émotion
- Stratégie centrée sur le problème

5- Conséquences de la violence au travail

- Impact sur la santé. Conséquences physiques. Conséquences psychologiques.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : 1 journée : Apports théoriques, et mises en situations pratiques. Cadres et Agents de Maîtrise de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Modules de Formation

“Développement Personnel”



2 Développement Personnel

Comment devenir un coach efficace ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issu de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Identifier un dysfonctionnement managérial (décrire le problème rencontré)
- Mettre en œuvre des actions afin de solutionner le dysfonctionnement constaté.
- Mesurer les actions mises en œuvre et apporter les solutions correctives si nécessaire.

CONTENU

1- Définition du Coaching

2- Le coaching effet de mode ou incontournable de management ?

3- Les différents types de coaching

- Centré sur la personne
- Centré sur la situation
- Le « jeune collaborateur » coaché par « l'ancien »
- Le coach « Professeur »
- Le coach « Conseil »

4- Sur quoi se fonde l'efficacité du coaching ?

- La prise de Recul. L'apport d'un éclairage extérieur neutre.
- La prise de conscience de certains modes de fonctionnement et de leurs effets.
- L'apport de connaissances, de méthodes et d'outils adaptés aux besoins.
- L'aide à la mise en œuvre des évolutions.

5- Les bases de la communication lors d'un échange

- L'art du questionnement. L'écoute. Les attitudes et signes de réceptivité.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : 1 journée : Apports théoriques, et mises en situations pratiques. Cadres et Agents de Maîtrise de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Prendre la parole en public et passionner son auditoire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les participants auront appris les techniques de fond et de forme leur permettant de :

- Préparer une intervention publique (contenu, timing).
- Identifier les impératifs de fond et de forme de toute intervention orale.
- Animer une intervention publique (rythme, dynamisme).

CONTENU

1- La préparation de l'intervention

- Quel thème ?
- Quel message ai-je à faire passer ?
- Quel objectif ? A quel résultat dois-je arriver, à la fin de mon discours ? Quel plan ? Comment faire passer ce message ?

2- La structure du discours (acte commercial)

- Les précautions oratoires. Durée, présentation, message d'humilité.
- L'introduction. Mise en énergie de l'auditoire : créer l'envie d'écouter.
- Les temps forts. Les idées forces du discours (méthode SORA). La conclusion

3- La préparation psychologique (gestion du stress)

- La veille : l'appropriation finale du discours.
- Le matin : la mise en confiance. Le zéro message négatif. Juste avant : la possession géographique des lieux.
- L'intervention
- Les premières secondes : la loi de la première impression.
- Les supports et autres accessoires pédagogiques : paper-board, vidéo projecteur...
- La forme du discours : la voix, la gestuelle...

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : 1 journée : Apports théoriques, et mises en situations pratiques. Dirigeants et Cadres de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Mieux communiquer : une affaire de survie

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issu de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Identifier et utiliser les attitudes et comportements qui favorisent une meilleure communication.
- Utiliser les techniques de communication et de motivation individuelle.

Les exercices pratiques auront permis aux participants d'avoir une meilleure confiance dans leur potentiel de réussite.

CONTENU

1- Les facteurs de motivation et de démotivation d'un individu

- Les mécanismes de la motivation individuelle.
- L'évaluation de son niveau actuel de motivation.

2- Les principes de la communication

- Langage verbal (mode digital) et non verbal (mode analogique)
- Les positions de vie.
- Le cadre de référence.

3- Les conditions pour s'auto manager

- Comment contribuer à construire un environnement motivant ?
- Comment utiliser chaque journée pour progresser avec son équipe ?
- Comment développer son énergie sur les enjeux quotidiens ?

4- Comment favoriser une meilleure communication ?

Les règles d'or de la communication. Les freins et obstacles, maîtrise de soi : Savoir maîtriser ses Attitudes.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports méthodologiques et jeux de rôles. Groupes de 10 participants maximum. Cette formation s'adresse à tous au sein de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment mieux gérer son stress ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Identifier l'ensemble des stimulations qu'ils reçoivent de leur environnement.
- Mettre en place différentes stratégies « Anti-stress » liées à leur hygiène de vie et à l'appréhension qu'ils ont de leur quotidien.

CONTENU

1- Introduction

- Évolution des comportements dans notre société, les facteurs de stress dans notre quotidien

2- Quelques définitions

- La peur, la phobie, l'angoisse, l'anxiété sont trop souvent assimilées au stress, quelles en sont les différences ? Origines et étymologie. Le stress en Entreprise.
- Les « manques » générateurs de stress dans notre univers professionnel.

3- Les trois phases du Stress

- Phase d'alarme, de résistance et d'épuisement.

4- Les mécanismes de fonctionnement de l'individu qui le rendent sujet au stress

- L'enjeu du stress.
- La dépendance vis-à-vis du regard de l'autre
- Les valeurs

5- Les conséquences du Stress

- Physiologiques : (fatigue, troubles digestifs, troubles cutanés, contractures musculaires...)
- Psychologiques : (anxiété, irritabilité, nervosité, troubles du sommeil).

6- Stratégies « Anti-stress » et Hygiène de vie

- **Le curatif immédiat :**
 - Hiérarchiser les causes potentielles de Stress, évaluer leur poids et mettre en œuvre les actions correctives
- **Le préventif :**
 - Identifier les situations qui sont le plus généralement source de stress pour moi et pour les personnes avec qui je suis en relation, les décrire, regrouper les situations d'insécurité physiques ou psychologiques similaires et traiter ces manifestations générant stress et danger potentiel (comment faire cesser ces situations ?).

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports méthodologiques et jeux de rôles. Groupes de 10 participants maximums. Cette formation s'adresse à tous au sein de la structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Comment gérer son temps pour ne pas le perdre ?

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation les participants auront appris à :

- Organiser leur temps au quotidien.
- Utiliser des outils opérationnels performants de gestion du temps.
- Identifier les priorités à en optimiser la gestion.
- Mesurer la qualité de leur travail et leur permettre de contrôler la pression et le stress.

CONTENU

1- Faire le point sur son activité et ses habitudes de travail

- De quoi les gens se plaignent-ils le plus souvent.
- Pourquoi avons-nous des problèmes de gestion du temps ?

2- Identifier ses points forts et ses points de faiblesse

- Les sources de perte de temps personnelles. Les sources de perte de temps professionnelles.

3- De la réactivité à la pro activité :

- Être aussi prompt à réagir qu'à remettre à plus tard. Réduire sa charge de travail en s'attelant de suite à sa tâche.

4- L'aménagement de son bureau ou de son espace de travail :

- Mettre de l'ordre et par là même gagner du temps.

5- Le pilotage automatique instantané :

- Organiser son emploi du temps et procéder par longues séquences. Structurer son travail en prévoyant le laps de temps nécessaire à consacrer à son courrier, à ses coups de téléphone etc.

6- La planification instantanée :

- Établir un planning efficace. Définir ce qui est important pour soi. Définir ses priorités. Programmer un moment pour examiner les projets en cours, pour s'organiser, pour planifier la semaine suivante.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports théoriques, méthodologiques et échanges.

Groupe de 8 à 10 participants.

Cette formation s'adresse aux Cadres ou Agents de Maîtrise de la structure

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Modules de Formation

“Commerce”



Traitement des réclamations clients et gestion des situations conflictuelles

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issu de cette formation les stagiaires auront appris à :

- Gérer de façon positive toute situation conflictuelle.
- Traiter une réclamation client de façon commerçante et fidélisante.

CONTENU

1- Connaître les points de vigilance

- Les différents types de problématiques possibles. La réponse, le traitement adapté aux objections. La bonne attitude au bon moment et avec la bonne personne.

2- Appliquer les 5 étapes primordiales

- Connaître - Comprendre - Prévenir – Agir – Suivre.

3- Repérer les freins éventuels (réflexion collective)

- Élaboration du plan d'action en s'appuyant sur la méthode en 5 étapes

4- Apprendre à gérer les situations conflictuelles par la parole

- Exercices sur le vocabulaire, les expressions et l'articulation.

5- Scénarisation des situations vécues au pôle accueil

- Les situations seront jouées puis débriefées en groupe.
- Les écarts seront mesurés collectivement.
- Grâce aux « suggestions », des mesures correctives peuvent être proposées à la direction formalisés sous forme de tableau simple remis a posteriori.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Groupes de 6 à 8 stagiaires. Apports méthodologiques, échanges entre participants et mises en situations (training). Ce module s'adresse à tout le personnel en contact direct et permanent avec la clientèle.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Cette formation est également disponible au format eLearning et Blended Learning sur la plateforme [Treeangle](#)

Techniques de vente

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation des stagiaires auront appris à :

- Appliquer des basiques d'accueil (attitude souriante, écoute, prise en compte de la demande client).
- Utiliser des techniques de vente basées sur le questionnement, la reformulation et le conseil leur permettant d'optimiser leurs performances commerciales.
- Traiter les objections du client
- Effectuer la proposition la plus adaptée en validant avec le client la proposition effectuée.

CONTENU

1-Communication, écoute et compréhension du client

- Clarté, précision et simplicité du langage. Précision des termes. Disponibilité, attitudes et comportements en fonction des différents types de clients.

2- L'entretien de vente

- Les types de questions, leur définition et le cadre de leur utilisation.

3- La connaissance du produit

- La réalité technique qui correspond à des caractéristiques techniques objectives. La réalité Marketing qui met en avant les avantages répondant aux besoins du client.

4- Les techniques de phase exploratoire

La reformulation, l'écoute active, l'amplification, les comportements, les attitudes, les gestes et le vocabulaire.

5-La proposition et la négociation

- L'adéquation entre le produit et les besoins du client et le traitement des objections.

6-Les phases conclusion et prise de congés

- L'achat du produit, du rendez-vous ultérieur ou de l'image du vendeur.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées : Apports théoriques, méthodologiques et jeux de rôles. Groupe de 6 à 8 participants.
Ce stage s'adresse à tous les conseillers commerciaux et vendeurs.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

L'Accueil téléphonique

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, les stagiaires auront appris à :

Traiter tout appel téléphonique entrant de façon professionnelle (message d'accueil, attente, mise en relation).

Créer une relation positive et exporter une image valorisante de l'entreprise.

CONTENU

1- La communication générale

- La prise de contact. L'écoute
- La reformulation. L'amplification
- La négociation

2- La communication téléphonique

- Les places et rôles du téléphone dans l'entreprise.
- Les atouts et les limites du téléphone.

3- Les comportements

- L'attitude physique, le sourire, l'empathie, le vocabulaire.
- La voix, le débit, la hauteur...

4- Les mécanismes du client

- Le besoin de reconnaissance.
- Les portraits des interlocuteurs.
- La gestion des différents profils.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

2 journées : Apports théoriques et jeux de rôles (vidéo). Groupe de 8 participants maximum.

Benchmarking (appels vers d'autres entreprises pour mesurer, comparer et s'inspirer des comportements positifs).

Cette formation s'adresse aux personnels du standard et de l'accueil, assistant(e) s, commerciaux...

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de

l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespez@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Cette formation est également disponible au format eLearning et Blended Learning sur la plateforme [Treeangle](#)

Accueil client (Certification/Qualité)

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, les participants auront appris à :

- Identifier l'ensemble des basiques de l'accueil solidaire et commerçant.
- Utiliser des techniques comportementales pour « Satisfaire et Fidéliser »
- S'approprier des techniques simples leur permettant de réagir positivement à toutes les situations.

CONTENU

1- Les 3 missions principales du salarié dans le commerce

- Être le professionnel technique dans son métier.
- Être l'ambassadeur de l'entreprise. « Accompagner », « Aider » et « Auditer » le client.

2- Les principes à développer lors de l'accueil du client

- Adopter les bonnes attitudes pour fidéliser les clients.
- Comprendre l'importance du regard, du sourire, des gestes, de l'écoute et de la voix
- Expliquer et accompagner les clients dans les attentes : l'information et le conseil.

3- Comprendre ce qui fait l'efficacité de notre communication

- La voix et les mots à ne pas dire.
- L'écoute et la reformulation. La conclusion / solution.

4- Les règles de base de la communication, l'image attendue

- Le contrôle de soi dans la communication. De nos attitudes, émane la qualité du contact.
- L'état d'esprit et l'intention avec laquelle nous nous engageons. Nos comportements agissent sur la cohérence de l'échange.

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

1 journée : Apports méthodologiques. Mises en situations pratiques.

Groupes de 6 à 8 personnes.

Cette formation s'adresse à tous les collaborateurs commerciaux d'une structure.

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Cette formation est également disponible au format e-learning et Blended Learning sur la plateforme [Treeangle](#)

Modules de Formation

“Marketing & Communication”



4 Marketing et Communication

Marketing & Communication

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de cette formation, les participants auront appris à :

- Développer ou mettre à jour leurs compétences en disposant des outils adaptés qu'il s'agisse du Marketing ou de la communication interne et externe.

CONTENU

Proposer une réflexion de fond indispensable à l'analyse et à la compréhension des mécanismes et des déclencheurs de motivation. Permettre aux participants de concevoir des stratégies marketing et de créer des outils et des ressources de communication efficaces.

1- **Soft Skills**

- Pitch Training
- Psychosociologie et comportements du consommateur
- Analyser et comprendre la réputation de la marque et de l'entreprise
- Recherche d'un concept marketing
- Techniques rédactionnelles
- Construction d'argumentaire, d'annonces et de messages motivants

2- **Communication, Marketing & Digital**

- Introduction à la communication
- Le plan de communication
- Stratégie de communication et marketing cross-canal
- Marketing opérationnel, Marketing Digital
- Gestion de données CRM
- Media Planning & Études
- Community Management (Réseaux Sociaux)
- Stratégie Digitale et bonnes pratiques

3- **Création & Planning Stratégique**

- Analyse de la cible
- Elaboration d'une stratégie médias
- Planning Stratégique
- Création des visuels et des textes
- Création publicitaire multimédias
- Logiciels de création
- Réalisation des maquettes

4- Acquisition, conversion, fidélisation

- Cibler le consommateur
- Structurer et piloter ses actions
- Gérer l'e-reputation de la marque
- Consolidation ou amélioration de la marque employeur
- Générer du trafic sur le Web et mobile
- Augmenter le taux de conversion
- Utiliser les médias sociaux pour fidéliser
- Tracking, reporting et analyse des données (ROI)

PREREQUIS :

Aucun pré requis n'est attendu pour participer à cette formation.

DUREE, PEDAGOGIE, PUBLIC :

- **2 journées :** Groupes de 6 à 8 participants maxi. Apports théoriques, méthodologiques et mises en pratique. Cette formation s'adresse aux Responsables et collaborateurs marketing et communication

FORMATION ET STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP :

Il est important que nous puissions prendre contact avec les stagiaires en situation de handicap en amont de l'action de formation afin de recueillir leurs besoins spécifiques permettant d'adapter la formation à leur situation et prendre en compte les besoins de compensation.

MODALITES de MISES EN ŒUVRE, D'ÉVALUATION et de SUIVIS :

Toutes nos formations sont effectuées en INTRA entreprises.

Des évaluations à chaud seront réalisées à la fin des sessions de travail.

Des suivis individuels peuvent être mis en place – Nous consulter.

PRIX DE LA FORMATION :

Sur demande - Nous consulter

CONTACT :

Antoine ESPEZEL – aespezel@mauclairal.com – 06.03.52.40.21

Cette formation est également disponible au format Digital Learning et Blended Learning sur la plateforme [Treeangle](#)