

DATES PARIS 2020	DETAIL DU PROGRAMME
Session « Retour Sur Investissement »	
<p>Une fois par Programme, avant ou après votre 1^{ère} Session. Une date planifiée chaque mois selon le mois de démarrage de votre Programme.</p>	<p>R.S.I. – MAXIMISEZ LE RETOUR SUR INVESTISSEMENT DE VOTRE PROGRAMME</p> <ul style="list-style-type: none"> → Alignement des objectifs de votre entreprise avec le programme → Alignement de vos objectifs de management avec le programme → livraison du Mode d'Emploi du plan d'action S.M.A.R.T. → livraison des 15 bonnes pratiques de chaque Session
Service et Support Client – Gestion des Clients difficiles	
<p>Mercredi 15 janvier</p> <p><i>Espace Seine,</i></p> <p><i>26 quai Charles Pasqua,</i></p> <p><i>92300 Levallois</i></p> <p><i>Salle 3</i></p>	<p>SF01A - COMMENT DEPASSER LES ATTENTES DES CLIENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Surprenez, étonnez et stupéfiez vos clients → Les 4 cercles du Service Client → Les 6 étapes de la Reconquête <p>SF09A- COMMENT GERER LES CLIENTS DIFFICILES</p> <ul style="list-style-type: none"> → Solutionnez les problèmes, ne les contournez pas → Préparez une communication adaptée → Développez le relationnel avec les gens difficiles
<p>Mercredi 19 février</p> <p><i>Espace Seine,</i></p> <p><i>26 quai Charles Pasqua,</i></p> <p><i>92300 Levallois</i></p> <p><i>Salle 3</i></p>	<p>SE01A- SERVICE CLIENT : LE DEFI DE L'EXCELLENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> → Fidéliser durablement les clients → Ce que les clients ne vous disent pas → A la source des attentes des clients <p>SE08A - STRATEGIES POUR GERER LES CLIENTS INSATISFAITS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dissiper la colère du client → Anticiper les problèmes prévisibles
Gestion des Conflits - Gestion du Stress	

<p>Mardi 17 mars</p> <p><i>Espace Seine,</i></p> <p><i>26 quai Charles Pasqua,</i></p> <p><i>92300 Levallois</i></p> <p><i>Salle 3</i></p>	<p>SE12B - SAVOIR RESOUDRE LES CONFLITS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Les 5 idées reçues sur les conflits → Identifier les 3 principaux types de conflits → Surmonter les 6 barrières pour résoudre des conflits → Appliquer la méthode du dialogue <p>SF02B - COMMENT DEVENIR UN CHASSEUR DE STRESS</p> <ul style="list-style-type: none"> → identifier les signes physiques et émotionnels annonciateurs du stress → découvrir des techniques destinées à contrôler et/ou diminuer le stress → apprendre à établir une relation équilibrée entre pression excessive et productivité. <p>→ comprendre pourquoi tout le monde ne réagit pas de la même façon face au stress</p>
---	---

Gestion du Temps – Organisation – Efficacité Professionnelle

<p>Mercredi 15 avril</p> <p><i>Espace Seine,</i></p> <p><i>26 quai Charles Pasqua,</i></p> <p><i>92300 Levallois</i></p> <p><i>Salle 3</i></p>	<p>SF06A- DEVELOPPEZ UNE STRATEGIE D'INVESTISSEMENT EN TEMPS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Se consacrer aux priorités ABC chaque jour, tout en maintenant l'équilibre entre engagements personnels et professionnels → Savoir éviter la "tentation du oui", en investissant des ressources là où c'est le plus utile → Savoir apprendre à ceux qui travaillent en équipe à avoir aussi un planning pour eux-mêmes → Créer un système d'alerte anticipée pour identifier les problèmes et permettre de gérer les priorités <p>SF11A - L'HEURE DE 70 MINUTES</p> <ul style="list-style-type: none"> → Identifier 12 pièges qui freinent votre productivité → Observer les méthodes pour éviter ces freins à la productivité → Elaborer un plan pour éliminer le superflu de vos activités quotidiennes → Apprendre comment consacrer davantage de temps à faire ce qui est le plus important pour vous
	<p>SF12A - LES 7 ETAPES DE LA PLANIFICATION OPTIMALE</p> <ul style="list-style-type: none"> → Connaître les 7 étapes de la planification optimale → Comprendre l'importance des objectifs à court, moyen et long

<p>Mercredi 6 mai</p> <p><i>Espace Seine,</i> 26 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois</p> <p>Salle 3</p>	<p>terme</p> <ul style="list-style-type: none"> → Découvrir des moyens d'obtenir des employés plus d'engagement et de participation dans le processus de planification → Transformer les intentions en engagements <p>SE11A - OPTIMISER SES RESULTATS EN GERANT SON TEMPS</p> <ul style="list-style-type: none"> → Exploiter les ressources temps et compétences. → Améliorer votre aptitude à éviter et gérer les diversions. → Appliquer les six principes de la gestion du temps. → Identifier vos activités PPP et vous y consacrer.
<p>Mercredi 03 Juin</p> <p><i>Espace Seine,</i> 26 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois</p> <p>Salle 3</p>	<p>SF07A - LA CLE DU PLANNING STRATEGIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> → Choisir la posture stratégique la plus appropriée. → Aligner les stratégies pour obtenir un maximum de retour sur investissement. → Reconnaître ce qui est stratégique. <p>SE09B - RESOUDRE LES PROBLEMES AVEC EFFICACITE</p> <ul style="list-style-type: none"> → résoudre les problèmes en sept étapes → Trouver la meilleure solution possible → Trois questions sur le management du risque
<h2 style="color: #e67e22;">Stimulation de l'Innovation et Créativité</h2>	
<p>juillet 2020</p> <p><i>Espace Seine,</i> 26 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois</p> <p>Salle 3</p>	<p>SF04A - COMMENT TIRER PROFIT DE LA CREATIVITE DE VOTRE EQUIPE</p> <ul style="list-style-type: none"> → Mettre en place un processus simple en cinq étapes pour établir et maintenir un cadre plus créatif. → Etre capable d'aider les autres à exploiter leur potentiel créatif. → Trouver les moyens de développer la créativité dans votre entreprise ou votre équipe. <p>SE04A - COMMENT STIMULER L'INNOVATION</p> <ul style="list-style-type: none"> → Stimuler l'innovation dans votre entreprise, département ou équipe. → Comprendre les trois obstacles à l'innovation. → Découvrir des moyens de stimuler la pensée créative. → Explorer la modélisation et ses trois règles d'or.

Négociation – Respect des Engagements

Mercredi 2 Septembre 2020

*Espace Seine,
26 quai Charles Pasqua,
92300 Levallois
Salle 3*

SF03A - NEGOCIEZ POUR GAGNER

- Obtenir de meilleurs résultats à l'issue de vos négociations
- Utiliser les 16 stratégies-clés de négociation
- Être capable de parvenir à un accord dans davantage de négociations

SE03A - NEGOCIEZ AVEC SUCCES

- Comprendre l'importance de la négociation en situation de Leadership
- Identifier les caractéristiques des grands négociateurs
- Utiliser les six tactiques stratégiques de négociation

Communication – Ecoute et Prise de Parole

Mercredi 23 septembre 2020

*Espace Seine,
26 quai Charles Pasqua,
92300 Levallois
Salle 3*

SF11B - B, X, Y et Z : LA COMMUNICATION MULTI-GENERATIONNELLE EFFICACE

- Apprendre à reconnaître les stéréotypes générationnels
- Apprendre en quoi la communication multigénérationnelle peut combler les lacunes et améliorer l'interactivité
- Développer une approche efficace pour intégrer une équipe multigénérationnelle.

SE09A - COMMENT TRAVAILLER AVEC DIFFERENTS STYLES DE PERSONNALITE

- Evaluer les personnalités
- Manager les forces et les faiblesses
- Profil de personnalité du « leader idéal »

Mercredi 14 octobre 2020

*Espace Seine,
26 quai Charles Pasqua,
92300 Levallois
Salle 3*

SE10A - COMMUNIQUER AVEC IMPACT

- Communiquer avec impact en déterminant et faisant ce que les gens trouvent intéressant
- Communiquer avec impact en faisant des messages plus mémorables
- Décoder le processus de mémorisation

SE01B - PRODUIRE DES RESULTATS IMMEDIATS

- Mettre l'accent sur les résultats, en posant des questions basées sur l'avenir
- Appliquer une technique d'interrogation en 4 étapes, pour fixer

	<p>la bonne direction</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obtenir de meilleurs résultats, grâce à une communication et une délégation claires
<p>Mercredi 18 novembre 2020</p> <p><i>Espace Seine,</i> 26 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois</p> <p>Salle 3</p>	<p>SF10A - COMMENT ETRE EN CONNEXION : COMMUNIQUER A UN NIVEAU SUPERIEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> → réaliser les bénéfices d'une communication efficace → apprendre comment être en connexion de façon positive pour communiquer → savoir appliquer les cinq qualités des communicateurs qui ont la capacité d'être en connexion → Comprendre comment appliquer « la loi de l'identification » → Créer un environnement de travail aidant les employés à établir des connexions positives <p>SF03B - L'AVANTAGE DE SAVOIR ECOUTER</p> <ul style="list-style-type: none"> → découvrir les 3 clés du leadership par l'écoute → apprendre à être plus à l'écoute sur votre lieu de travail → apprendre à faciliter l'écoute → Mieux comprendre l'importance de l'écoute
<p>Mercredi 16 décembre 2020</p> <p><i>Espace Seine,</i> 26 quai Charles Pasqua, 92300 Levallois</p> <p>Salle 3</p>	<p>SF08B - MOTIVER GRACE A LA COMMUNICATION POSITIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> → apprendre à transformer les remarques négatives en remarques positives et encourageantes → apprendre à éliminer les mots négatifs de la communication verbale → utiliser le silence comme un outil de communication → Ne pas sous-estimer le pouvoir de la communication non-verbale → faire que chaque personne que vous côtoyez sur le lieu de travail se sente respectée et prise en compte <p>SF04B - COMMENT PROJETER UNE IMAGE DE SOI PLUS POSITIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> → savoir projeter une image de soi plus positive → Identifier les moyens de générer des attentes positives → apprendre à vous créer une image de fiabilité → savoir imprimer un ton positif par des mots et expressions spécifiques