



Oser



Piloter



Prévenir



Maîtriser



Développer



# Catalogue de formations 2023



“Former les hommes, ce n'est pas remplir un vase, c'est allumer un feu”  
Aristophane



*La formation à votre mesure*

62 avenue De Gaulle - 72000 Le Mans - 02 43 57 16 12 - [www.dhova.fr](http://www.dhova.fr)

Version mise à jour le 12.11.2022

Les fondations d'une entreprise reposent sur 3 piliers sur lesquels les chefs d'entreprises doivent veiller en permanence.

Tout d'abord, le commerce car la vente est la base de tout développement: il faut trouver des clients et faire croître son chiffre d'affaires. Ensuite, il faut savoir gérer ses finances: c'est le pilier central qui permettra à terme la performance. Mais le troisième pilier tout aussi fondamental est l'Homme, qui contribuera par ses attitudes, son comportement, son savoir-faire et son savoir-être à l'expansion et à la réussite de l'organisation.

Comme le disait à juste titre H.Ford « Les deux richesses les plus importantes n'apparaissent pas au bilan de l'entreprise : sa réputation et ses hommes ». Convaincue de cette évidence, Dhova vous propose de faire fructifier votre capital humain pour améliorer la performance de vos équipes. Notre approche, de solutions « à votre mesure », témoigne de cet engagement.

Tous nos formateurs et consultants sont sensibilisés à notre démarche qui considère l'Homme comme une ressource méritant d'être développée et valorisée pour être compétitive dans un environnement en constante mutation. Notre remise en cause est permanente car chaque client est unique et il mérite du « sur mesure ».

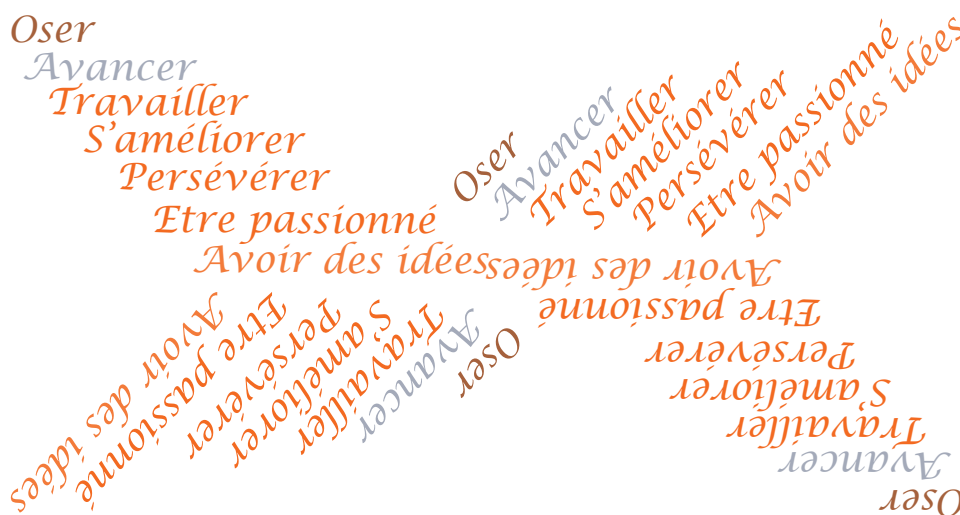
Former ses équipes, c'est développer les potentiels humains qui renforceront l'efficacité et la performance de votre organisation. Former ses équipes, c'est également développer une capacité d'adaptation face à un environnement économique en mutation.

En somme, plus qu'une simple obligation légale, la formation est source de compétitivité pour votre entreprise. Dhova propose des modules de formation pour consolider les compétences individuelles de vos collaborateurs et développer les aptitudes collectives de vos équipes. Pour répondre à vos attentes, nous dressons ensemble un état des lieux ou une évaluation de vos besoins de formation avant de vous proposer des solutions personnalisées. Dhova anime des formations spécifiques dans 5 domaines :

### Commercial – Technique – Management – Sécurité- Bureautique

Passion, Rigueur et Ecoute animent notre équipe au quotidien.

Franck Di Cosola



## Le Sur-mesure et la satisfaction clients pour créer et développer la confiance

Depuis sa création, Dhova propose des prestations RH sur-mesure à ses clients. Pour satisfaire ses clients, Dhova doit adapter ses offres en permanence pour répondre à leurs besoins sur-mesure. La satisfaction des clients est une exigence pour nous. Cette exigence guide les équipes à la réussite de chaque mission. C'est ainsi que Dhova collabore durablement avec ses clients dans la confiance.

## Confidentialité et discrétion

En tant que cabinet RH, Dhova a accès à de nombreuses informations clients confidentielles. Parfois même, les clients nous sollicitent pour avoir un avis sur la politique stratégique de leur entreprise. Dhova s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle reçue de la part de ses clients à d'autres fins que la réussite de la mission.

## Respect et éthique

Dhova exerce sa profession dans le respect des droits fondamentaux de la personne humaine. Il est, en particulier, respectueux de la vie privée et ne pratique aucun principe de discrimination ethnique, sociale, syndicale ou mutualiste, sexiste, politique, religieuse ou de discrimination portant sur le handicap, l'âge, l'état de santé, l'apparence physique, les caractéristiques génétiques, les orientations sexuelles ou les mœurs.

## Intégrité

Dhova s'engage à réaliser ses missions RH en toute indépendance d'esprit. Exprimer et argumenter ses opinions de manière indépendante permet d'apporter de la valeur ajoutée à nos clients. L'honnêteté est la règle de conduite dans toutes les relations menées avec nos clients. Dhova s'engage également à ne pas subordonner l'intérêt de ses clients à ses propres intérêts, commerciaux ou de toute autre nature.

## Réactivité et engagement

Dhova est engagé dans la réussite de chacune des missions confiées par ses clients. La réactivité de nos équipes est clé pour réussir nos missions dans les délais impartis. La réactivité de nos clients est également essentielle pour garantir la bonne circulation de l'information.

### Nos engagements de service:

**N°1: Vous poser les bonnes questions pour mieux vous répondre.**

**N°2: Vous assurer la continuité de notre service.**

**N°3: Vous répondre oui ou non mais vous répondre vite.**

## Conditions tarifaires et délais d'accès

Toutes les demandes de formation sont sur-mesure font l'objet **d'une étude tarifaire adaptée**.

**Les délais d'accès aux formations** varient selon la technicité, le lieu géographique et la disponibilité des formateurs.

**Accessibilité des formations:** En amont de nos formations, nous demandons à nos clients de bien vouloir nous signaler la présence de personnes en situations de handicap et de nous préciser les adaptations nécessaires (pédagogiques, humaines, techniques...) à mettre en œuvre pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap ou PMR.

### Franck, anime des formations commerciales et management



Issu d'une Ecole Supérieure de Commerce Option RH, Franck a démarré sa carrière en tant qu'attaché commercial chez Adecco. Par la suite, il a évolué comme responsable d'agence à Paris puis au Mans où il a piloté 3 agences pendant 4 ans.

En 1999, il est devenu Directeur de secteur pour assurer le développement de 15 agences (développement commercial, management d'une équipe de 50 collaborateurs, négociation clients Grands Comptes).

Après 22 ans de carrière chez Adecco, Franck a pris la Direction de Dhova en 2010. Depuis, il anime avec passion des formations commerciales et management dans différents domaines d'activités et intervient auprès de PME en tant que consultant RH.

### Renaud, anime des formations RGPD et sécurité SI

Son parcours est atypique, varié car Renaud De La Ruelle a accompagné de nombreux décideurs d'entreprises, d'associations et a aussi occupé des postes de directions. Cela lui a permis de faire de nombreuses rencontres très riches humainement. Renaud De La Ruelle fait ainsi pleinement sienne cette citation de Jean Bodin « il n'est de richesse que d'hommes ».

Ses valeurs s'inscrivent dans la proximité, l'écoute, la pédagogie et il est force de propositions. Attentif à répondre au plus juste en permanence aux besoins de ses clients, Renaud De La Ruelle se forme très régulièrement.

Il accompagne aussi à titre bénévole de futurs décideurs (étudiants, demandeurs d'emploi) dans leurs projets de créations d'entreprise.



### Stéphane, anime des formations aux outils CAO/DAO

Stéphane a travaillé pendant 22 ans comme technicien méthodes en industrialisation de produits mécaniques, dans l'industrie métallurgique et en amélioration continue des processus de fabrication, dans l'industrie du bois. Stéphane a ensuite rejoint l'équipe d'un centre de formations pour adultes en 2012 pour dispenser des formations sur logiciels Autodesk pendant 2 ans, plus particulièrement sur un pôle techniciens du bâtiment sur lequel il a su diversifier ses connaissances liées à ce métier. Fort de cette expérience dans ces différents domaines, il dispense aujourd'hui des formations sur logiciels de dessin et conception (telles que Sketchup/Autocad) auprès des personnels d'entreprises dans divers métiers.



### Eric, anime des formations sécurité et santé au travail



Issu du milieu sapeur-pompier, Eric initie depuis plus de 20 ans aux bons réflexes en cas d'incendie, et aux gestes de premiers secours en cas d'accident. Il intervient également en prévention des risques liés à l'activité physique et en habilitation électrique.

Détenteur d'une formation supérieure en QSE, inscrit comme IPRP auprès de la DIRECCTE Centre-Val de Loire, Eric accompagne également les entreprises sur les formations CHSCT-CSE, EvRP et Document Unique.

+ Analyse des besoins clients en amont de la formation

+ Création de programmes sur-mesure pour répondre à vos attentes

+ Animation dynamique des formateurs avec de nombreuses mises en situation

+ Construction d'outils spécifiques en réponse à des problématiques singulières

+ Synthèse individuelle et collective et définition des Top Actions à mettre en place dès le retour en entreprise

+ Suivi de l'impact post-formation (3 mois), à la demande des entreprises

### QUELQUES TEMOIGNAGES DE STAGIAIRES:

#### **Claire, responsable de secteur, formation faire face à la pression des acheteurs**

“Cette formation va m'aider pour préparer mes rendez-vous avec plus d'application. Cela va me permettre d'avoir un discours plus structuré dorénavant.”

#### **Romain, leader en restauration, formation tuteur**

“Ce stage m'a permis de revoir et me resituer sur ma façon de manager et suivre un apprenti. Il m'a apporté une nouvelle vision pour régler les conflits et manager positivement.”

#### **Noémie, vendeuse, formation vente en magasin**

“Une formation novatrice, peur d'une Nème formation qui ne m'apporterait rien, enfin du concret à mettre en place.”

#### **Thomas, technico commercial, formation maîtriser les phases de la vente d'un projet en menuiseries fermetures**

“La formation m'a beaucoup aidé à me présenter et à présenter mon entreprise, poser les bonnes questions aux clients.”

#### **Pascal, vendeur, formation vente en magasin**

“Ce stage apporte une remise en question sur les techniques de vente, des aides, des mots et des expressions qui m'aideront dans mon comportement et mon argumentaire de vente.”



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

**Action de formation**

---

## FORMATIONS COMMERCIALES

---

- C1** Optimiser son organisation commerciale
  - C2** Etre acteur de sa relation client
  - C3** Les fondamentaux de la vente
  - C4** Optimiser ses résultats et vendre plus !
  - C5** Négocier des ventes complexes et les réussir en R1
  - C6** Gérer la relation client pour les non commerciaux
  - C7** Faire face à la pression des acheteurs
- 

## FORMATIONS MANAGEMENT

---

- M1** Manager son équipe avec efficacité
  - M2** Améliorer le management de son équipe pour faire face aux changements
  - M3** Recruter avec efficacité
  - M4** Réussir l'entretien annuel d'évaluation
  - M5** Réussir l'entretien professionnel de vos collaborateurs
  - M6** Développer le pilotage de sa structure
  - M7** Motiver et fidéliser ses collaborateurs
- 

## FORMATIONS SECURITE

---

- S1** Gestes et postures / Manutention et port de charges
- 

## FORMATIONS CAO / DAO

---

- D1** Iniation au dessin sous Autocad
  - D2** Maîtriser l'utilisation du logiciel Trimble Sketchup
- 

## FORMATIONS SPECIALISEES

---

- F1** Maîtriser les fonctions de l'installateur de volets roulants
- F2** Maîtriser les fonctions de l'installateur de stores et brises soleil
- F3** Pose de stores bannes et réentoilage
- F4** Pose de menuiserie PVC
- F5** Réaliser des métrages sur les produits stores intérieurs, extérieurs, volets roulants et menuiseries
- F6** Poseur au coeur de la satisfaction client
- F7** Maîtriser les phases de la vente d'un projet en menuiseries fermetures
- F8** Développer son efficacité sur la vente de menuiseries, stores
- F9** Maîtriser la pose et la depose d'un volet renovation et traditionnel



**Prospecter**



**Négocier**



**Vendre**



**Fidéliser**



## **FORMATIONS COMMERCIALES**

- C1** Optimiser son organisation commerciale
- C2** Etre acteur de sa relation client
- C3** Les fondamentaux de la vente
- C4** Optimiser ses résultats et vendre plus !
- C5** Négocier des ventes complexes et les réussir en R1
- C6** Gérer la relation client pour les non commerciaux
- C7** Faire face à la pression des acheteurs

## OPTIMISER SON ORGANISATION COMMERCIALE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Savoir gérer son temps et son agenda commercial  
Savoir s'organiser face aux priorités

#### 1. Analyser ses missions et priorités

- La notion de priorité et d'urgence
- Les objectifs poursuivis
- Les tâches ABC

#### 2. Identifier les règles de l'organisation commerciale

- Les principes de la gestion du temps
- Les obstacles à l'organisation
- Les solutions, trucs et astuces

#### 3. Maîtriser son temps commercial

- Les modes d'achat du client particulier
- Les modes d'achat du client professionnel
- Les circuits de décision
- Le relationnel client défaillant

#### 4. Utiliser les outils de gestion du temps

- La gestion du portefeuille client
- La gestion de l'agenda
- Les outils d'auto contrôle

#### 5. Organiser les phases de la vente

- La préparation du rdv
- L'entretien positif et négatif
- Les temps masqués, les temps utiles
- Le suivi commercial



#### Participants

- Chef d'agence
- Technico commercial
- Assistant(e) commercial(e)



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants



## LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Développer une démarche commerciale tournée vers le projet du client  
S'approprier les bons comportements de vente

#### 1. Identifier les phases d'une démarche commerciale efficace

- Les 6 étapes clés
- Les besoins et les attentes du client
- La notion de satisfaction clientèle

#### 2. S'approprier les méthodes de préparation de visite

- La préparation matérielle et psychologique
- La prise de rdv téléphonique
- Les objectifs en R1 et en R2

#### 3. Développer la relation de confiance dès le premier contact

- Les premiers mots, les premiers gestes
- L'accueil dans le show room
- Les différentes typologies de clients

#### 4. Découvrir efficacement les besoins de son client

- Les méthodes pour questionner
- Faire naître le besoin chez le client
- L'écoute active et l'empathie commerciale

#### 5. Créer de l'intérêt lors de la présentation de son devis

- Les méthodes de présentation du devis
- Savoir valoriser les atouts de son projet
- Les techniques pour contrer les objections client

#### 6. Vendre son devis et défendre son prix de vente

- Les techniques de vente et de défense du prix
- Les signaux d'achat, prévente du projet
- Les méthodes de traitement des objections client



#### Participants

- Commerciaux ayant une expérience courte dans la vente de produits ou services, souhaitant approfondir les techniques de vente.



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## OPTIMISER SES RESULTATS ET VENDRE PLUS !

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Réussir ses négociations et créer les ventes additionnelles  
Fidéliser sa clientèle B to B et particuliers

#### 1. Identifier les particularités des typologies d'acheteurs

- Les spécificités de l'acheteur particulier
- Les spécificités de l'acheteur PME - institutionnel
- Les étapes de la vente et le timing commercial

#### 2. Optimiser sa découverte client

- Les circuits de décision et modes d'achat
- Les critères de sélection du fournisseur
- La reformulation, l'écho et la synchronisation

#### 3. Réussir ses négociations et vendre son projet

- La défense du projet, défense du prix
- La marge de manœuvre et les concessions
- Les techniques de conclusion

#### 4. Maîtriser les techniques de la vente additionnelle

- Le besoin inavoué
- La création du besoin ou la suggestion argumentée

#### 5. Appliquer les règles de la fidélisation client

- La gestion des projets futurs
- La recommandation client
- La gestion des litiges, l'approche personnalisée

#### 6. Identifier les règles de l'organisation commerciale

- Les techniques pour gagner du temps
- La gestion des priorités commerciales
- La gestion du fichier client



#### Participants

- Technico-commerciaux ayant de bonnes connaissances en techniques de ventes et souhaitant apprendre, au travers d'outils et de méthodes, comment développer ses ventes.



#### Prérequis

- Bonne connaissance des techniques de vente ainsi qu'une expérience confirmée en vente



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## NEGOCIER DES VENTES COMPLEXES ET LES REUSSIR EN R1

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

S'entraîner aux techniques de vente R1

Maîtriser les techniques de vente complexes, multi-produits

Maîtriser les techniques de vente en R1

#### 1. Identifier les particularités de la vente en R1

- Les typologies clients R1
- Les produits vente R1
- Les conditions favorables

#### 2. Repérer les étapes clé de la vente sur place

- La technique de l'entonnoir
- Les étapes clé et les objectifs respectifs
- Les comportements adaptés

#### 3. Appliquer les techniques de négociation

- La maîtrise des 12 techniques de vente
- Les comportements adaptés
- L'affirmation de soi

#### 4. Comprendre les freins à l'achat

- Les différentes techniques d'achat des clients
- Les objections réelles
- Les objections prétexte

#### 5. Savoir argumenter sur la base technique

- Les détails de fabrication qui font vendre
- Les valeurs ajoutées des produits
- Savoir défendre son produit sur la base technique

#### 6. Négocier des ventes complexes

- S'affirmer en clientèle
- La maîtrise du calcul des coûts
- Les signaux d'achat



#### Participants

- Technico-commerciaux ayant suivi la formation "Optimiser ses résultats et vendre plus!" et souhaitant approfondir et parfaire la maîtrise des méthodes de vente.



#### Prérequis

- Avoir suivi la formation "Optimiser ses résultats et vendre plus"



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## GERER LA RELATION CLIENT POUR LES NON COMMERCIAUX

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Faire prendre conscience du rôle et de la responsabilité de chacun dans la satisfaction et la fidélisation des clients

Démystifier la relation commerciale

#### 1. Les fondamentaux de la relation commerciale

- Les enjeux de la relation commerciale
- Le client au coeur des enjeux de l'entreprise

#### 2. Mieux se connaître pour mieux conseiller

- Autodiagnostic: découvrir ses forces et faiblesses en situation commerciale
- Valoriser vos forces et définir vos axes de progrès

#### 3. La communication verbale et non verbale

#### 4. Découvrir les étapes clés de la vente

#### 5. Découvrir les besoins de son client

- Comprendre les besoins de vos clients selon leur typologie (SONCAS, comportements d'achat)
- L'écoute active et la reformulation
- Se synchroniser avec son interlocuteur

#### 6. Les arguments pour convaincre

- Les arguments clé par typologie de client
- Convaincre en présentant les bénéfiques produits: l'outil CAP

#### 7. Les réactions à adopter face aux objections

- Les objections Prix, Esthétique, Principe, Service
- Répondre aux objections les plus courantes
- La gestion des émotions
- La méthode ARESQO

#### 8. La satisfaction client



#### Participants

- Tout collaborateur non commercial ayant une relation directe ou indirecte avec les clients



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAÎTRISER SES MISSIONS D'ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) PROGRAMME DE LA FORMATION

### OBJECTIFS

Développer sa relation avec la clientèle

Maîtriser l'organisation commerciale de l'assistant(e)

#### 1. Définir les missions et les objectifs de l'assistant(e) commercial(e)

- Les missions commerciales
- Les contextes de relations commerciales
- La chaîne de la satisfaction clientèle

#### 2. Maîtriser l'organisation commerciale

- Les principes d'une gestion du temps efficace
- Les priorités et les urgences client
- La relation avec les technico-commerciaux

#### 3. Gérer le fichier clientèle

- Les objectifs commerciaux d'un fichier client
- Les ciblage et les projets futurs

#### 4. Utiliser le téléphone commercial

- Les particularités du téléphone commercial
- Le langage positif et l'image de l'entreprise
- Les besoins et attentes des clients

#### 5. Gérer les appels entrants

- L'accueil téléphonique efficace
- La prise de rendez-vous
- La gestion des litiges

#### 6. Maîtriser l'accueil client au magasin

- Les composantes de l'accueil en show room
- Les étapes de la vente en magasin
- Les notions de besoin et attente du client

#### 7. Développer son potentiel commercial

- La découverte client, les questions clé
- Le conseil technique et commercial
- Les réponses aux objections clients



#### Participants

- Assistant(e) commercial(e)
- Assistant(e) de direction
- Comptable



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## FAIRE FACE A LA PRESSION DES ACHETEURS

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Connaître les stratégies et les techniques utilisées par les acheteurs  
Préparer sa négociation et développer ses qualités de négociateur

#### 1. Comprendre et analyser le fonctionnement des acheteurs

- Les contraintes et les objectifs de l'acheteur vis-à-vis de son entreprise
- Le rôle et la place de l'acheteur
- Connaître les stratégies et techniques utilisées par les acheteurs

#### 2. Le rapport de force entre l'acheteur et le vendeur

- La différence entre la vente et la négociation
- Les 5 curseurs de pouvoir de l'acheteur
- Le pouvoir exprimé et le pouvoir réel
- Attentes-Vécu-Intérêts de l'acheteur
- Mises en situation

#### 3. Préparer sa négociation

- Cerner le terrain et positionner les curseurs
- Hiérarchiser vos priorités
- Définir les objectifs et les contreparties
- Préparer les arguments à mettre en avant
- Anticiper les réactions et fixer des limites
- Besoin-Validation-Solution

#### 4. Les 5 règles d'or de la vente



#### Participants

- Tout collaborateur ayant une fonction commerciale (commercial, chef des ventes, directeur commercial...)



#### Prérequis

- Mener des négociations avec les clients et/ou centrales d'achat



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants



**Motiver et  
fidéliser**



**Piloter son  
équipe**



**Recruter et former**



**Développer  
les talents**



## FORMATIONS MANAGEMENT

- M1** Manager son équipe avec efficacité
- M2** Améliorer le management de son équipe pour faire face aux changements
- M3** Recruter avec efficacité
- M4** Réussir l'entretien annuel d'évaluation
- M5** Réussir l'entretien professionnel de vos collaborateurs
- M6** Développer le pilotage de sa structure
- M7** Motiver et fidéliser ses collaborateurs

## MANAGER SON EQUIPE AVEC EFFICACITE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Maîtriser la boucle du Management  
Renforcer son efficacité au quotidien

#### 1. Qu'est-ce que le management ?

#### 2. Le rôle du manager

#### 3. La boucle du management

- Analyser, former
- Animer, communiquer et piloter
- Mesurer, motiver

#### 4. Analyser

- Les forces et faiblesses de son équipe
- Les compétences de ses collaborateurs
- Organisation : qui fait quoi ?

#### 5. Former

- Le savoir et le savoir-être
- Le savoir-faire et le savoir faire faire

#### 6. Animer, communiquer, piloter

- Définir les objectifs (le plan d'actions commerciales)
- Les règles de communication interne et externe
- Définir les outils et moyens
- Organiser et répartir les tâches (la matrice de l'urgent important)
- Les différents types de réunions

#### 7. Mesurer

- Contrôler l'efficacité
- Mesurer et corriger les écarts
- Construire un tableau de pilotage
- Les différents types d'entretien (recadrage....)

#### 8. Motivation et communication

- La pyramide de Maslow



#### Participants

- Chefs d'entreprise
- Directeurs
- Responsables d'agence



#### Prérequis

- Occuper une fonction d'encadrement depuis 1 année minimum



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 4 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants



## AMELIORER LE MANAGEMENT DE SON EQUIPE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Renforcer son efficacité au quotidien

Mieux gérer son temps et ses priorités

#### 1. La gestion du temps

- Traiter les croque-temps générés par les autres
- Traiter les croque-temps générés par l'organisation
- Traiter les croque-temps générés par les nouvelles technologies
- Chasser ses propres croque- temps

#### 2. L'adaptabilité pour faire face aux changements

- Définition : c'est quoi le changement ?
- Le cycle de résistance d'un collaborateur pour faire face aux changements
- Réactions négatives
- Réactions positives
- Les comportements défensifs et positifs
- La conduite à tenir

#### 3. Analyser les forces et les faiblesses de son équipe

- Les outils à mettre en place
- Les actions à mettre en place



#### Participants

- Chefs d'entreprise
- Directeurs
- Responsable d'agence



#### Prérequis

- Occuper une fonction d'encadrement depuis 3 années minimum



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## RECRUTER AVEC EFFICACITE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Connaître les étapes du processus de recrutement

Connaître les caractéristiques des différents types d'entretiens

#### 1. Les enjeux du recrutement

- Le recrutement s'inscrit dans un cadre légal

#### 2. Présentation du process RH

- Connaissez-vous le process RH ?
- Animation pyramide RH

#### 3. Définition d'un besoin

- Distinction entre demande et besoin
- La définition de poste (analyse de poste)

#### 4. Le choix des sources

#### 5. La rédaction d'une annonce

#### 6. L'évaluation du potentiel du candidat

- Les différents types d'entretiens
- L'investigation d'un candidat
- Savoir-être
- Savoir-faire
- Ce que n'est pas l'entretien de recrutement
- Ce qu'est l'entretien de recrutement

#### 7. Les techniques de questionnement

#### 8. Exemple par vidéo de simulation



#### Participants

- Chefs d'entreprise
- Direction Ressources Humaines
- Responsables d'agence



#### Prérequis

- Etre acteur dans le processus de recrutement dans l'entreprise



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## REUSSIR L'ENTRETIEN ANNUEL D'ÉVALUATION

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Comprendre les enjeux de l'entretien d'évaluation

Maîtriser les étapes de l'entretien d'évaluation

Evaluer les compétences individuelles et développer les talents

#### 1. Le cadre légal de l'entretien annuel d'évaluation

#### 2. Les enjeux et l'importance de l'entretien annuel d'évaluation

- Les avantages pour l'entreprise, le collaborateur, le manager
- Un moment d'échange unique: faire le bilan, développer les compétences et mettre en perspective
- L'importance de l'implication des parties (collaborateur et manager)

#### 3. Les étapes de l'entretien annuel d'évaluation

- La préparation de l'entretien pour le collaborateur et le manager
- L'accueil du collaborateur, la présentation des objectifs et du déroulement de l'entretien
- Faire le bilan de l'année écoulée, évaluer la maîtrise de la fonction et la réalisation des objectifs
- Construire avec le collaborateur les objectifs pour N+1 (méthode SMART)
- Conclure l'entretien: plan d'actions, le suivi et la prise de congés

#### 4. Les comportements à adopter pour mener avec succès l'entretien d'évaluation

- Savoir écouter, questionner et reformuler
- Aborder les points positifs comme les points négatifs
- Dissocier les faits, opinions et sentiments
- Négociation et/ou recadrage pour traiter des objections ou conflits
- Instaurer un rapport gagnant gagnant
- Savoir féliciter



#### Participants

- Chef d'entreprise
- Adjoint de Direction
- Directeur d'agence
- Responsable d'équipe



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## REUSSIR L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL DE VOS COLLABORATEURS

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Connaître le nouveau cadre réglementaire et les enjeux de l'entretien professionnel  
 Préparer et mener un entretien professionnel, en rendant les collaborateurs acteurs de leur évolution professionnelle  
 Accompagner les collaborateurs dans l'élaboration de leur projet professionnel

#### 1. Les enjeux de l'entretien professionnel

- Le cadre légal de l'entretien professionnel
- Les nouveaux enjeux de la réforme de mars 2014
- Les différences entre l'entretien professionnel et l'entretien d'évaluation

#### 2. La préparation de l'entretien

- Les objectifs de l'entretien professionnel
- Informer le collaborateur
- Se renseigner sur les évolutions, perspectives et enjeux d'avenir pour l'entreprise
- Les questions clé à poser
- La fiche d'entretien

#### 3. Les attitudes favorables à la réussite de l'entretien professionnel

- Mettre en confiance
- L'écoute active
- Les questions ouvertes et la reformulation

#### 4. Le déroulement de l'entretien

- L'accueil du collaborateur, la présentation des objectifs et du déroulement de l'entretien
- Analyser les compétences et motivations de votre collaborateur
- Accompagner le collaborateur dans son projet: présenter les dispositifs de formation pour développer les compétences

#### 5. La synthèse de l'entretien

- Les besoins en formation du collaborateur
- L'avis du responsable en réponse au projet du collaborateur
- Le plan d'actions échéancé



#### Participants

- Tout manager, responsable d'équipe ou directeur, amené à conduire des entretiens professionnels
- Tout responsable RH chargé d'encadrer et d'accompagner l'organisation d'EP



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## DEVELOPPER LE PILOTAGE DE SA STRUCTURE

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Piloter son activité professionnelle pour ne pas la subir

Utiliser et construire des tableaux de pilotage pour communiquer ses objectifs à l'équipe

#### 1. La gestion du temps

- Montre ou boussole
- Exercice : la mesure de l'efficacité
- La matrice de l'urgent et de l'important
- L'organisation de chaque mission (commercial, gestion, management)

#### 2. Développer la confiance avec son interlocuteur

- Apprendre à déléguer
- Transmettre ses consignes
- Contrôler la mise en œuvre

#### 3. Les outils de pilotage

- Individuels et collectifs
- Les différents types de réunions
- Les différents types d'entretiens
- La boucle du management

#### 4. Management de son équipe

- Les besoins et les attentes des collaborateurs
- Plan d'actions de son agence
- Synergie d'équipe, axe de progrès, notion d'engagement

#### 5. L'organisation agence : qui fait quoi ?



#### Participants

- Toute personne assurant un rôle d'encadrement au sein de son entreprise



#### Prérequis

- Occuper une fonction d'encadrement dans la structure



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MOTIVER ET FIDELISER SES COLLABORATEURS

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Déployer une démarche de motivation et d'implication en lien avec la stratégie de l'entreprise et les besoins des collaborateurs

Améliorer la performance de votre équipe à court et moyen terme

#### 1. Motivation : de quoi parle-t-on ?

- Clarifier les liens entre motivation et performance
- Distinguer stimulation, motivation, implication, mobilisation et satisfaction
- Repérer ses propres motivations
- Distinguer ses motivations de celles de ses collaborateurs
- Mesurer la motivation dans son équipe
- Assurer le suivi du tableau de bord de la motivation de son équipe

#### 2. Agir sur différents leviers pour motiver ses collaborateurs

- Identifier les besoins de ses collaborateurs
- Mettre en place des actions managériales pour satisfaire les besoins identifiés
- Gérer la dynamique motivation/satisfaction
- Repérer les signes émotionnels de motivation/démotivation
- Comprendre le processus qui conduit à la motivation
- Soutenir la spirale de l'auto-motivation

#### 3. S'adapter à la diversité des motivations dans l'équipe

- Diagnostiquer les niveaux de motivation de ses collaborateurs
- Repérer les signes avant-coureurs de démotivation
- Adapter son management aux motivations des membres de l'équipe

#### 4. Maîtriser les actions clefs du manager

- Remotiver après un échec ou un changement
- Pratiquer un management de la reconnaissance
- Choisir les actions appropriées
- Faire passer un message motivant
- Recadrer sans démotiver



#### Participants

- Manager de proximité



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

- Déléguer un travail
- Gérer un conflit
- Remotiver un collaborateur



Evaluer et prévenir les risques



## FORMATION SECURITE

**S1** Gestes et postures / Manutention et port de charges

## GESTES ET POSTURES / MANUTENTION ET PORT DE CHARGES

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

- Apprendre à soulever les charges
- Organiser son poste de travail
- Se positionner pour se protéger pendant son activité professionnelle
- Mettre en pratique les principes d'économie sur les postes de travail

#### 1. Appréciation du poste de travail

- Evaluation des postes de travail avec les opérateurs et analyse des situations
- Analyse des remarques des collaborateurs
- Prise de conscience de la posture de travail

#### 2. L'anatomie

- Les mouvements défavorables pour l'organisme
- Les accidents et maladies professionnelles
- Savoir se servir de ses cuisses
- Les dommages causés par de mauvais gestes

#### 3. Les TMS

#### 4. Organiser son poste de travail

- Application au poste de travail
- Réalisation de manutention et levage de charges diverses sur site
- Les risques spécifiques du métier

#### A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure:

- d'identifier les risques liés à l'activité physique
- d'exécuter les mouvements en protégeant le dos et les membres
- d'organiser le poste de travail pour moins de pénibilité



#### Participants

- Personnel ayant une activité physique au travail et/ou faisant des manutentions manuelles de charges inertes.



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants





Autocad



Sketchup



## FORMATIONS CAO / DAO

- D1**    Initiation au dessin sous Autocad
- D2**    Maîtriser l'utilisation du logiciel Trimble Sketchup

## AUTOCAD 2D | INITIATION APPROFONDIE (1/2)

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Maîtriser les commandes du logiciel et être capable de produire et modifier des plans 2D sous AutoCAD

#### 1. Interface AutoCAD (version 2017)

- Présentation écran
- Principe de la fenêtre de travail
- Espaces de travail, accès aux commandes
- Configuration des outils, des préférences

#### 2. Configuration des paramètres

- Unités de dessin, limites du dessin
- Système de coordonnées : coordonnées absolues, coordonnées relatives, coordonnées polaires.

#### 3. Utilisation des commandes

- Dessin simple, dessin de figures polygonale, dessin en polyligne

#### 4. La gestion de l'affichage

#### 5. Modification du dessin

- Gestion des lignes
- Décaler / Copier / Prolonger / Ajuster
- Réseau : rectangulaire et polaire
- Chanfrein / Raccord

#### 6. Aide aux dessins

#### 7. Organisation du projet : les calques

- Définition
- Création de calques
- Gestion des calques
- Utilisation et chargement des types de lignes

#### 8. Texte

- Gestion des styles de texte, créer une ligne de texte
- Créer un paragraphe
- Édition des textes et paragraphes



#### Participants

- Personne ou organisation souhaitant découvrir l'utilisation du logiciel de modélisation 2D Autocad



#### Prérequis

- Savoir lire un plan ou un schéma 2D



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 4 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## AUTOCAD 2D | INITIATION APPROFONDIE (2/2)

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Maîtriser les commandes du logiciel et être capable de produire et modifier des plans 2D sous AutoCAD

#### 9. Cotations et tolérance

- Notions de base de cotation
- Création d'un style de cotes
- Mise en place, modification, mise à jour, tolérance

#### 10. Hachurage

- Création des hachures, édition et modification

#### 11. Blocs de dessin

- Création, insertion et gestion

#### 12. Design Center

- Présentation
- Insertion d'éléments (blocs/calques/hachures...)
- Création d'un gabarit à partir du Design Center

#### 13. Gestion du tracé et présentations

- Configuration de l'impression
- Présentations
- Gestion des fenêtres et des échelles
- Définition des épaisseurs de lignes directement dans le dessin
- Aperçu avant impression / Impression

#### 14. Utilisation des attributs

#### 15. Gestion des styles de texte

- Références externes (XRef), insertion, gestion

#### 16. Gestion avancée

- Sélection rapide des objets ayant les mêmes propriétés
- Chargement partiel des Xrefs

#### 17. Spectre élargi

- Export en DWF et sauvegarde en DXF



#### Participants

- Personne ou organisation souhaitant découvrir l'utilisation du logiciel de modélisation 2D Autocad



#### Prérequis

- Savoir lire un plan ou un schéma 2D



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 4 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAÎTRISER L'UTILISATION DE TRIMBLE SKETCHUP (1/2)

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Maîtriser les commandes du logiciel et être capable de produire et modéliser des dessins sous Trimble Sketchup

#### 1. Introduction

- Configuration de l'environnement
- Choix des unités et précision de travail

#### 2. Les bases et les outils

- Outils 2D: dessiner rapidement
- Outils 3D: donner du volume
- Outils de modification 2D et 3D
- Outils de déplacement 2D et 3D

#### 3. Méthode de travail

- Utilisation des lignes guides
- Création et gestion des calques
- Utilité des groupes et des composants
- Importation 2D et 3D

#### 4. Visualiser son travail

- Déplacement dans l'espace
- Gestion de la caméra, point de vue
- Vue en perspective, vue en projection parallèle, isométrie
- Mode d'affichage des volumes
- Mode d'affichage des arêtes

#### 5. Habiller son travail

- Matières, textes 2D et 3D, cotation
- Gestion des styles
- Gestion des ombres et du brouillard
- Importation création et modification de textures
- Adapter une photo



#### Participants

- Toute personne ou organisation souhaitant découvrir l'utilisation du logiciel de modélisation Trimble Sketchup



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 4 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAÎTRISER L'UTILISATION DE TRIMBLE SKETCHUP (2/2)

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS

Maîtriser les commandes du logiciel et être capable de produire et modéliser des dessins sous Trimble Sketchup dans ses versions gratuites et professionnelles.

#### 6. Explorer son travail

- Gestion des coupes
- Gestion des vues en plan
- Gestion des scènes
- Réaliser une animation

#### 7. Partager son travail

- Imprimer son modèle
- Exporter au format 2D et 3D

#### 8. Utilisation des lignes guides

- Présentation de quelques plugins
- Round Corner
- Fredo 06
- Solar north
- Twilight render

#### 9. Initiation au calcul de rendu avec Twilight Render



#### Participants

- Toute personne ou organisation souhaitant découvrir l'utilisation du logiciel de modélisation Trimble Sketchup



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



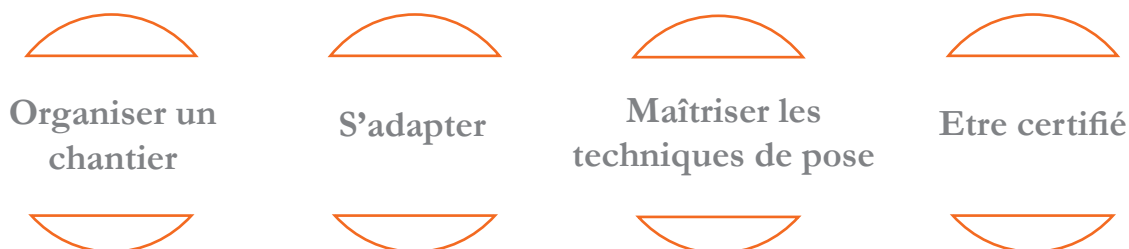
#### Durée

- 4 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants



## FORMATIONS SPECIALISEES

- F1** Maîtriser les fonctions de l'installateur de volets roulants
- F2** Maîtriser les fonctions de l'installateur de stores et brises soleil
- F3** Pose de stores bannes et réentoilage
- F4** Pose de menuiserie PVC
- F5** Réaliser des métrages sur les produits stores intérieurs, extérieurs, volets roulants et menuiseries
- F6** Poseur au coeur de la satisfaction client
- F7** Maîtriser les phases de la vente d'un projet en menuiseries fermetures
- F8** Développer son efficacité sur la vente de menuiseries, stores
- F9** Maîtriser la pose et la depose d'un volet renovation et traditionnel

# MAÎTRISER LES FONCTIONS DE L'INSTALLATEUR DE VOLETS ROULANTS

## PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

### OBJECTIFS

Organiser et préparer un chantier de pose de façon professionnelle

Maîtriser les techniques de pose en respect de la prévention des risques professionnels

Savoir communiquer des informations techniques

#### 1. Maîtriser les spécificités d'installation du store et du volet

- Les caractéristiques des produits
- Les règles de pose
- Les termes techniques
- Les difficultés et contraintes de pose

#### 2. Identifier les méthodes d'organisation de chantier

- Le mode opératoire d'un chantier de pose
- La préparation et la prise de connaissance du chantier
- L'auto contrôle du travail et la fiche de pose
- Le choix des fixations en fonction du support

#### 3. Réalisation du chantier

- La fixation du store et volet
- La maintenance des produits posés
- Le réglage du store et du volet
- La finition de pose

#### 4. Savoir communiquer et prévenir sur les risques professionnels

- Les EPI : choix et information
- La protection du chantier, le respect des règles de sécurité du travail de pose, du travail en hauteur
- La communication sur l'environnement sécurité
- La valorisation de l'image de l'entreprise

#### 5. Validation par un QCM et remise d'un carnet de validation des compétences



#### Participants

- Installateurs et/ou techniciens poseurs de stores et volets.



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits volets roulants et leurs caractéristiques techniques.



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 3 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAÎTRISER LES FONCTIONS DE L'INSTALLATEUR DE STORES

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

### OBJECTIFS

Organiser et préparer un chantier de pose de façon professionnelle  
Maîtriser les techniques de pose en respect de la prévention des risques professionnels  
Savoir communiquer des informations techniques

#### 1. Maîtriser les spécificités d'installation du store, du volet et brise soleil

- Les caractéristiques des produits
- Les règles de pose
- Les termes techniques
- Les difficultés et contraintes de pose

#### 2. Identifier les méthodes d'organisation de chantier

- Le mode opératoire d'un chantier de pose
- La préparation et la prise de connaissance du chantier
- L'auto contrôle du travail et la fiche de pose
- Le choix des fixations en fonction du support

#### 3. Réalisation du chantier

- La fixation du store, volet roulant et brise soleil
- La maintenance des produits posés
- Le réglage du store et du volet
- Raccordements électriques
- La finition de pose
- Autocontrôle
- Analyse des pannes et de leurs causes

#### 4. Savoir communiquer et prévenir sur les risques professionnels

- Les EPI : choix et information
- La protection du chantier
- La communication sur l'environnement sécurité

#### 5. Poseurs au cœur de la satisfaction clients

- La valorisation de l'image de l'entreprise
- La charte du poseur



#### Participants

- Installateurs et/ou techniciens poseurs de stores et volets.



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits volets roulants et leurs caractéristiques techniques.



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants



## POSE DE STORES BANNES ET RÉENTOILAGE

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

#### OBJECTIFS

Connaître les techniques et méthodologies de pose de stores bannes  
Savoir réentoiler un store banne et un store corbeille

#### 1. L'organisation du chantier

- La préparation
- Les supports
- Les fixations
- Empreintes de vis
- Les finitions
- Clôture du chantier

#### 2. La prise de mesures des stores extérieurs

- La prise de mesures pour le réentoilage
- Stores bannes
- Stores corbeilles
- La prise de mesures pour stores extérieurs

#### 3. La pose de stores bannes

- Repérer et tracer
- Percer et fixer les supports de pose
- Fixer le store
- Ouvrir le store
- Régler l'inclinaison et contrôler le parallélisme des bras
- Régler l'avancée
- Raccordements électriques
- Raccorder et câbler les automatismes
- Contrôler et essayer

#### 4. Réentoilage stores bannes et corbeilles

- Contrôle de la marchandise
- Réentoilage: principe et méthodologie
- Exercices pratiques sur la plateforme



#### Participants

- Poseurs débutants



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits stores bannes et toiles de store et leurs caractéristiques techniques



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 21 heures (réparties en 3 journées)



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## POSE DE MENUISERIES PVC

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

### OBJECTIFS

Organiser et préparer un chantier de pose de façon professionnelle  
Maîtriser les techniques de pose de menuiseries PVC en respect du DTU 36-5 et les normes de la certification pose

#### 1. Identifier les méthodes d'organisation de chantier

- Le mode opératoire d'un chantier de pose
- La préparation et la prise de connaissance du chantier
- L'auto contrôle du travail et la fiche de pose

#### 2. Identification des supports

- Les différents types de matériaux
- Les fixations adaptées

#### 3. La dépose des menuiseries

- Dépose de menuiseries sans tapées ni ébrasements
- Dépose de menuiseries avec ébrasements
- Dépose de menuiseries avec tapées
- Dépose de menuiseries posées en tunnel

#### 4. Les différents types de poses

- La pose en applique
- La pose en feuillure en réhabilitation
- Pose en tunnel et pose en tableau
- Pose en rénovation avec conservation des anciens bâtis



#### Participants

- Métreurs
- Responsable SAV



#### Prérequis

- Connaître les différentes gammes de produits menuiserie PVC et leurs caractéristiques techniques.



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## REALISER DES METRAGES (STORES, VOLETS ROULANTS, MENUISERIES) PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

### OBJECTIFS

Maîtriser la prise de côtes chez un client  
Savoir communiquer des informations techniques

#### 1. Identifier les objectifs de la prise de côtes chez le client

- Les enjeux commerciaux et techniques du métrage
- Les étapes avant et après la prise de côte
- Le métrage et le besoin du client

#### 2. Maîtriser les termes techniques du métrage

- Le glossaire store extérieur
- Le glossaire volet roulant
- Le glossaire menuiserie

#### 3. Repérer les caractéristiques de pose

- Les emplacements de pose
- Les difficultés d'exécution de pose
- La nature des supports
- Les pièges à éviter

#### 4. Adapter ses outils et comportements au contexte rencontré

- Les comportements face au client
- Les différents outils à disposition
- La fiche métrage

#### 5. Identifier les mesures à prendre

- La visualisation de la pose
- La prise de mesure chez le client
- La formalisation sur la fiche de métrage

#### 6. Utiliser les commentaires de pose

- La prise en compte de l'environnement
- Le perçage des supports
- Le réglage du produit



#### Participants

- Technico-commerciaux
- Métreurs



#### Prérequis

- Connaissance technique des produits en Menuiserie Fermeture et des différentes techniques de pose



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## POSEUR AU COEUR DE LA SATISFACTION CLIENT

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

#### OBJECTIFS

Développer sa relation avec la clientèle  
Véhiculer une image positive  
S'adapter à ses clients selon leur profil

#### 1. Définir les missions du poseur

- Poseur, ambassadeur de l'entreprise
- Les atouts du poseur
- Les conséquences de l'insatisfaction client

#### 2. Développer la confiance avec son interlocuteur

- La présentation personnelle et professionnelle
- Les attitudes positives
- Les mots qui plaisent

#### 3. S'assurer de la satisfaction client tout au long du chantier

- Les étapes clé
- Les points d'insatisfaction possibles
- Le respect du client et de son environnement

#### 4. Identifier les différents types de clients

- Les besoins et les attentes
- Les comportements clients délicats
- La notion de service

#### 5. Maîtriser la gestion d'un problème

- Les méthodes
- L'écoute active et le langage professionnel
- L'attention personnalisée

#### 6. Vendre les atouts de l'entreprise

- La curiosité positive
- La synergie des équipes
- Les atouts de l'entreprise
- La Charte interne
- Respect du matériel
- Optimisation du temps



#### Participants

- Techniciens poseurs



#### Prérequis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAITRISER LES PHASES DE VENTE EN MENUISERIE FERMETURE

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

#### OBJECTIFS

Développer une démarche commerciale orientée client  
S'approprier les bons comportements de vente du technico-commercial

#### 1. Identifier les phases d'une démarche commerciale efficace

- Les 6 étapes clés
- Les besoins et les attentes du client
- La notion de satisfaction clientèle

#### 2. S'approprier les méthodes de préparation de visite

- La préparation matérielle et psychologique
- La prise de rendez-vous téléphonique

#### 3. Développer la relation de confiance dès le premier contact

- Les premiers mots, les premiers gestes
- L'accueil dans le show room
- Les différentes typologies de clients

#### 4. Découvrir efficacement les besoins de son client

- Les méthodes pour questionner
- Faire naître le besoin chez le client
- L'écoute active et l'empathie commerciale

#### 5. Créer de l'intérêt client pour son entreprise

- Les méthodes de présentation de l'offre
- Savoir valoriser les atouts de son entreprise
- Les techniques pour contrer les objections client

#### 6. Vendre et défendre son prix de vente

- Les techniques de vente et de défense du prix
- Les signaux d'achat, prévente du projet
- Les méthodes de traitement des objections client



#### Participants

- Technico-commerciaux ayant une expérience dans la vente de produit de menuiserie-fermeture ou protection solaire et souhaitant approfondir ses techniques de vente.



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits menuiseries/fermetures



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 2 journées



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## DEVELOPPER SON EFFICACITE SUR LA VENTE DE MENUISERIES, STORES

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

### OBJECTIFS

Développer une démarche commerciale tournée vers le projet du client  
S'approprier les bons comportements de vente du technico-commercial

#### 1. Identifier les phases d'une démarche commerciale efficace

- Travail en groupe sur les usages d'achat sur 3 familles de produits :
  - Pergolas
  - Stores
  - Menuiserie/volet roulant
- Les besoins et les attentes du client
- La notion de satisfaction clientèle

#### 2. Les différentes typologies de client

- Les différentes typologies de clients
- Les croisements des motivations d'achat avec les différentes typologies de clients

#### 3. La négociation

- La préparation du client à entendre le prix (étape de reformulation de l'offre)
- Comment chiffrer et à quel prix?
- Les astuces qui font vendre

#### 4. Initiation à la PNL



#### Participants

- Technico-commerciaux ayant une expérience dans la vente de produit de menuiserie-fermeture ou protection solaire et souhaitant approfondir ses techniques de vente.



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits menuiseries/fermetures



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

## MAÎTRISER LA POSE ET LA DÉPOSE D'UN VOLET RÉNOVATION ET TRADITIONNEL

### PROGRAMME DE LA FORMATION



Formation spécialisée  
Menuiserie Fermetures

#### OBJECTIFS

- Maîtriser la pose, dépose et le dépannage de volet roulant rénovation et traditionnel
- Connaître les règles de pose qui sont régies par le CSTB
- Maîtriser la phase de préparation d'un chantier
- Appréhender les différents types de pose suivant le type de manœuvre

#### 4. Montage d'un volet rénovation – Théorie (suite)

- Chevilles de fixation
- Type de perçage
- Protection des joints de coulisse lors du perçage et vissage
- Fixation du volet roulant

#### 5. Les différentes manœuvres

#### 6. Montage d'un volet rénovation – Pratique

- Montage de volet roulant rénovation sur support
- Règles de sécurité

#### 7. Montage d'un volet traditionnel – Théorie

#### 8. Montage d'un volet traditionnel – Pratique

- Mise en pratique de la partie théorique
- Montage de volet roulant traditionnel sur support
- Règles de sécurité



#### Participants

- Toute personne amenée à poser, déposer, dépanner: poseurs, métreaux, personnes s'occupant du SAV



#### Prérequis

- Connaître les gammes de produits menuiseries/fermetures



#### Méthodes pédagogiques

- Positionnement: questionnaire préalable envoyé aux participants et responsable N+1
- Formation progressive de mode participatif, basée sur le vécu professionnel en s'appuyant de l'analyse de situations réelles
- Echanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Les apports théoriques et méthodologiques seront illustrés par de nombreux exercices pratiques et mises en situation
- Mises en situation sur des cas proposés par les participants, analyse de situation pour permettre l'appropriation des méthodes
- Support individuel de formation



#### Evaluation

- Des évaluations formatives sont réalisées par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Une validation des acquis est réalisée en fin de formation
- Synthèse détaillée présentant le bilan du formateur, recommandations et préconisations d'actions
- Plan d'actions individuel en fin de formation
- Une évaluation post formation peut être organisée 2 mois après la formation



#### Durée

- 1 journée



#### Lieu

- A définir en fonction des participants

*La formation à votre mesure*

**Vous avez des projets de formation?**

**Un programme à construire?**



**Contactez-nous:**

Par mail: [f.dicosola@dhova.fr](mailto:f.dicosola@dhova.fr)

Par téléphone: 02 43 57 16 12

Rendez-vous sur notre site [www.dhova.fr](http://www.dhova.fr)

*Merci de votre confiance*