



### DOMAINES D'ACTION

- **RELATION COMMERCIALE – en face à face et au téléphone**

- . Gestion des conflits et des incivilités.
- . Techniques de Vente et Négociation – les étapes clés
- . Traitement des Objections et des Réclamations
- . Rebond commercial
- . Sens du service et de l'accueil

- **EFFICACITE PROFESSIONNELLE & PERSONNELLE**

- . Les fondamentaux de la communication
- . Gestion du stress / du temps / des émotions
- . Affirmation de soi et estime de soi
- . Gestion des situations difficiles
- . Cohésion d'équipe
- . Formation de formateur / tuteur

- **RH/ CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF**

- . Les techniques de recherche d'emploi (*CV, lettre de motivation, coaching d'entretien d'embauche, réseau ...*)
- . Mener des entretiens de recrutement
- . Bilan de compétences (*élaborer un projet professionnel / personnel / reconversion ...*)

### REFERENCES

**Organismes de formation /d'accompagnement :**

Adecco Training, Futurskill, Nepsod, UR Formation, CCI de Lyon, Sonkhei RH, APEC, Right Management, Meras-Network, ...

**Ecole / université :**

Eklya, CFPB, Ecoris, Sciences U, Idrac, Facultés des langues de Lyon

> Enseignement / tutorat de dossier professionnel / suivi pédagogique / Jury / pré-sélection

**De nombreuses entreprises :** Gan Assurance, Axa, Manpower, Caisse d'Épargne, OL, Pôle Emploi, Intrum Justicia, GIE IRM Lyon, Acta ....