



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 occasionnel / tuteur / parrainage

- **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 :

MERAS-NETWORK, CEGOS, Adecco Training, Futurskill, Nepsod, UR Formation, CCI de Lyon, de Paris et de l'Ain, Sonkhei RH, APEC, Right Management, SQLI etc...

Ecoles / universités :

Eklya, CFPB, Ecoris, Sciences U, Idreac, Facultés des langues de Lyon, CNAM...

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

De nombreuses entreprises : Gan Assurance, Axa, Manpower, Caisse d'Epargne, OL, Pôle Emploi, Intrum Justicia, Acta, Groupama, ArcelorMittal, Engie, EFS, Thales, , Cegid, Cegedim, ENS, Orange, SBM, Veolia, SICAF, Enedis, Armorlux, GCF, CIC, BPCE, MGEFI, CAF, CARSAT, Randstad, Kisio, Haulotte, Carrefour, SADA, Crosscall, Rexrothary, CMAR, CAF, Fonds de garantie, Pourquery, EIG, OGEC, NEF, MASE,..... ..