



"Tout groupe humain prend sa richesse dans la communication,  
l'entraide et la solidarité visant à un but commun :  
l'épanouissement de chacun dans le respect des différences."  
**[Françoise Dolto]**

---

- Difficile de trouver le temps de se pencher sur les problématiques de la formation ? Et pourtant vous savez que grâce à la formation vous pourriez améliorer les performances de vos salariés et donc de votre entreprise. Et vous pourriez probablement optimiser votre budget formation et rentabiliser l'argent investi.
  
- Parce qu'il y a un avant, un pendant et un après la formation, **Talents & Formations** est là pour vous accompagner de la GPEC et la conception de votre politique de formation au suivi des actions et calcul du retour sur investissement.
  
- **Talents & Formations** vous accompagne aussi sur des thématiques telles que les risques psychosociaux, la conduite du changement, la relation client...
  
- Notre ambition est de mettre nos talents au service des vôtres, dans le respect de valeurs humaines et éthiques.

## SOMMAIRE

<b>INGENIERIE DU PLAN DE FORMATION .....</b>	<b>4</b>
<b>INGENIERIE PEDAGOGIQUE - FORMATION .....</b>	<b>5</b>
<b>AUDIT ET CONSEIL.....</b>	<b>10</b>
<b>ACCOMPAGNEMENTS DIVERS.....</b>	<b>11</b>
<b>NOUS AVONS EU LE PLAISIR DE TRAVAILLER AVEC EUX.....</b>	<b>12</b>
<b>CONTACT .....</b>	<b>13</b>

## INGENIERIE DU PLAN DE FORMATION

Vous souhaitez mettre en œuvre des techniques et des outils de travail pour :

- Construire une politique formation en ligne avec la stratégie de l'entreprise
- Utiliser au mieux le cadre réglementaire de la formation
- Évaluer la qualité et l'efficacité des actions de formation
- Situer la formation comme outil de construction des compétences professionnelles

Vous vous posez des questions sur :

- L'obligation de participation, les possibilités de financements et de subventions
- Les critères d'imputabilité et de catégorisation
- Les modalités de mise en place du Droit Individuel à la Formation (DIF)

**Talents & Formations** vous accompagne tout au long de votre démarche et notamment :

- Définition de la politique de formation
- Élaboration du plan de formation (recueil des besoins, chiffrages, arbitrages)
- Gestion de la communication avec les Instances Représentatives du Personnel (IRP)
- Structuration de la politique du Droit Individuel à la Formation (DIF)
- Rédaction du cahier des charges
- Évaluation des actions de formations

En fonction de vos besoins, nous définissons un cahier des charges et un agenda précis, étape par étape. Nous travaillons étroitement avec les personnes en charge de la formation dans votre organisation, afin que celles-ci puissent acquérir les compétences pour poursuivre seules ce que nous aurons mis en place ensemble.

## INGENIERIE PEDAGOGIQUE - FORMATION

- Vous voulez monter un dispositif pédagogique pertinent et adapté à votre entreprise, vos spécificités, votre culture, vos équipes et votre organisation ?
- Vous voulez organiser des formations-actions et en évaluer l'impact ?
- **Talents & Formations** est là pour vous accompagner, à l'écoute de vos besoins.

**Talents & Formations** travaille avec plusieurs cabinets de formations et formateurs seniors, experts dans leur domaine, ce qui permet de vous proposer une large palette de formations, tout en vous assurant une qualité optimum.

Il n'est pas possible de lister toutes les formations déjà dispensées, mais voici les grandes thématiques actuelles :

- Formations à l'efficacité commerciale
- Formations à la communication orale ou écrite
- Formations management
- Formations développement personnel
- Autres formations

Les formations sont construites sur mesure. Elles durent généralement entre 2 et 5 jours, sur le lieu de votre choix (dans votre entreprise ou non), si possible en plusieurs sessions, en fonction de vos besoins, de vos équipes et des objectifs que vous souhaitez atteindre.

Nous proposons à nos stagiaires de faire un **PARI**<sup>®</sup> :

**P**lan d'**A**ction de **R**éalisation **I**ndividuelle

Chaque stagiaire, en fin de formation, signe un **PARI**<sup>®</sup> avec le formateur. A la date de réalisation du **PARI**<sup>®</sup> indiquée dans le document, le stagiaire et le formateur reprennent contact par mail ou par téléphone pour déterminer si le stagiaire a ou non tenu son **PARI**<sup>®</sup>.

Si le stagiaire n'a pas gagné ou n'a pu tenir son **PARI**<sup>®</sup>, le formateur analyse avec lui pour quelles raisons et l'aide à trouver d'autres moyens pour le réaliser et/ou modifie le **PARI**<sup>®</sup> si nécessaire.

Si le stagiaire a tenu son **PARI**<sup>®</sup>, le formateur étudiera avec lui la possibilité d'aller plus loin encore dans la démarche et le savoir être.

**Info** : toutes les formations sont accessibles au titre du DIF.

## **EFFICACITE COMMERCIALE**

**Talents & Formations** associe la théorie de la formation en salle et sa mise en pratique en accompagnant les équipes sur leur terrain. Notre mission peut être de :

- Redynamiser les équipes management et vente
- Les mettre en phase avec leurs missions et les objectifs de résultat
- Les entraîner à pratiquer les « bons réflexes » dans leurs missions respectives
- Les suivre sur le terrain en les évaluant sur des bases factuelles
- Nous engager sur des résultats opérationnels et vous procurer les moyens d'apprécier le succès de nos interventions

### **Pour les commerciaux**

- Perfectionner sa négociation commerciale grâce la PNL (par un maître praticien PNL)
- Déjouer les pièges des acheteurs
- Savoir répondre aux objections
- Maîtriser la négociation « non verbale »
- Négocier d'égal à égal avec des Grands Comptes
- Réussir un Appel d'Offre
- Savoir conclure un entretien
- Devenir joueur pour mieux vendre
- Organiser son secteur et ses visites
- Gérer son portefeuille Clients

### **Pour le service clients**

- Transformer la réclamation en une opportunité de fidéliser le client
- Gérer les conflits avec les clients exigeants
- Instaurer la qualité relationnelle par téléphone et par mail
- Transformer les opportunités : Rebond Commercial
- Acquérir une culture Client & Commerce

## MANAGEMENT

- Manager une équipe commerciale
- Manager une équipe service clients
- Management de proximité – communiquer mieux avec ses équipes
- Utiliser la socio-dynamique en gestion de projet
- Manager mieux avec la PNL (avec un maître praticien en PNL)
- Manager la transition : conduire le changement
- Mener les entretiens d'évaluation
- Manager de manière situationnelle
- Mener les entretiens de recrutement
- Savoir gérer les conflits
- Déléguer et responsabiliser ses collaborateurs

## COMMUNICATION

### Communication orale

- Prendre la parole en public niveau 1
- Prendre la parole en public niveau 2 : traitement des objections
- Conduire une réunion
- Animer une table ronde
- Animer une conférence de presse
- Maîtriser ses interviews : media training TV / radio
- Maîtriser sa voix au téléphone
- Maîtriser sa voix : coaching vocal – élocution, prononciation...

### Communication écrite

- Comment traiter la réclamation
- Rédiger des e-mails efficaces, vite et bien
- Fidéliser ses clients par mail
- Jongler avec la grammaire et l'orthographe
- Dynamiser ses présentations sur Power Point

## DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Savoir gérer son stress
- Maîtriser la gestion de conflit
- Retrouver la maîtrise de son temps
- Développer ses atouts relationnels en situation difficile
- Développer son Intelligence Émotionnelle : gérer ses émotions
- Découvrir la PNL (avec un maître praticien en PNL)
- Connaître les risques psycho-sociaux en entreprise (avec un psychologue du travail habilité IPRP)
- Mieux se connaître pour mieux communiquer : l'Ennéagramme

## AUTRES FORMATIONS

### Pour les collaborateurs RH et Dirigeants

- Améliorer le climat social grâce à la socio-dynamique
- Construire son plan de formation en ligne avec la stratégie de l'entreprise
- Mettre en place le Droit Individuel à la Formation (DIF)
- Construire le cahier des charges de formation

### Pour vos formateurs internes

- Formation de tuteurs
- Formation de formateurs : niveaux 1 & 2

Il existe d'autres formations que celles citées, nous travaillons sur mesure. N'hésitez pas à nous contacter : [contact@talentsetformations.com](mailto:contact@talentsetformations.com)

## STAGES INTER ENTREPRISES

**Dirigeants** : Vous n'avez pas toujours assez de collaborateurs à former pour organiser un groupe de formation dans l'entreprise.

**Cadres** : Vous savez que sur de nombreux sujets, il est indispensable d'échanger avec des homologues et de faire du benchmarking.

**Managers** : Vous avez un nouveau collaborateur qui rejoint votre équipe déjà formée par **Talents & Formations**.

**Salariés** : Vous souhaitez vous former de manière individuelle, en utilisant votre DIF par exemple.

**Le stage Interentreprises est LA solution !**

### Les stages 2010 :

- **Gérer son stress**
- **Manager de proximité – communiquez mieux avec vos équipes**
- **Gérer son temps**
- **Conduire les entretiens d'appréciation**
- **Prospecter par téléphone : prendre des rendez-vous utiles**
- **Jonglez avec la grammaire et l'orthographe**
- **Prise de parole en public – réussissez vos interventions**
- **Mieux se connaître pour mieux communiquer**

Le stage a lieu dès lors que 6 personnes sont inscrites.

N'hésitez pas à nous contacter pour avoir plus d'informations (programme, tarif, dates, lieux...) :

[contact@talentsetformations.com](mailto:contact@talentsetformations.com)

## AUDIT ET CONSEIL

Les consultants de **Talents & Formations** ont une solide expérience acquise en entreprise. Ils sont experts dans leur domaine et vous accompagneront dans des missions personnalisées d'Audit et de Conseil :

- **Relation clients – équipes vente et service clients**
  - Valider la pertinence d'une organisation
  - Mesurer l'efficacité commerciale
  - Apprécier la Relation Client
  - Mettre en place des indicateurs de performance et de qualité
  - Mesurer la qualité rendue
  - Stratégie
  - Fidéliser et s'engager auprès des clients
  - Développer la clientèle, conquérir des parts de marché
  - Faire des choix stratégiques en terme de Service Clients
  - Augmenter l'efficacité commerciale
  - Optimiser la relation client au travers de chaque point de contact
  
- Les **risques psychosociaux** en entreprise (avec un psychologue du travail, habilité IPRP).  
Comment améliorer les performances individuelles et collectives grâce à une réflexion sur les conditions de travail ?  
Nous intervenons quand vous constatez, entre autres :
  - Augmentation de l'absentéisme (turn-over, arrêts de travail...)
  - Climat social dégradé, sentiment général de démotivation
  - Modification de votre organisation (fusion, rachat, fermeture de site...)
  - Violence physique, verbale et stress au travail
  - Dépression, harcèlement
  
- Mettre en place la **GPEC** dans l'entreprise
  - Elaboration des référentiels de compétences / métiers
  - Rédaction des fiches de poste
  - Mise en place de l'entretien annuel d'appréciation
  - Choix et mise en place de l'outil SIRH...

## ACCOMPAGNEMENTS DIVERS

Pour répondre aux multiples besoins de l'entreprise, **Talents & Formations** développe des prestations complémentaires pour vous accompagner dans les domaines suivants :

- **Aide au recrutement** (avec un psychologue du travail)
- **Bilan de compétences, bilan de carrière**
- **Coaching individuel ou collectif**
- **Accompagnement du changement**
  - Annoncer et préparer le changement
  - Mesurer les impacts du changement
  - Assurer l'appropriation pérenne de l'organisation, des outils, des méthodes de travail
- **Audit** avant la formation et après la formation.
- Réalisation de **Baromètres Qualité** [qualité rendue].
- Construction d'**arborescences** de motifs de contacts ou de réclamations.
- Rédaction de **bibliothèques de lettres types**, paragraphes types, mails types [en réponse à des réclamations].
- **Assistance à Maîtrise d'Ouvrage** :  
Conduite du projet d'implantation de l'outil SI CRM / SI RH : expression des besoins, rédaction du cahier des charges, aide à la décision pour le choix de l'outil, relations avec l'intégrateur, tests, déploiement, formation des utilisateurs...

## **NOUS AVONS LE PLAISIR DE TRAVAILLER AVEC EUX...**

- **Carrier UTC**
- **CGT**
- **Crédit Agricole Consumer Finance (Sofinco)**
- **Crédit Coopératif**
- **CSEEE**
- **Etablissements Désormeaux - TPR**
- **Di Mode**
- **Dubernard**
- **FCI Automotive**
- **GRT Gaz**
- **Mécaniques Ateliers de Coignières – AGP – So Industries**
- **Mercedes**
- **Saroda groupe (Adapt propreté – JV Nettoyage – Propreté Hyper Services)**
- **Service Aviation Paris**
- **Systech**
- **Vielmon Immobilier**
- **Wolters Kluwer - Lamy - Liaisons Sociales**

## CONTACT

### Pour nous joindre

- **Par téléphone**                    01.74.70.48.86
  
- **Par mail**                            contact@talentsetformations.com
  
- **Par courrier**                    Tour Albert 1<sup>er</sup> – 65, avenue de Colmar  
92 507 Rueil-Malmaison
  
- **Par fax**                              01.79.73.61.86
  
- **Sur Internet**                    www.talentsetformations.com

### Infos légales

- **SARL** au capital de 10 000 €
  
- **RCS Versailles** - N° SIRET 517 724 183 00010 - Code NAF 8559A
  
- **Organisme de formation** enregistré sous le numéro **11 78 81041 78**.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.)