



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



**Qualiopi**  
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

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

**ACTION DE FORMATION**

DÉLIVRÉE PAR



**ICPF**

CERTIFICATION  
QUALITÉ



Accréditation  
N° 5-0616  
Portée disponible  
sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**

**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**

**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



Pour que votre expérience soit la plus enrichissante et qualitative, HELIOS FORMATIONS vous fournit les informations importantes sur le déroulement de votre formation en présentiel ou à distanciel.

Vous y retrouvez les conditions et informations pratiques sur le déroulement pédagogique et administratif de votre formation.

Nous vous souhaitons une excellente formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## ORGANISATION DE VOTRE FORMATION

### **LE CONTENU DE VOTRE FORMATION**

Une convention de formation a été signée avec le service formation de votre établissement à laquelle a été annexée la fiche programme détaillée de la formation.

Votre service formation vous a remis cette fiche programme.

Si tel n'était pas le cas, merci de vous rapprocher de nous afin que l'on puisse vous la faire parvenir directement.

La fiche programme détaillée met en parallèle :

- les objectifs opérationnels de la formation
- les méthodes pédagogiques envisagées
- les moyens d'encadrement
- les modalités d'évaluation des acquis
- les modalités d'évaluation de la satisfaction des stagiaires

### **ANALYSE DE VOTRE BESOIN**

Le service formation ou responsable formation de votre établissement a pris soin de valider que vous remplissiez bien les prérequis identifiés dans la fiche programme.

La définition de prérequis et leur vérification est l'assurance que vous puissiez suivre la formation avec aisance.

La formation dispensée rentre dans le cadre du plan de formation de votre établissement et correspond à votre besoin en termes d'acquisition ou renforcement de vos compétences professionnelles.

Le recueil des besoins que nous avons validé avec votre établissement prévoit également la prise en charge de situations ou difficultés tel qu'un handicap.

Une assistance a été alors au préalable envisagée au cas par cas. Nous nous tenons toutefois à votre disposition pour aborder toute adaptation qui n'aurait pas été identifiée et prévue.

Votre formateur prendra en début de formation connaissance de votre activité et son environnement, votre niveau de compétence, vos attentes particulières et l'existence d'un handicap qu'il prendra en compte.

N'hésitez pas à exprimer vos souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou question technique particulière pour qu'il puisse en tenir compte.



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



## **VOTRE CONVOCATION DE FORMATION**

La Convocation à la session de formation que vous allez suivre, vous a été transmise par votre employeur.

Elle mentionne :

- ✓ Le titre de la formation
- ✓ Le planning indiquant les dates et durées ainsi que les heures pour chaque séquence de la formation réalisée en présentiel.

## **VOTRE FORMATEUR**

Votre formateur est reconnu pour ses qualités et expériences professionnelles. Il met à jour en continu ses connaissances dans son domaine d'expertise.

## **LE DEROULEMENT DE VOTRE FORMATION**

Votre formateur débute la session par la présentation du sujet de la formation qui vous réunit, et poursuit par un tour de table des stagiaires afin qu'ils se présentent.

Cette étape fait partie intégrante de la stratégie pédagogique et permet à chacun d'exprimer ses attentes de la formation et ses questions spécifiques.

Nous souhaitons des formations participatives et en lien avec l'expérience professionnelle de chacun. Compléter, développer ses connaissances se fait également à travers les différents échanges entre participants et questionnement exprimé des uns et des autres.

Soyez actifs tout au long de votre formation.

## **NOS METHODES PEDAGOGIQUES**

Les méthodes pédagogiques sont détaillées dans la ligne « approche pédagogique proposée » de chaque programme de formation.

Les objectifs pédagogiques des programmes contribuent à l'atteinte de ces compétences visées.

Les méthodes pédagogiques mises en œuvre s'articulent avec des apports théoriques, des mises en application, une réflexivité sur la pratique, une synthèse et une évaluation.

Les apprenants sont au cœur de la formation, c'est sur leur participation et leur expérience que le formateur s'appuie pour venir compléter ou corriger les connaissances.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## **VOS RESSOURCES DOCUMENTAIRES**

Vous sont remis au cours de la formation :

- ✓ Des documents comprenant
  - Les apports essentiels facilitant la prise de notes
  - Les QCM ou étude de cas : application facilitant le transfert entre le cadre théorique et la pratique professionnelle.
- ✓ Une documentation pédagogique est remise aux participants en papier ou version numérique
- ✓ Une bibliographie peut être proposée

## **VOTRE PRESENCE ET ASSIDUITE**

Vous devez être présent aux horaires de la formation indiqués sur votre convocation de formation ou convenus avec votre formateur.

Nous vous demandons, pour le respect de votre formateur et de l'ensemble du groupe, de mettre tout en œuvre pour respecter les horaires indiqués et ne pas perturber le déroulement de la formation.

En cas de retard, d'absence ou d'imprévu, il est impératif de prévenir dans les meilleurs délais. Il est également de votre responsabilité de prévenir votre employeur.

## **FORMATION EN PRESENTIEL**

Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est assuré par votre signature, chaque demi-journée, de la feuille d'émargement qui est à destination du financeur de votre formation.

Le contrôle de vos connaissances et de vos nouveaux acquis

Votre formation se termine par une évaluation des acquis permettant de valider l'acquisition des connaissances et apprentissages.

Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire (QCM ou étude de cas).

La correction de l'évaluation et son argumentation ont lieu en commun avec le Formateur.

Il peut revenir sur une information s'il estime qu'un point particulier mérite d'être précisé ou reformulé.

Votre formateur analyse les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre et vous remettra votre attestation de fin de formation.



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**

**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**

**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



## **EVALUATION DE SATISFACTION**

En fin de formation en présentiel, nous souhaitons recueillir la mesure de votre satisfaction de la formation suivie.

Cette évaluation vous permet de nous communiquer votre avis sur l'organisation de la session et les conditions d'accueil, les méthodes pédagogiques, les moyens et supports utilisés ainsi que les qualités pédagogiques de votre Formateur.

Les appréciations que vous avez formulées font l'objet d'un enregistrement et d'une analyse qualitative de la formation et du Formateur au regard des autres sessions réalisées.

HELIOS FORMATIONS a mis en place un processus qualité qui prend en considération les éventuels dysfonctionnements rencontrés par les participants afin d'être proactif quant à la solution corrective adaptée tant sur le contenu de la formation elle-même que les conditions de son déroulement.



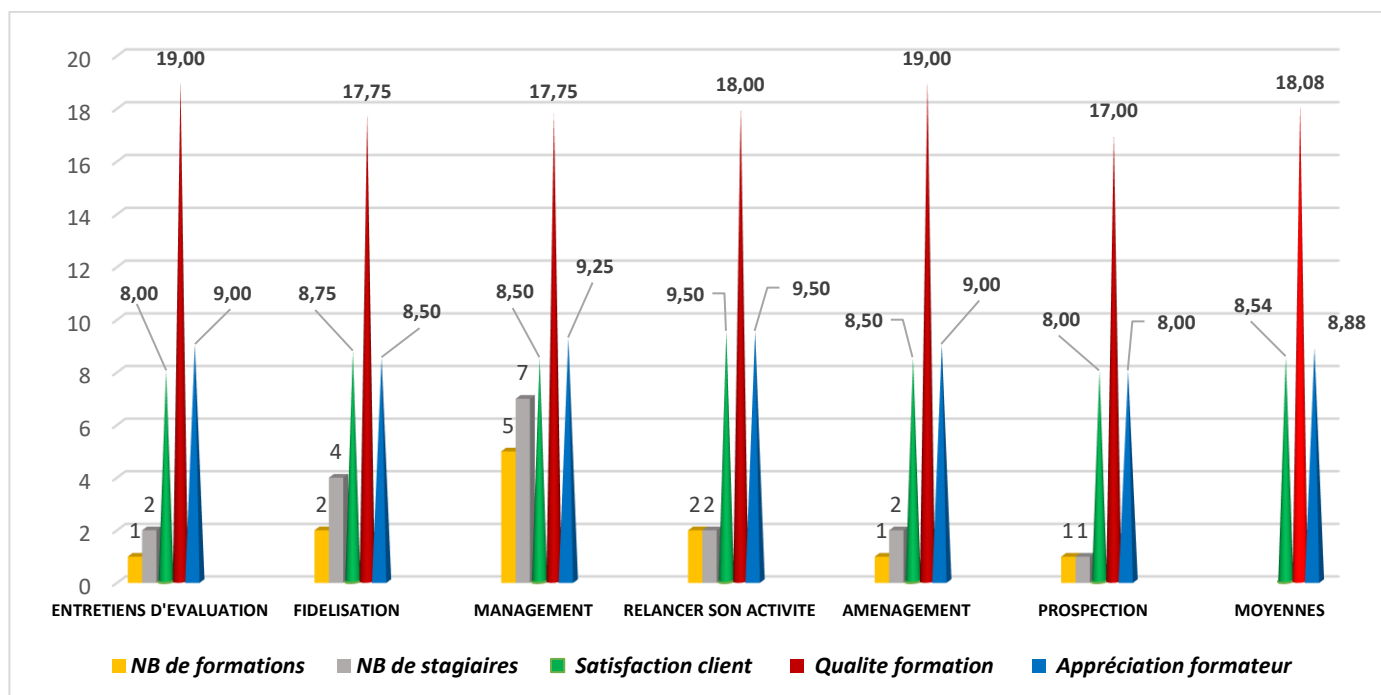
# HELIOS



12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
 OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
 Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A

## NOS STATISTIQUES 2022

	NB de formations	NB de stagiaires	Satisfaction client	Qualite formation	Appréciation formateur par les stagiaires
<i>ENTRETIENS D'EVALUATION</i>	1	2	8,00/10	19,00 /20	9,00/10
<i>FIDELISATION</i>	2	4	8,75/10	17,75/20	8,50/10
<i>MANAGEMENT</i>	5	7	8,50/10	17,75/20	9,25/10
<i>RELANCER SON ACTIVITE</i>	2	2	9,50 /10	18,00/20	9,50/10
<i>AMENAGEMENT</i>	1	2	8,50/10	19,00/20	9,00/10
<i>PROSPECTION</i>	1	1	8,00/10	17,00/20	8,00/10
<b><u>MOYENNES</u></b>			<b><u>8,54/10</u></b>	<b><u>18,08/20</u></b>	<b><u>8,88/10</u></b>







# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## BESOIN D'UNE SOLUTION SUR MESURE ?

CONTACTEZ-NOUS.

### Formation sur mesure : définition

Les formations intra-entreprise sur mesure sont des formations spécialement conçues pour répondre aux problématiques rencontrées au sein d'une entreprise. Elles ont des modalités et des **objectifs de formation** très précis.

Le programme de ces formations est établi en fonction des attentes et lacunes des collaborateurs et leur permet de **gagner en performance** rapidement. Ces formations peuvent être dispensées par un organisme de formation externe, qui établit le programme en collaboration avec les managers de l'entreprise, ou directement par un membre de l'entreprise. Les formations sur mesure s'inscrivent dans un dispositif de formation continue pour permettre aux employés de monter en compétences.

### Les avantages de la formation sur mesure

Les avantages de la formation professionnelle intra-entreprise sont nombreux. C'est une solution personnalisable : le projet de formation est établi en fonction des besoins réels des salariés. Il est possible d'en définir toutes les modalités (modalités d'accès, en présentiel ou en distanciel, durée de la formation, **planning de la session** de formation adapté aux salariés...).

### Un programme de formation sur mesure

Créer une formation sur mesure intra-entreprise n'est pas simple quand on n'est pas formateur de métier. Vous ne savez pas par où commencer ? Je vous accompagne pour vous aider à créer votre plan de formation personnalisé.

Voici les étapes à suivre pour créer des programmes de formation pour vos collaborateurs :

1. Faire le point sur vos besoins : notre première mission est d'identifier les problématiques que vous souhaitez résoudre. Nous organisons une réunion pour comprendre vos objectifs et recueillir vos besoins et attentes.
2. Proposition de notre solution : nous faisons le point sur les modalités souhaitées pour votre formation, son contenu, ses **différents modules de formation** et le parcours idéal pour vos stagiaires.
3. Proposition commerciale : nous vous adressons une proposition technique et financière adaptée à vos besoins.
4. Début de la formation sur mesure : vous avez préparé votre formation en lien avec nos conseillers. Nous restons à votre écoute pour vous aider à y apporter d'éventuels ajustements.
5. Les évaluations : dès le lendemain de la formation, nous vous aidons à en évaluer la performance. Nous revenons vers vous ultérieurement pour mesurer l'acquisition des compétences par vos collaborateurs à l'issue de leur parcours de formation.
6. Le bilan : nous vous accompagnons pour dresser **le bilan de votre formation** et clôturer votre projet.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir des conseils pédagogiques et débiter votre action de formation sur mesure. Vous avez besoin d'une offre de **formation** ? Découvrez toutes nos formations professionnelles (formations courtes, formations professionnelles continues, perfectionnement en présentiel dans vos locaux ou à distance).





# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## ENTRETIEN D'ÉVALUATION : REUSSIR SES ENTRETIENS ANNUELS

Techniques et postures pour faire de l'entretien un levier de performance et de motivation

### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Différencier entretien annuel et entretien professionnel.
- Préparer l'entretien.
- S'approprier les étapes de l'entretien annuel.
- Fixer des objectifs SMART.
- Évaluer avec objectivité.

### **PUBLIC**

- Manager, responsable opérationnel et chef d'équipe.
- Directeur d'établissement amené à conduire les entretiens annuels d'appréciation.

### **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis

### **DUREE**

2 jours, soit 14 h

### **LIEU DE FORMATION**

Sur site client ou à distanciel

### **CONTENU DE LA FORMATION**

#### **Jour 1**

#### **1 - Situer l'entretien annuel dans les processus RH et identifier les enjeux pour les acteurs**

- Différencier l'entretien annuel et l'entretien professionnel.
- Les enjeux pour le collaborateur, le manager et l'organisation.
- Faire le lien entre l'appréciation et les processus RH.
- L'entretien d'appréciation, levier de motivation.

#### **2 - S'approprier les objectifs des différentes étapes de l'entretien**

- Préparer l'entretien.
- Faire le bilan de l'année écoulée.
- Évaluer les résultats et les compétences.
- S'orienter vers le futur.
- S'appuyer sur le support d'entretien.

#### **3 - S'entraîner à mener des entretiens annuels**

S'appuyer sur les méthodes et les techniques pour conduire les différentes phases de l'entretien annuel.  
MAJ MARS 2023



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## Jour 2

### 4 - Fixer des objectifs et évaluer avec objectivité

- Identifier les différents types d'objectifs.
- Rédiger des objectifs annuels alignés avec la stratégie de l'organisation.
- Objectiver son évaluation en s'appuyant sur des faits significatifs.
- Fixer des objectifs SMART à un collaborateur.

### 5 - Acquérir les savoir-faire relationnels pour faciliter l'entretien

- Utiliser les comportements adaptés aux phases de l'entretien.
- Féliciter et formuler une critique constructive.
- Repérer son style d'écoute et exceller dans la relation.
- Gérer les situations difficiles et les risques liés à l'évaluation.

### 6 - De l'entretien annuel d'évaluation à l'entretien professionnel

- Différencier entretien annuel et professionnel.
- Identifier les points clés de l'entretien professionnel.
- Être un acteur du développement de ses collaborateurs.

## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

## TARIF (Non assujetti à TVA)

700 € par stagiaire



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



## **DELAI D'ACCES**

1 mois

## **CONTACT**

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

## **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## AMENAGER SON POINT DE VENTE :

*GAGNEZ EN ATTRACTIVITE EN RELOOKANT VOTRE POINT DE VENTE.*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les techniques d'aménagement de l'espace de vente sédentaire
- Détecter les points forts et les points à améliorer de son espace de vente pour le rendre plus attractif
- Découvrir les tendances actuelles

### PUBLIC

Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

### DUREE

2 jours, soit 14 h

### LIEU DE FORMATION

Sur site client

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Jour 1

- Un lieu de vente attractif : définition et éléments clés du merchandising
- Le comportement des clients et les bases de l'aménagement de l'espace de vente

La circulation du client : les moments clé  
L'importance de la première impression  
Les perceptions des clients

- Autres questions à se poser et techniques d'aménagement

Les atouts et faiblesses du lieu/contraintes de l'espace  
L'organisation de l'offre et la segmentation produits  
La communication et l'identité visuelle : signalétiques, informations produits...

#### Jour 2

- Les tendances actuelles
- Les outils de séduction du client

Les 5 sens  
Les couleurs  
La lumière et l'éclairage  
L'animation du lieu

MAJ MARS 2023



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



L'ambiance intérieure  
Les mises en scène et les vitrines

- Les techniques de mise en avant des produits
- Réaménagement de son point de vente en cas d'alerte sanitaire

## **MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## **PROFIL DU FORMATEUR**

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## **MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Evaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## **MOYENS TECHNIQUES**

Salle, tableau, portable

## **TARIF (Non assujetti à TVA)**

700 € par stagiaire

## **DELAI D'ACCES**

1 mois

## **CONTACT**

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

## **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



## PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les méthodes utiles pour préparer et organiser sa prospection
- Capter son interlocuteur par les techniques de communication rapide
- Préparer ses scénarios et optimiser chaque prise de contact

### PRE-REQUIS

Aucun prérequis

### DUREE

3 jours, soit 21 h

### LIEU DE FORMATION

Sur site client

### CONTENU DE LA FORMATION

Partie1 : Prospecter efficacement

Préparation de la prospection

Définir les objectifs dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise

Élaborer et qualifier la base de données

Préparer les outils : argumentaire, objection aire

Connaître les techniques de prospection

Différentes méthodes : le publipostage, le téléphone, la prospection directe, Internet, les salons professionnels

Analyse en termes de coûts

Prospection téléphonique

Découvrir les clés de la communication téléphonique

Baliser les étapes de l'entretien (accroche, proposition, conclusion)

Passer les barrages secrétaires

Prendre RDV

Répondre aux objections

Rester positif et motivé

Maîtriser la prospection physique

Conduire un premier entretien

Identifier les principes de la communication

Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure

Découvrir les étapes clés de l'entretien

Développer un climat de confiance

Découvrir les premiers mots qui font vendre

Bilan de la prospection

Relancer par téléphone

Élaborer des tableaux de bord

Mettre à jour la base de données grâce aux informations recueillies

MAJ MARS 2023



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



Partie2 : Les techniques de vente et de négociation

Préparation de l'entretien

Etablir l'objectif de l'entretien et la stratégie à mettre en œuvre

Connaitre ses marges de manœuvre

Collecter les informations clients existantes (historique d'achat, quantité, décisionnaire,)

Préparer la découverte

Accueil et prise de contact

Accueillir le client

Se présenter

Présenter le déroulement de l'entretien

Introduire la société / Présenter les nouveautés

Découverte des besoins

Faire parler le client

Découvrir le client / l'entreprise

Découvrir ses besoins et motivations d'achat

Utiliser la reformulation et l'écoute active

Phase d'argumentation

Passer des caractéristiques aux avantages et bénéfices client

Présenter le prix avantageusement

Négocier en 5 temps

Traitement des objections

Connaître les types d'objections

Comprendre leurs origines et leurs raisons

Traiter les objections

Réussir à les anticiper

Conclusion et prise de congé

Repérer les signaux d'achats

Favoriser la prise de décision finale

Obtenir un engagement

Rester positif même en cas d'échec

Fidélisation

Relance qualifiée

Mettre en place des tableaux de bord et les tenir à jour

Développer une stratégie pour le futur

## **MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## **PROFIL DU FORMATEUR**

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## **MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .

MAJ MARS 2023





# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.
- 

## MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

## TARIF (Non assujetti à TVA)

1.050 € par stagiaire

## DELAI D'ACCES

1 mois

## CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



FORMATION FIDELISATION CLIENT :

APPREHENDER LES TECHNIQUES POUR FIDELISER VOTRE CLIENTELE

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Intégrer des méthodes pratiques d'écoute client pour identifier les critères de choix des clients et leur niveau de satisfaction
- Développer une démarche construite pour fidéliser les clients
- Acquérir des méthodes et outils pour mettre en oeuvre des actions de fidélisation
- Identifier et répondre aux sources de mécontentement client

## PUBLIC

Tout public issu du monde de la distribution (alimentaire, ameublement, textile, GSS, loisirs, automobile, bricolage, etc.)

## PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour suivre la formation fidélisation client

## DUREE

3 jours, soit 21 h

## LIEU DE FORMATION

Sur site client

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1<sup>ère</sup> JOURNEE – 7h.

#### *Comprendre la notion de satisfaction client*

- Définitions : satisfaction client, fidélité...
- Les principes de fonctionnement du cycle de vie d'un client : qualité, satisfaction et fidélisation.
- Quels enjeux pour l'entreprise, les salariés ?
- Les prérequis, les modes d'animation et de communication, les facteurs clés de succès de la mise de ce type d'outils.
- L'identification, l'analyse et l'importance des facteurs de satisfaction et d'insatisfaction.
- L'introduction de la notion d'attachement et les déterminants de la fidélité.

### 2<sup>ème</sup> JOURNEE – 7h.

#### Mesurer la satisfaction client

- S'appuyer sur les interviews, questionnaires et enquêtes réalisés auprès de la clientèle
- Connaître les écarts entre qualité offerte et qualité perçue : réajuster la qualité ou mieux la valoriser
- Se positionner en tant que vendeur face à la concurrence

#### *Mettre en place sa stratégie de fidélisation*

- Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.

MAJ MARS 2023



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
- Identifier les attitudes et motifs d'insatisfaction.

## 3<sup>ème</sup> JOURNEE – 7h.

Mettre en oeuvre des actions de fidélisation

- Bien connaître ses segments de clientèle
- Fidéliser par le service : la reconnaissance, clients privilégiés ?
- La fidélisation par l'offre
  - Promotion
  - Tarifs
  - Produits et services
- Connaître les outils de fidélisation du marketing direct
  - Couponing
  - Newsletter
  - Mailing
  - Concours
  - Parrainage
  - Événement

Optimiser ses actions

- Tirer profit des réussites récentes les plus marquantes
- Investir sur les moments forts de la relation client
- Mesurer les résultats de ses actions pour s'adapter en permanence

## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- Etude de cas

## PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Evaluation des acquis via une étude de cas.
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

## TARIF (Non assujetti à TVA)

1.050 € par stagiaire



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## DELAI D'ACCES

1 mois

## CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou helios@9business.fr

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



ADAPTEZ UN MANAGEMENT EFFICACE

## **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Etablir un diagnostic des compétences en interne
- Définir un plan d'actions pour mettre en adéquation les compétences en interne et le projet d'entreprise
- Recruter en s'appuyant sur une démarche structurée
- Préparer et conduire les entretiens annuels d'évaluation et les entretiens professionnels obligatoires
- Mettre en œuvre des techniques de motivation de son personnel

## **PUBLIC**

Chefs d'entreprise, conjoint(e)s, salarié(e)s

## **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis

## **DUREE**

4 jours, soit 28 h

## **LIEU DE FORMATION**

Sur site client ou à distanciel

## **CONTENU DE LA FORMATION**

### Jour 1

- Définir le projet stratégique de l'entreprise
- Formaliser l'organisation générale de l'entreprise
- Poser un diagnostic de GPEC pour son entreprise

### Jour 2

- Recruter en s'appuyant sur une démarche et un processus structuré
- Accueillir et intégrer son nouveau salarié
- Respecter les obligations légales RH de l'employeur

### Jour 3

- Réaliser l'entretien annuel optionnel d'évaluation
- Gérer la formation professionnelle des salariés et des apprentis en TPE en lien avec l'OPCO financeur
- Connaître et utiliser les dispositifs de formation accessibles aux salariés dont le CPF abondé par l'employeur

MAJ MARS 2023



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## Jour 4

- Réaliser l'entretien professionnel obligatoire tous les deux ans
- Trouver les bons leviers de la motivation pour ses salariés

## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## PROFIL DU FORMATEUR

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## MOYENS TECHNIQUES

Salle, tableau, portable

## TARIF (Non assujetti à TVA)

1.400 € par stagiaire

## DELAI D'ACCES

1 mois

## CONTACT

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

## ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## COMMENT RELANCER SON ACTIVITÉ

*Analyser votre situation commerciale et mettez en place de nouvelles actions pour mieux vendre*

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Etablir le diagnostic commercial de l'entreprise
- Réorienter ses actions en fonction du contexte évolutif de l'environnement économique et commercial, de ses objectifs et de son historique
- Mettre en place un plan d'action réaliste, efficace et structuré

### PUBLIC

Toute personne souhaitant analyser et mettre en place des actions commerciales

### PRE-REQUIS

Aucun pré-requis

### DUREE

4 jours, soit 28 h

### LIEU DE FORMATION

Sur site client ou à distanciel

### CONTENU DE LA FORMATION

1er jour

- Quelles sont les possibilités pour booster l'entreprise ?  
Identifier les pistes possibles pour booster l'entreprise et le chiffre d'affaires : opportunités, tendances, nouveaux marchés...
- Etablir le diagnostic commercial de l'entreprise  
Le diagnostic de l'entreprise : par rapport à son marché, la concurrence, la clientèle, analyse de son offre, des besoins, des objectifs et des moyens

2ème jour

- Réorienter ses actions  
Pourquoi faut-il effectuer des choix ?  
Rechercher les informations nécessaires à la construction des objectifs et du positionnement stratégique  
Comparer sa situation avec les objectifs et les possibles

MAJ MARS 2023





# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



3ème jour

- Mettre en place un plan d'action

La définition d'un plan d'action

Mettre en place son propre plan d'action à partir de son diagnostic : quelles orientations et évolutions ? comment intégrer dans mon activité la prospection, la fidélisation, l'innovation ? Quels choix pour le futur ?

4ème jour

- Les méthodes de vente

Préparation de la vente : prise de contact, argumentaire et fidélisation

Du discours de communication au support

Les techniques efficaces pour booster : techniques de vente

Les techniques de communication

## **MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## **PROFIL DU FORMATEUR**

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## **MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## **MOYENS TECHNIQUES**

Salle, tableau, portable

## **TARIF (Non assujetti à TVA)**

1.500 € par stagiaire

## **DELAI D'ACCES**

1 mois

## **CONTACT**

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

## **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## L'ESSENTIEL DE LA GESTION RH

### *OBLIGATIONS LEGALES, CONTRAT DE TRAVAIL, DIALOGUE SOCIAL*

#### **OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Connaître les dispositions légales incombant au RH
- Appliquer les règles relatives aux différents contrats, de l'embauche au départ
- Gérer la durée du temps de travail et les principales absences
- Collaborer efficacement avec les partenaires internes et externes

#### **PUBLIC**

Managers en charge d'une équipe, collaborateurs d'un service RH, responsables de TPE et PME.

#### **PRE-REQUIS**

Aucun pré-requis

#### **DUREE**

3 jours, soit 21 h

#### **LIEU DE FORMATION**

Sur site client ou à distanciel

#### **CONTENU DE LA FORMATION**

##### **1) Se mettre à jour sur ses obligations légales**

- Comprendre le rôle d'un accord de branche, d'une convention collective, de la loi et de la jurisprudence.
- Disposer du règlement intérieur, des affichages et des registres obligatoires.
- Connaître et intégrer les obligations en termes de formation.
- Identifier les enjeux de la sécurité au travail, du harcèlement et de la discrimination.

##### **2) Optimiser et sécuriser ses embauches**

- Gérer les embauches : la gestion administrative du personnel, le dossier du personnel.
- Identifier les différents contrats de travail et les clauses.
- Intégrer un collaborateur et suivre la période d'essai.
- Comprendre les modes de rupture d'un contrat de travail et les documents obligatoires liés au départ.

MAJ MARS 2023



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



### **3) Gérer la durée du temps de travail, les différentes absences et les congés**

- Connaître et appliquer les règles du temps de travail.
- Evaluer la durée maximale du temps de travail.
- Prendre en compte le repos obligatoire.
- Suivre scrupuleusement le temps de travail.
- Gérer les différents types d'absence : les congés payés, les absences personnelles, familiales ou pour maladie.

### **4) Dialoguer avec les partenaires internes et externes à l'organisation**

- Comprendre l'instance unique de représentation du personnel : le C.S.E (Comité Social et Economique).
- Identifier le rôle de la commission Santé, Sécurité et Conditions de travail.
- Communiquer auprès de partenaires externes : l'inspection du travail, la médecine du travail, les prud'hommes, les OPCA.

## **MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

- Exposés Échanges
- Support de cours formation
- Apports théoriques pour comprendre les situations vécues par les participants
- QCM

## **PROFIL DU FORMATEUR**

Gwendoline MENANT, Conseil et formateur en gestion d'entreprise, commerce et développement international

## **MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

- Questionnaire de positionnement en entrée en formation.
- Évaluation des acquis via un QCM .
- À l'issue de la formation, l'apprenant évalue à chaud la qualité de la formation.
- Tour de table et recueil des attentes en début de chaque journée.
- Après la formation, le participant évalue l'impact de la formation.

## **MOYENS TECHNIQUES**

Salle, tableau, portable

## **TARIF (Non assujetti à TVA)**

1.050 € par stagiaire

## **DELAI D'ACCES**

1 mois

MAJ MARS 2023



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**  
**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**  
**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



## **CONTACT**

Gwendoline MENANT 06.14.18.07.56 et/ou [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

## **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES

OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957

Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## QUE PUIS-JE FAIRE SI JE RENCONTRE UN PROBLEME DE QUALITE LORS DE MA FORMATION ?

Vous avez participé à l'une de nos formations, au sein de votre entreprise et vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction ?

Nous mettrons en place notre processus de recueil d'insatisfaction afin de comprendre votre demande et y apporter une réponse

Si vous avez formulé une note inférieure à 3/5 dans un des critères de notre questionnaire de satisfaction à chaud, ainsi qu'une note générale inférieure à 6/10, nous déclencherons automatiquement une procédure de traitement de votre insatisfaction post formation

Contactez-nous au 06 14 18 07 56



# HELIOS

12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES  
OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957  
Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A



## FORMULAIRE DE RECLAMATION STAGIAIRE

(Prospect -Client)

Merci de bien vouloir compléter soigneusement le présent formulaire (points 1 à 5) et le renvoyer en pièce jointe à cette adresse email : [heliosformationsetconseils@orange.fr](mailto:heliosformationsetconseils@orange.fr) / [helios@9business.fr](mailto:helios@9business.fr)

Chaque point nécessite une réponse obligatoire. L'absence de réponse à un ou plusieurs points peut rendre plus difficile la bonne gestion de votre réclamation.

<b>1. Prénom / Nom de l'interlocuteur émettant la réclamation</b> (éventuellement : société et poste occupé)	
<b>2. Prénom / Nom de la personne directement concernée par la réclamation</b> (éventuellement : société et poste occupé)	
<b>3. Mode de réponse souhaité</b> (merci d'indiquer votre adresse mail et/ou votre téléphone).	
<b>4. Objet précis de la réclamation</b> (En guise de titre)	
<b>5. Description explicite de la réclamation</b> (dysfonctionnement identifié, date, lieu, intervenant, conditions éventuelles de survenue du dysfonctionnement, etc.)	



# HELIOS

**12B RUE DU BAC – 57200 SARREGUEMINES**

**OF enregistré auprès de la Préfecture Lorraine sous le n° : 41570186957**

**Siret : 43007523400020 – Code NAF : 8559A**



Le tableau ci-dessous est à compléter par Gwendoline MENANT exclusivement

<b>1. Numéro et date de réception de la réclamation</b>	
<b>2. Type et modalité de réponse adressée à l'interlocuteur</b>	
<b>3. Date de clôture de la réclamation</b>	
<b>4. Date et Tampon Gwendoline MENANT</b>	