



TESMA PARTNERS

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMATION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

CATALOGUE DE FORMATION

Téléphone: 33 843 96 06 - 77 166 96 96

www.tesmapartners.com - contact@tesmapartners.com

NOS SOLUTIONS

FORMATION



3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE BESOIN



Intra entreprise - formations proposées au catalogue

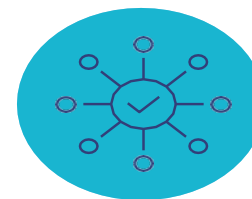
Des programmes de formation catalogue mis en oeuvre et organisés dans vos locaux ou à proximité



Formation sur- mesure

Design de formation et parcours de formation pour proposer **la bonne modalité au bon endroit et ainsi répondre à votre objectif**

- Présentiel
- Blended Learning (présentiel et à distance)
- 100% digital



Grands projets

Pour vos projets de formation **d'envergure**, nous mettons en place un dispositif d'exception et nous mobilisons une équipe de consultants dédiés, réactifs et multi-expertises



NOS SOLUTIONS

FORMATION



4

ÉTAPES CLÉS DE VOTRE PROJET SUR-MESURE

Ingénierie pédagogique

Adapter - Concevoir

- Développement du contenu de formation et des moyens pédagogiques
- Validation des séquences et innovation game
- Validation interactive des livrables

Évaluation et recommandations

Synthèse et bilan

Bilan avec l'ensemble de l'équipe projet : synthèse et préconisations

1

Cadrage et immersion

Identifier et valider

- Échanges d'information Acculturation et compréhension des besoins
- Appropriation de l'environnement et du contexte
- Recueil des spécificités métiers Immersion et interview

2

Déploiement du dispositif

Réaliser - Déployer

- Déploiement d'un pilote et ajustement si nécessaire
- Déploiement de l'ensemble du dispositif

3

4



MARKETING : COMMUNICATION ET ACCUEIL À LA CLIENTÈLE

LES OBJECTIFS

- Donner une image positive de son entreprise et développer ses capacités à informer et à communiquer avec un public.
- Découvrir les clés de la communication sociale afin d'accroître l'aptitude à entrer en contact avec l'environnement.
- Savoir se comporter et se maîtriser dans un contexte délicat, exceptionnel ou difficile.
- Acquérir un véritable professionnalisme et un sens aigu du service.

PUBLIC

Toute personne chargée d'accueillir et de renseigner le public.

LES PLUS

- Une approche pratique, mises en situation, exercices individuels, jeux de rôles et démonstrations en binômes permettant de mesurer sa propre progression
- Expertise et Qualité, Programmes Variés, Adaptation aux Besoins réels de l'entreprise, Flexibilité, Suivi et Support, Réseautage, Actualisation des Connaissances, Personnalisation...

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Questionnaire adressé aux participants 7 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
- Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
- Mise à disposition d'un support pédagogique
- Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

PROGRAMME

➤ LES PRINCIPES DE LA COMMUNICATION

- Définition du mot communication
- Authenticité du discours
- Demandes, attentes, réponses
- Relation avec les clients
- Communication verbale et non verbale
- Types de communication en fonction de l'environnement

➤ LES TECHNIQUES DE BASE DE LA COMMUNICATION

- Cadre de référence (perception du discours par le client)
- Règles d'or de la communication : précision et écoute
- Langage positif en fonction du client
- Établissement d'un rapport de qualité
- Cohérence dans la communication

➤ L'ACCUEIL : LA VENTE ET L'ACCUEIL DE SON PUBLIC

- Personnalisation de l'accueil
- Écoute, valorisation, réassurance
- Clarté, accessibilité, simplicité
- Prise en charge et facilitation des démarches
- Évaluation du service rendu

➤ LES CLIENTS

- Besoins, attentes, difficultés, opinions, ressentis
- Facteurs d'influence personnels et collectifs sur les perceptions

➤ LA DYNAMIQUE DES RELATIONS HUMAINES

- Gestion des limites personnelles et professionnelles
- Jugements, croyances, opinions, préjugés, émotions

➤ LA GESTION DES SITUATIONS LIMITES : CONFLITS, AGRESSIVITÉ, DÉTRESSE

- Affirmation de soi, confiance en soi et dans les autres
- Définition et communication des limites
- Gestion des besoins de base, signes de reconnaissance

➤ GESTION DES APPELS D'OFFRES ET PASSATION DES MARCHÉS

- Importance des premières impressions
- Manifestations non verbales
- Voix, ton, langage
- Aménagement de l'espace d'accueil
- Gestion des situations délicates

SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

INFOS PRATIQUES

Durée : 2 jours
Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.
Lieu : Nous consulter
Date : Nous consulter

Informations personnelles :

Nom complet : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Entreprise : _____

Fonction : _____

Informations sur la formation :

Formation demandée : _____

Date de début : _____

Durée : _____

Lieu : _____

Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : _____

Si oui, veuillez fournir des détails : _____

Paiement :

Coût de la formation : _____

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : _____

Date : _____

Inscription de groupe

Informations personnelles du responsable :

Nom complet : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Entreprise : _____

Fonction : _____

Inscrits 1 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Inscrits 2 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Inscrits 3 :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone : _____

Email : _____

Fonction : _____

Informations sur la formation :

Formation demandée : _____

Date de début : _____

Durée : _____

Lieu : _____

Paiement :

Coût de la formation : _____

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : _____

Date : _____