



# L'OFFRE MIACONSULTING

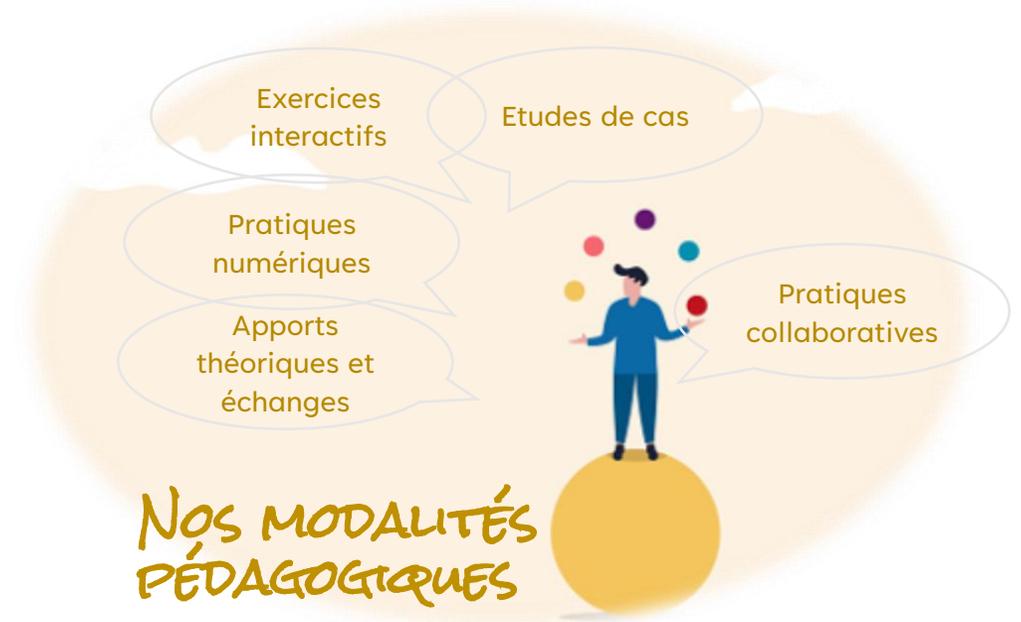
**CATALOGUE FORMATIONS  
2024-2025**



# Notre approche

---

- ❑ Chaque action formative est taillée sur mesure parce qu'elle doit répondre à un réel besoin du client
- ❑ Une écoute attentive, une ingénierie précise partagée avec le client permettent de construire des interventions pertinentes et efficaces
- ❑ Une animation vivante, 20% d'apports théoriques 80% de pratique via des actions d'apprentissage collaboratif, des simulations, des jeux, la discussion et l'échange autour de cas pratiques réels, l'apport du numérique pour l'ancrage des acquis



# Les modalités d'accès aux formations

	<b>Modalités d'accès aux formations</b>	Toute demande de formation doit être effectuée officiellement via e-mail ou par téléphone par le responsable formation, la DRH ou encore le responsable d'entité.
	<b>Tarif</b>	Sur devis, contactez-nous
	<b>Délais</b>	La demande doit être formulée au moins 1 mois avant la date souhaitée
	<b>Accessibilité aux personnes en situation d'handicap</b>	Les modules de formations peuvent être accessibles et adaptés sur demande après entretien préalable. Contactez-nous
	<b>Contacts</b>	<a href="mailto:contact@miaconsulting.fr">contact@miaconsulting.fr</a> ; <a href="mailto:rbottino@miaconsulting.fr">rbottino@miaconsulting.fr</a>  +33 6 70 54 97 53



## Les moyens et les supports pédagogiques de nos formations



Slideshows et présentations



Trainings, études de cas et mises en situation



Outils digitaux (mentimeter, kahoot, etc)



Pratiques collaboratives et groupes de travail



Mémos pédagogiques

## Les modalités d'évaluation de nos formations



Questionnaire d'auto-positionnement avant la formation



Mises en situation, quiz, fiches d'auto-pilotage en cours de formation



Evaluation à chaud juste après la formation



Attestation de validation des compétences en sortie de formation



Evaluation à froid après 6 mois après la formation





LE MANAGEMENT C'EST TRAVAILLER AVEC ET GRÂCE AUX AUTRES  
POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS ORGANISATIONNELS DE FAÇON  
EFFICACE ET ÉTHIQUE

**MANAGEMENT**



# Management

---

- ❑ Nos formations sont conçues pour répondre aux questions actuelles des managers, concernant leur rôle face à l'équipe et à l'organisation, face à la démotivation des collaborateurs, aux objectifs et aux enjeux de plus en plus ambitieux.
- ❑ Un cycle long de 10 jours ou encore des modules courts, ces actions constituent un véritable accompagnement pour les managers car nous offrons
  - La possibilité d'analyser ses compétences et développer son savoir-faire
  - Repérer les zones de confort et celles de progression
  - Identifier et valoriser les compétences transversales (p.ex. relationnelles)
  - La capacité de prendre du recul sur son mode de fonctionnement
  - Un temps de partage et de confrontation avec ses pairs



# LE FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

## Scénario pédagogique

### Manager

- La posture managériale
  - Style de leadership et Missions managériales
  - Mieux se connaître pour mieux manager: découvrir son style comportemental via le DISC
  - Le Manager humaniste et équitable
- Les mécanismes du fonctionnement humain
  - Les lois qui régissent la motivation et l'engagement

### Qualité de la Relation

- La relation facteur d'énergie et de performance
  - Construire une relation positive et valorisante
- L'autorité managériale
  - Assurer le respect des engagements et développer la cohésion

### Mettre en Progression

- Les conditions de base pour le pilotage
  - Exigence managériale et prévention du stress
- Pilotage individuel
  - Délégation progressive
- Pilotage collectif
  - Créer les conditions favorables à la performance

### Créer l'Implication

- Développer et communiquer la vision
  - Donner du sens et conduire le changement
- Engager la progression Missionner et développer le potentiel
  - L'Entretien Professionnel

### Savoir s'adapter

- Adapter son propre style managérial
  - Adapter soi-même au contexte et aux collaborateurs
- Gestion des conflits et des situations difficiles
  - Les techniques relationnelles

**Objectifs**

Investir pleinement son périmètre d'action de manager et se positionner dans l'organisation

Acquérir les techniques managériales fondamentales

Créer les conditions favorables à la performance

Anticiper et limiter les tensions et les conflits

**Public**

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels en poste

**Durée**

10 jours

**Prérequis**

Aucun

Taux d'appréciation globale en 2023

★★★★☆ 4,7/5

Taux d'appréciation au regard des objectifs en 2023

★★★★★ 4,9/5

Taux de recommandation en 2023

████████████████████ 9,5/10



# BÂTIR LES BASES DE LA MOTIVATION ET DE LA CONFIANCE

## Scénario pédagogique

- La relation, levier de tout développement
  - Les principes
  - Les croyances
  - La posture
  - Les erreurs
- La motivation
  - Mécanismes de base
  - Lois
- Manager la motivation
  - Les outils d'accompagnement individuels
  - Les outils d'accompagnement d'équipe
- La mise en situation
  - Concevoir des entretiens
  - Ancrage des acquis

### Objectifs

Connaître les mécanismes de base qui régissent le comportement humain

Savoir trouver les clés pour maintenir et augmenter la motivation de son équipe

Donner des outils pour manifester une relation positive et valorisante

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
opérationnels

### Durée

2 jours

### Prérequis

Aucun



# AUTORITE ET GESTION SITUATIONS CONFLICTUELLES

## Scénario pédagogique

- L'autorité managériale
  - Quelle attitude
  - Les principes
  - L'autorité est un outil de la relation
  - Autorité positive
  - Les erreurs
- Définir et faire respecter le cadre
  - Etablir les règles du jeu
  - L'autorité en collectif
  - L'autorité en individuel
- Prévenir les situations conflictuelles
  - Les outils de régulation
  - La communication
- Gérer les conflits
  - Savoir traiter les situations difficiles
  - Techniques de négociation

### Objectifs

Avoir les outils pour asseoir et légitimer son autorité managériale  
Recadrer et faire respecter en collectif et en individuel  
Avoir des outils de prévention et de gestion des situations conflictuelles

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels  
Chefs de projet

### Durée

2 jours

### Prérequis

Aucun



# PILOTER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE

## Scénario pédagogique

- La performance
  - Les principes
  - Les croyances
  - La posture
  - Les erreurs
- L'exigence
  - Prévenir le stress des collaborateurs
  - La lettre de mission
  - Les étapes de l'apprentissage
  - Les outils pour construire la performance
- Le pilotage
  - Les outils de pilotage individuel
  - L'accompagnement progressif
  - Le traitement de l'erreur
- La mise en situation
  - Concevoir des entretiens de pilotage
  - Ancrage des acquis

### Objectifs

Construire et piloter la performance individuelle

Savoir trouver les clés pour maintenir la concentration des collaborateurs sur les véritables enjeux

Acquérir des outils pour piloter et exercer une exigence positive et valorisante

### Public

Dirigeants  
Membres de CoDir, ComEx  
Cadres et managers opérationnels

### Durée

2 jours

### Prérequis

Aucun



# PILOTER PERFORMANCE COLLECTIVE

## Scénario pédagogique

- La performance collective
  - Les principes
  - Les croyances
  - La posture
  - Les erreurs
- Du bon usage de l'exigence dans le pilote d'équipe
  - Focalisation
  - A chacun son niveau
  - Le contrat de performance
  - Construction d'un plan d'action
  - Lancement
- Piloter une équipe
  - Tenir le plan d'action
  - Maintenir l'énergie
  - Les outils de l'accompagnement de l'équipe
- La mise en situation
  - Animer l'équipe
  - Ancrage des acquis

### Objectifs

Avoir des clés aux managers pour accompagner son équipe vers l'atteinte des objectifs

Permettre un pilotage en souplesse des objectifs

Travailler et faire travailler l'équipe dans la focalisation

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers opérationnels  
Chefs d'équipe  
Chefs de projet

### Durée

2 jours

### Prérequis

Aucun



# VISION ET CONDUITE DU CHANGEMENT

## Scénario pédagogique

- Le management visionnaire
  - Les principes
  - Les croyances
  - La posture
  - Les erreurs
- La vision
  - Communiquer sa propre vision
  - Fédérer autour d'un projet fondateur
  - Faire du passé le levier de l'avenir
- Les outils
  - Définir des objectifs collectifs
  - Identifier et animer les priorités
  - Apporter vision et sens
  - Accompagner le changement
  - Elaborer les stratégies de changement en collectif
- La mise en situation
  - Concevoir des réunions de lancement
  - Concevoir des entretiens individuels de conduite du changement
  - Ancrage des acquis

### Objectifs

Savoir trouver les clés pour fédérer ses équipes autour d'un changement majeur

Rendre le manager acteur du changement

Donner des outils pour mener à bien les changements et communiquer vision et sens

### Public

Dirigeants

Membres de CoDir, ComEx

Cadres et managers opérationnels

### Durée

2 jours

### Prérequis

Aucun



# ADAPTATION ET POSTURE

- S'adapter soi-même aux interlocuteurs et aux situations
  - Management et anticipation des situations difficiles
  - S'adapter aux nouvelles générations
  - Identifier ses points forts
  - Définir son style de management
- La gestion de la relation en situation difficile
  - Définition de conflit et impacts organisationnels
  - Désamorcer les premiers signes de conflit et éviter d'entrer en polémique
    - Les positions de vie
    - Etablir et maintenir une relation interindividuelle gagnant/gagnant
- Maîtriser les principales techniques relationnelles
  - Faire baisser la pression chez l'interlocuteur
  - Techniques de négociation
  - Gérer les conflits intergroupes: quelques outils
- Bâtir un plan de progrès sur ses forces
  - Elaborer son plan de progrès



## Objectifs

Savoir trouver les clés pour anticiper et limiter les tensions et les conflits

Maîtriser les principales techniques de la communication interpersonnelle

Découvrir et valoriser son propre potentiel en tant que manager

Assurer sa progression



## Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels  
Chefs de projet



## Durée

2 jours



## Prérequis

Aucun



# ANIMER L'ENTRETIEN ANNUEL

## Scénario pédagogique

- Contextualiser l'entretien annuel
  - Mettre l'entretien annuel dans son juste contexte
  - Favoriser l'adhésion
  - Lever les craintes
- Préparer l'entretien annuel
  - Se familiariser avec les supports
  - Savoir créer les conditions adéquates à l'échange
  - Savoir communiquer autour de l'entretien aux collaborateurs
- Animer l'entretien
  - Savoir maîtriser toutes les phases de l'entretien
  - Savoir maîtriser les éléments relationnels de l'entretien
  - Savoir conduire l'entretien en entier
- Savoir maîtriser les situations complexes
  - Approfondir les entretiens particuliers
  - Savoir traiter les situations difficiles

### Objectifs

Donner des clés aux managers pour maîtriser parfaitement cet entretien fondamental dans toutes ses phases

Faire de cet entretien l'outil-clé du management pendant toute l'année

Permettre de dégager un sentiment de satisfaction réciproque concernant la relation manager/managé.

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
opérationnels

### Durée

1 à 2 jours

### Prérequis

Aucun



# DÉLÉGUER EFFICACEMENT

## Scénario pédagogique

- Définir la délégation
  - Lever les freins
  - Définir le périmètre
- Mettre en œuvre une démarche de délégation
  - Analyser la situation
  - Identifier les délégataires
  - Compétence et motivation
- Structurer sa délégation
  - Les étapes de l'apprentissage
  - Accompagner la délégation
  - La contractualisation
- Assurer le suivi
  - Le contrôle
  - L'entretien de suivi
  - Le traitement de l'erreur

### Objectifs

Lever certains freins  
Savoir se dégager du temps pour la stratégie  
Assurer une délégation efficace et clairvoyante  
Responsabiliser et rendre autonomes les collaborateurs

### Public

Décideurs  
Cadres et managers  
Mangers opérationnels

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 à 2 jours



# ANIMER DES REUNIONS

## Scénario pédagogique

- Utilité et finalités de la réunion
  - Définition et fonction de la réunion
  - Les objectifs
  - Motivation et impacte
- Choisir pertinemment typologies et outils
  - Typologies de réunion
  - Styles de réunion et de l'intervenant
  - La communication
  - Les outils
  - Animer une réunion à distance
- Intégrer les réunions dans sa pratique managériale
  - L'animation
  - Les rôles
  - La mise en pratique
  - Auto-évaluation de ses réunions

### Objectifs

Avoir des clés pour maîtriser parfaitement l'animation de réunions motivantes et productives

Faire de ses réunions un outil-clé du management d'équipe

### Public

Dirigeants

Membres de CoDir, ComEx

Cadres et managers opérationnels

Personnes ayant nécessité d'animer des réunions

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 à 2 jours



# PRENDRE DES DECISIONS EFFICACES

## Scénario pédagogique

- Les différentes approches de la prise de décision
  - Les principaux concepts et théories
  - Les principaux outils et méthodes
- Le choix d'abord!
  - Définir le bon périmètre de la décision
  - Clarifier le choix sans décider
  - La non-décision
- La prise de décision individuelle
  - Freins et biais contre une décision efficace
  - Style de management et prise de décision
  - Le contexte temporel de la prise de décision
  - Les outils
- La prise de décision collective
  - Les pièges collectives à la décision efficace
  - Le contexte
  - Les outils
- La mise en situation
  - Proposer une décision collective à prendre
  - Élaborer un plan d'animation
  - Traduire la décision en plan d'action

### Objectifs

Avoir des clés pour élaborer son référentiel de prise de décision

Disposer d'outils pour animer une prise de décision collective

### Public

Membres de CoDir, ComEx  
Décisionnaires  
Dirigeants  
Cadres et managers opérationnels

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 jours



*Découvrez aussi notre accompagnement individuel à la prise de décision*

# MANAGER A DISTANCE

## Scénario pédagogique

- Les différentes dimensions du management à distance
  - Clarifier les finalités du management à distance et définir les outils
  - Spécificités organisationnelles et communicationnelles
  - Intégrer les dimensions interculturelles
  - Clarifier les règles du jeu et contraintes du management à distance
- Rôle et posture du manager à distance
  - Développer le style managérial adapté au management à distance
  - Du manager coach au manager facilitateur
  - Maintenir le lien, cultiver la coopération et le collectif
  - Développer l'autonomie
- Les enjeux du management à distance
  - Réussir sa communication managériale à distance
  - Faciliter l'information dans l'équipe pour conserver un lien.
  - S'entraîner aux différentes situations de communication.
  - Identifier les leviers de la motivation et valoriser les bonnes pratiques
  - Organiser la coopération à distance
  - Développer l'autonomie et la maturité relationnelle des collaborateurs
- Piloter les équipes à distance
  - Passer d'un management par le contrôle à un management par le contrat
  - Construire un pilotage adapté (performance/ motivation/ compétence)
  - Coordonner la performance à distance
  - Animer des réunions à distance grâce au digital
  - Conduire les différents entretiens à distance
  - Planifier en tenant compte des fuseaux horaires (zones géographiques)
  - Donner du feedback
  - Désamorcer les tensions

## Objectifs

Donner des clés aux managers pour manager efficacement à distance

Adapter son style et sa posture aux nouveaux enjeux

Savoir utiliser le numérique pour conduire et animer des réunions et des entretiens à distance

Piloter, motiver, coordonner ses équipes et les projets à distances

## Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels  
Managers transverses

## Durée

2 jours

## Prérequis

Avoir une expérience managériale ou de management transversal



# MANAGER AVEC LE DISC

## Scénario pédagogique

- S'approprier les fondements du modèle DISC et les typologies comportementales
  - Comment nos comportements influencent notre communication et notre relation avec les autres
  - Découverte du modèle et des 4 typologies comportementales
- Comprendre son profil comportemental et ceux des autres
  - Découvrir et comprendre son profil : prendre conscience de ses zones de confort et d'effort dans le cadre professionnel et déterminer ses axes de travail pour réussir à mieux communiquer avec autrui
  - Déterminer les atouts des profils opposés
- Identifier et comprendre les comportements au sein de l'équipe
  - comprendre les besoins des uns et des autres et identifier les forces et points de vigilance des équipes par rapport aux enjeux et missions.
  - A faire et ne pas faire avec chacun des styles
- Adapter son style de communication pour plus de proximité et d'efficacité relationnelle
  - Identifier les sources de stress chez soi pour mieux interagir avec autrui
  - Savoir donner un feedback selon les profils
  - Coacher, piloter selon les profils

### Objectifs

- Comprendre les principales attitudes comportementales
- Prendre du recul sur son propre fonctionnement
- Adapter son management aux profils

### Public

- Dirigeants
- Cadres et managers opérationnels

### Durée

1 à 2 jours

### Prérequis

Passer le test DISC



# RÉUSSIR DANS UNE NOUVELLE FONCTION

## Scénario pédagogique

- Connaître son style de manager
  - Se connaître
  - Identifier ses atouts
  - Prêter attention aux angles aveugles
- Nouer les premiers contacts
  - Les collaborateurs
  - Les pairs
  - La hiérarchie
  - Les « ex-collègues »
  - Les alliés
- Préparer son entrée en fonction
  - Faire un état des lieux
  - Dresser son plan d'action
  - Mettre en place ses règles du jeu
  - Commencer à piloter l'équipe

### Objectifs

Réussir sa prise de fonction ou sa nouvelle affectation

Savoir établir une direction et s'y tenir

S'affirmer et légitimer auprès de son équipe et de sa hiérarchie

### Public

Tous nouveaux managers

Personnes en prise de poste ou changement de fonction

### Durée

1 à 2 jours

### Prérequis

Aucun



*Découvrez aussi notre accompagnement individuel à la prise de poste*

# EXPLORER LE MANAGEMENT

## Scénario pédagogique

### Un voyage dans le présent

- Réfléchir à son rôle et aux perspectives futures
- Principales missions
- Les liens hiérarchiques
- Les styles managériaux

### Explorer le management

- La Relation
- Le Pilotage
- L'autorité non hiérarchique

### Les outils de l'adjoint

- L'animation des réunions
- Transmettre des messages clairs
- Transmettre et faire progresser

### Prendre la parole

- Présenter un projet
- Prendre la parole lors d'une réunion

### Objectifs

Mieux investir son périmètre d'action et se positionner entre collègues et hiérarchie

Connaître et utiliser les premiers outils managériaux

Diffuser des messages et accompagner les projets

Faciliter la transmission des savoirs

### Public

Personnels adjoint ou tout collaborateur en passe d'être nommé manager

### Durée

3 jours de formation présentielle (21 heures)

### Prérequis

Aucun

Taux d'appréciation globale en 2023

★★★★☆ 4,7/5

Taux d'appréciation au regard des objectifs en 2023

★★★★☆ 4,8/5

Taux de recommandation en 2023

████████████████████ 9,3/10





PARCE QUE TOUT EST COMMUNICATION, IL EST NÉCESSAIRE  
DE DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES COMMUNICATIONNELLES  
ADÉQUATES POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS  
RELATIONS.

**COMMUNICATION  
ET QUALITÉ  
RELATIONNELLE**



# Communication

---

- ❑ A notre époque savoir communiquer est devenu un impératif catégorique ; la diffusion de medias et langages de plus en plus variés, sophistiqués et " technologisés " nous demande une adaptation constante aux nouveaux systèmes et un traitement de plus en plus rapide des informations disponibles.
- ❑ Parce que tout est communication, il est nécessaire de développer des compétences communicationnelles adéquates pour améliorer la qualité de nos relations.
- ❑ Surtout dans l'environnement professionnel il est essentiel de bien maîtriser les techniques de communication pour bien transmettre le message, convaincre, négocier, informer, expliquer, mieux contrôler son propre environnement.
- ❑ Une communication inadéquate est à l'origine de la plupart des incompréhensions qui rendent les relations difficiles et impossible l'atteinte des objectifs.
- ❑ Là où le service se substitue à la production, la communication à l'information, l'aspect relationnel du management devient de plus en plus important et le manager n'a pas souvent d'autre choix, pour atteindre les objectifs préfixés et gagner l'engagement de son équipe, que de cultiver la qualité de la relation et des échanges avec ses collaborateurs.
- ❑ Nos formations permettent d'acquérir les capacités dialectiques et les techniques persuasives nécessaires aux managers d'aujourd'hui, et une meilleure conscience de sa propre habilité relationnelle essentielle pour se mettre efficacement en relation avec son interlocuteur et son environnement.



# LES COMPETENCES RELATIONNELLES

## Scénario pédagogique

- Une brève histoire de la communication
  - Du télégraphe à l'orchestre
  - Les mouvements
- Le schéma de la communication
  - Les composantes
  - Les principes
  - Les principales techniques
- Communiquer sur des situations complexes
  - Les techniques
  - Transmettre un contenu
  - Le questionnement
  - Signifier un refus
- Mises en situation
  - Un conflit
  - Un problème
  - Une reformulation
  - Savoir donner un feedback

**Objectifs**

- Etre efficace dans sa communication
- S'exprimer avec pertinence et respect
- Donner des outils de prévention et de gestion des situations conflictuelles

**Public**

- Dirigeants
- Cadres et managers opérationnels
- Personnel de contact au public

**Prérequis**

Aucun

**Durée**

2 jours



*Découvrez aussi nos offres d'accompagnement individuel à la communication*

# NEGOCIER - ARGUMENTER - CONVAINCRE

## Scénario pédagogique

- Adopter une attitude positive
  - Oser s'affirmer, écouter son interlocuteur
- Développer une argumentation
  - Identifier les situations de communication orale et leurs enjeux
  - Concevoir et structurer son intervention, ses arguments et sa stratégie
- Parler pour persuader
  - Varier les types d'argumentation
  - S'adapter au style de son interlocuteur
- Faire face aux objections
  - Réfuter ou prendre en compte les objections
- S'initier à la négociation au quotidien
  - Savoir exprimer, défendre ses orientations de travail à l'oral auprès de son équipe et de sa hiérarchie



### Objectifs

- Construire une argumentation efficace
- Être plus persuasif face à ses interlocuteurs
- Savoir défendre ses positions
- Développer une posture assertive



### Public

- Managers, chefs de projets, collaborateurs en situation de défendre, d'argumenter, de négocier dans le cadre d'un projet ou au quotidien



### Prérequis

Aucun



### Durée

2 jours



# COMMUNICATION D'EQUIPE

## Scénario pédagogique

- Créer la cohésion
  - Principes de fonctionnement des groupes
  - Motivation et engagement
  - Prendre la parole
  - Ecouter les autres
  - Permettre l'expression des autres
- Fédérer autour d'un objectif
  - Animer des réunions
  - Faciliter la participation et la créativité collective
  - Accompagner la prise de décision
- Garder le cap
  - Savoir élaborer des bilans
  - Retravailler collectivement les plans d'actions
  - Reconnaître les résultats et valoriser les efforts
- Prévenir les situations à fort enjeux
  - Apprendre à gérer la communication en période de crises et de conflits
  - Communiquer sans démotiver
  - Désamorcer les résistances

### Objectifs

Savoir transmettre la juste information au sein d'une équipe

Comprendre le fonctionnement des groupes et les mécanismes des de communication

Développer sa capacité à passer des messages, à motiver et fédérer

Gérer les communications en période de crise ou de changement

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 jours



# PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS

## Scénario pédagogique

- La nature du conflit
  - Définition
  - Les sources des conflits
  - La place du conflit dans l'organisation
- Prévenir les situations conflictuelles
  - Le rôle du management
  - La réponse managériale aux besoins des collaborateurs
  - L'autorité managériale en collectif et en individuel
- Reconnaître les situations conflictuelles
  - Les conflits interindividuels
  - Les conflits intergroupes
  - Les conflits dans le management transverse
- Gérer les conflits
  - Les outils de régulation
  - Savoir traiter les situations difficiles
  - Techniques de négociation

### Objectifs

Mieux comprendre la nature des conflits  
Valoriser et renforcer l'action managériale pour prévenir ou désamorcer les situations potentiellement conflictuelles  
Intervenir avec les outils adaptés

### Public

Dirigeants  
Cadres et managers  
Opérationnels

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 à 3 jours



*Découvrez aussi notre accompagnement individuel à la gestion des conflits*



NOS FORMATIONS AIDENT LES COMMERCIAUX À  
METTRE À POINT DES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION ET  
DES ARGUMENTAIRES DE VENTE POUR PLUS  
D'EFFICACITÉ

**NEGOCIATION ET  
VENTE**



# La négociation et la vente complexe

---

- ❑ Exercer sa capacité d'écoute, rencontrer le client sur son propre terrain, détecter ses besoins, choisir ses arguments en fonction du client, négocier et bâtir une relation commerciale durable sont les atouts et les objectifs de tout commercial.
- ❑ Beaucoup d'entreprises peinent encore à passer de la logique du produit à celle du service, de la logique de la vente centrée sur le produit à celle centrée sur le besoin du client.
- ❑ Les équipes commerciales à la performance durable seront celles qui sauront installer une relation de confiance avec leur client et une interaction équilibrée entre affirmation de soi et relation constructive.
- ❑ Nos formations aident les commerciaux à construire une relation client durable pour conduire efficacement leurs négociations et optimiser chaque action commerciale dans toutes les étapes.



# POSTURE ET RELATION CLIENT

## Scénario pédagogique

- Créer les conditions adéquates à l'échange
  - Consolider sa posture de commercial et sa pratique face au client
  - Les phases du processus de vente
- Découvrir les besoins et s'adapter au client
  - Comprendre le mode de fonctionnement du client
  - Maîtriser la phase de découverte et ses outils
  - Maîtriser les éléments relationnels et travailler la posture
  - Trainings
- Présenter sa proposition et la défendre
  - Construire une offre apporteuse de plus -value
  - Maîtriser la phase de présentation et ses outils
  - Maîtriser les éléments relationnels et travailler la posture
  - Trainings
- Négocier et clore
  - Maîtriser la phase de négociation et ses outils
  - Maîtriser les éléments relationnels et travailler la posture
  - Savoir répondre aux objections et traiter le prix
  - Trainings



### Objectifs

Avoir des clés pour maîtriser parfaitement le processus de vente et réussir  
S'affirmer avec légitimité dans une relation gagnant-gagnant



### Public

Commerciales  
Responsables commerciales  
Responsables grands comptes



### Prérequis

Aucun



### Durée

2 à 4 jours



# NEGOCIATION

## Scénario pédagogique

- Adopter une attitude positive
  - Oser s'affirmer, écouter son interlocuteur
  - Détecter le mode de fonctionnement du client et s'y adapter
- Parler pour persuader
  - Varier les types d'argumentation
  - S'adapter au style de son interlocuteur
  - Travailler son assertivité
- Réussir une négociation
  - Préparer sa négociation
  - Détecter les stratégies de l'acheteur et y réagir
  - Elargir la négociation
  - Garder l'initiative
- Faire face aux objections
  - Réfuter ou prendre en compte les objections
  - Savoir dire « non »
  - Mener à la conclusion

**Objectifs**

- Savoir préparer et conduire une négociation commerciale
- Savoir défendre ses positions et mener à une conclusion satisfaisante

**Public**

- Commerciales
- Responsables commerciales
- Responsables grands comptes
- Managers

**Prérequis**

Aucun

**Durée**

2 à 3 jours



# ANIMER DES EQUIPES COMMERCIALES

## Scénario pédagogique

- Manager la performance commerciale
  - Diminuer le stress et augmenter l'efficacité de l'équipe
  - Mettre en place un management de progrès
- Organiser un accompagnement adapté
  - Adapter son pilotage à chaque collaborateur
  - La délégation progressive
  - La communication
  - Engager une dynamique de succès pour le collaborateur
- Pilotage annuel et pilotage mensuel
  - Construction du plan d'action commercial
  - Animation du plan d'action commercial
  - Assurer la dynamique de la performance

**Objectifs**

Avoir des clés pour maîtriser parfaitement l'animation de d'une équipe commerciale

Intégrer les enjeux du pilotage

**Public**

Chefs de vente

Responsables d'équipes commerciales

**Prérequis**

Aucun

**Durée**

3 jours



# MAITRISER L'ART DU SMALL TALK

## Scénario pédagogique

- L'art du « *small talk* » ou de la discussion légère
  - La « conversation » pourquoi ?
  - Moments et fonctions de la conversation informelle
  - Choisir les bons sujets
- Sortir des sentiers battus, oser briser la glace
  - Susciter l'envie d'une rencontre : développer une posture adaptée
  - Découvrir ce qui nous ressemble
- Animer une conversation informelle
  - Les phases
  - Faire raconter
  - Les techniques de rebond
  - Le storytelling pour susciter de la curiosité
  - Savoir raconter une histoire
- Stratégies pour gérer les situations délicates ou difficiles

### Objectifs

- Adopter une attitude d'ouverture qui suscite l'envie de vous parler
- Savoir créer le contact
- Créer une relation durable
- Identifier les freins à la communication informelle

### Public

- Commerciaux
- Chefs de vente
- Personnes ayant à développer une relation informelle avec les clients
- Personnes ayant à participer à des événements de pour représenter de son entreprise

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 jour



# PITCHER ET CONVAINCRE RAPIDEMENT

## Scénario pédagogique

- Entrer en scène
  - L'art de capter l'attention sans un mot
  - Travailler sa posture et sa présence
  - Le langage corporel, la voix
- Faire vivre son message
  - Se concentrer sur l'essentiel
  - Structurer pour avoir un discours impactant
  - Travailler le message : les arguments et le plan
- Construire son pitch
  - La logique du pitch
  - Capturer l'auditoire : techniques d'accroche
  - Garder l'auditoire : savoir raconter
  - Susciter l'envie : techniques de conclusion
- S'entraîner à pitcher
  - Travailler sur son pitch
  - Travailler avec des supports visuels

### Objectifs

Organiser ses idées pour mettre en valeur son projet et aller à l'essentiel

Savoir structurer une présentation efficace de son projet

Susciter l'intérêt des interlocuteurs en moins de 2 minutes !

### Public

Toute personne devant présenter un projet, une idée, un produit

Toute personne désireuse d'apprendre à capter l'attention

### Prérequis

Aucun

### Durée

1 à 2 jours





# NOS DOMAINES D'INTERVENTION



# Les hommes et les femmes que nous accompagnons

- ❑ Nous travaillons pour accompagner des managers, des dirigeants, des cadres opérationnels et des chefs de projets, des administrateurs ...
- ❑ ...Qui sont tout d'abord des hommes et des femmes engagés et des professionnels tels que:
  - ❑ des ingénieurs, des médecins, des cadres de santé, des administratifs, de responsables achats, des banquiers, des commerciaux, des DGS de la fonction publique ...
- ❑ Car créer de la vraie performance c'est d'allier les compétences métier aux compétences relationnelles et à la compréhension des lois du management.



# Nos domaines d'intervention

Nous construisons nos interventions en nous appuyant sur notre expertise et connaissance des différents métiers comme par exemple



# Raffaella Bottino – Créatrice et Gérante de Miaconsulting



*Les organisations, c'est ce qui me fascine : les architectures complexes mises en œuvre pour produire un service ou un objet, une idée, un concept sont une expression de la créativité et de l'intelligence humaine.*

- ❑ Vingt ans d'expertise dans le conseil en entreprise, évoluant dans des organisations complexes dans des champs d'activité différents et participant à de nombreux projets à l'International, m'ont permis de me constituer un solide bagage d'expérience et une bonne dose de lucidité et de pragmatisme, et d'expérimenter l'alliance des outils du conseil, de la formation et du coaching des individus et des équipes.
- ❑ En 2015 j'ai créé **MIACONSULTING**, cabinet de conseil, coaching et formation, pour offrir des services performants, taillés sur mesure, pour mieux répondre aux exigences du client et l'accompagner à partir de là où il se trouve dans l'amélioration de ses performances en stimulant les intelligences multiples dont il dispose. Le cabinet est référencé sur Datadock et certifié QUALIOPi pour la formation professionnelle depuis 2020
- ❑ Depuis 2010 j'interviens auprès des Universités en tant que vacataire sur des sujets tels que la négociation commerciale et les techniques de vente, la communication et le management (mes clients: l'Université Paris XII, Université d'Orléans, faculté de Droit, Télécom Evolution (Paris Tech))

## Ma formation:

- Une maîtrise en histoire de l'art, des études littéraires font de moi une humaniste qui entre dans le monde de la gestion. Connaissance que j'ai acquise lors d'un master sur la gestion des biens du patrimoine et tout le long de mon expérience professionnelle.
- **Je suis formée à l'approche systémique:** c'est une approche non normative qui repose sur une vision constructiviste du monde et axée sur la résolution de problèmes, ce caractère permet de l'appliquer à tous champs humains (entreprises, institutions, formations, etc.) et pas seulement à celui des thérapies dont elle est issue. La mise en place d'une stratégie systémique et paradoxale permet d'obtenir rapidement des changements respectant l'écologie des systèmes sur lesquels on intervient.
- **Je suis diplômée de l'université Paris 8 en pratiques de coaching:** le coaching est une forme d'accompagnement individuel et collectif qui repose sur une relation dialectique permettant au client de changer de regard sur lui-même. Elle lui offre une autre vision de lui-même, de ses pensées et de ses attitudes qui favorise, voire accélère le changement dans le cadre de situations problématiques ou dysfonctionnelles au sein de l'entreprise et des organisations humaines.
- Je suis formée à des approches visant à stimuler l'intelligence collective telles que le **Co-Développement** et l'**Appreciative Inquiry** et à l'**Intelligence Emotionnelle**
- **Je suis certifiée à l'usage de l'analyse DISC et des Forces Motrices:** basée sur le modèle des couleurs, la méthode décrit différents styles de communication et de comportement que les individus adoptent face aux différentes situations et contextes. Connaître son comportement et reconnaître celui des autres est un atout pour dynamiser la performance individuelle et collective.
- **Je me suis formée aux techniques du digital learning pour les formateurs**, pour allier la puissance des outils digitaux à la formation en présentiel et à distance
- Je suis formée aux **Pratiques Narratives**, pour accompagner les organisations et les individus dans la co-construction d'une histoire collective ou individuelle source de fierté et de développement
- Je suis **médiatrice diplômée** et j'interviens dans les entreprises comme intermédiaire pour rétablir le dialogue entre les parties pour rechercher des solutions au conflit en coopération

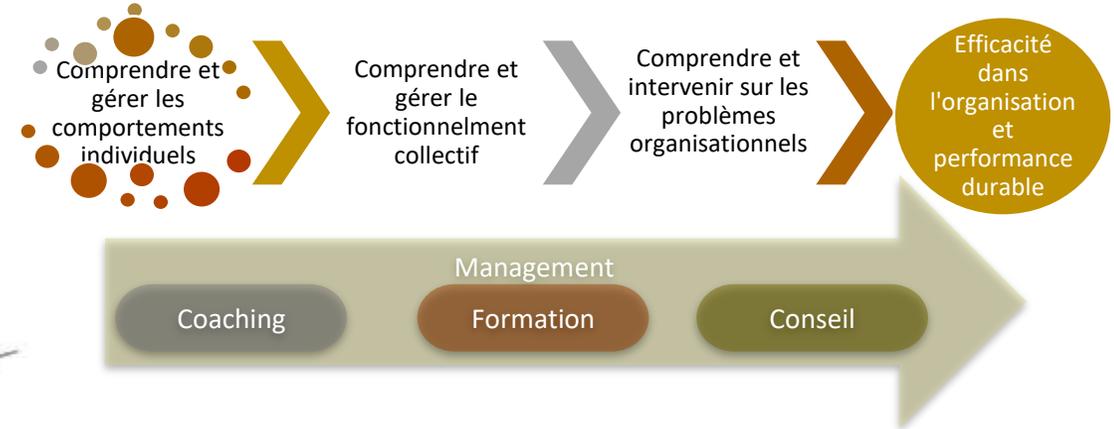


## Découvrez aussi notre offre en conseil et coaching

La relation dynamique entre systèmes, individus, contextes est à la base de notre intervention et les hommes et les femmes qui travaillent dans les entreprises sont au cœur de toute réussite.

Notre action est particulièrement centrée sur les managers car leur positionnement au sein des organisations professionnelles est névralgique pour la réussite des équipes, pour l'atteinte des résultats et pour la cohérence de l'action.

Notre façon d'intervenir se veut respectueuse de l'environnement organisationnel, en ligne avec les valeurs promues par l'entreprise, visant à l'amélioration de la performance et au bien-être et à l'épanouissement de tous les collaborateurs.



Pour nous contacter  
MIACONSULTING,

23 Passage Hébrard 75010 Paris – Tél: 06 70 54 97 53  
Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro  
11755325675 auprès du préfet de la région Île de France  
contact@miaconsulting.fr [www.miaconsulting.fr](http://www.miaconsulting.fr)

