



#### La Communication en Action

# Communication Coaching & Commerce

Votre client, Votre Partenaire.....Votre Entreprise, Notre Partenaire.....

## La Formation en action

## Communication .....

**Comportement et Relation Management** 

## Accompagnement au Changement.....

Coaching et Accompagnement Professionnel Bilan de Compétences VAE

#### Commerce.....

Techniques d'Accueil Techniques de Vente





## **Action Comm'**

#### Michèle Guidicelli

**ACTION COMM'** est un organisme de formation et coaching professionnel qui se positionne comme un interlocuteur neutre, indépendant, objectif pour l'analyse, l'étude et le suivi de vos objectifs.

Un objectif, c'est passer d'un état présent qui ne vous convient plus, à un état désiré qui vous satisfait.

Vous trouvez et mobilisez votre énergie et vos ressources ainsi que celles de vos équipes.

#### Tout est possible!

C'est la représentation que vous avez de vos limites et non leur réalité, qui vous arrête parfois :

**ACTION COMM'** vous propose de réfléchir et agir sur la manière dont nous percevons notre environnement et sur comment se génèrent nos comportements.

Sont-ils toujours adaptés aux situations que nous vivons?

#### Formations et Accompagnement sur ses expertises :

**Techniques de communication** pour améliorer votre comportement à l'autre et techniques de vente.

Utilisation de vos points forts pour **mobiliser une équipe** ou induire des changements, **déléguer**, **convaincre**, **négocier**, conduire une réunion, prendre la parole en public:

Vos qualités personnelles, vos talents peuvent évoluer et s'améliorer.

Gestion de votre entreprise s'appuyer sur l'homme et son environnement

ACTION COMM' & Coaching
@:action.comm@free.fr

N°SIRET: 82491263800015 APE: 8559A www.action-comm.com

06.11.30.47.51 D Activité: 94 20 20968 20

2





## Sommaire

## Métiers de la communication relationnelle

- A. Les techniques de communication relationnelle
- B. Gestion du stress, Gestion des émotions
- C. Gestion des conflits
- D. Le management, le leadership et la communication relationnelle

## II. L' Accompagnement

- A. Le coaching en entreprise
- B. La démarche COHESION©
- C. Le Bilan de Compétences et la VAE

## III.Les métiers de la vente et du commerce Techniques de vente et Relation client

- IV. Présentation de Action Comm'
- **IV.**Conclusion





### Techniques de communication

- •Formations et outils : la relation , les comportements
- Acquérir et utiliser des outils de communication en vue d'initier de nouvelles relations de travail, d'améliorer le climat social avec un collaborateur, une équipe, un
- Accroître les aptitudes à penser à long terme, à conduire des projets, à influencer une culture d'entreprise avec l'élan d'une vision évolutive centrée sur l'efficacité et le bien être de chacun.
- Donner au manager des méthodes et des outils opérationnels qui lui permettront d'obtenir l'implication et la motivation de ses collaborateurs face aux missions confiées et aux objectifs fixés.
- Outils spécifiques du comportement PNL, AT.
- Un exemple de programme de base.

#### LES BASES DE LA COMMUNICATION

La non - communication n'existe pas L'impact du contexte, des interactions et des stratégies relationnelles Le contenu, la relation et les formes d'un message Les problèmes de communication

#### I. Théorie de la communication

Logique de communication La structure d'une interaction Les problèmes de communication

#### **II.**Communication interpersonnelle

Les fonctions sociales des interactions La structure d'une interaction Les enjeux des interactions

#### III.Stratégies relationnelles

#### IV.Des outils: l'AT, la PNL, la CB

L'analyse transactionnelle : les relations LA PNL comment se créent nos programmes La Communication Bienveillante L'assertivité

Cycle de l'autonomie

Mon comportement engendre celui de mon interlocuteur:

Conclusion : Une qualité à développer : L'assertivité





### Gestion des émotions, Gestion du stress

#### •Formations et outils : la relation , les comportements

#### Gestion du stress et des émotions

La personne dans le fait de devoir s'adapter socialement rencontre souvent la problématique du rapport entre ce qu'elle "est" et ce qu'elle "fait".

Les actions de gestion de stress ou de résolution de situations de conflits va lui permettre de prendre conscience de son propre regard sur elle et sur son environnement personnel et professionnel, afin de trouver le comportement et l'attitude justes face à une relation parfois difficile pour elle.

#### Exemple de programme



#### Gestion des émotions

Le phénomène émotionnel constitue le cœur de notre identité, notre mémoire, nos représentations et bien sûr de nos relations à soi et aux autres.

Comment identifier, accueillir, accepter nos émotions.

Comment les prendre en compte pour adapter nos comportements au contexte présent.





## Gestion des conflits

■Formations et outils : la relation , les comportements

**Gestion des situations de conflits** 

#### Que se passe-t-il quand « je » ou « il n'est pas content » ?

Les notions de stress, agressivité et violence. Les dimensions être – donner, avoir – faire Spirale évolutive entre sécurité et insécurité face aux besoins.

#### Les mécanismes des conflits

Naissance du conflit.

Mécanismes de résolution de conflits.

Gérer son stress pour pouvoir appliquer les techniques et comportements opérants dans une situation conflictuelle.

Travail sur les émotions: identifier, accueillir, accepter, exprimer.

#### Les débats contradictoires

Participer et argumenter les débats contradictoires.

Animer et réguler : gérer les ressources du groupe et les processus de prise de décision





### Le management, le leadership et la communication

•Formations et outils : la relation , les comportements

#### **Management**

#### Les missions du manager :

L'enjeu du management c'est de « donner envie aux suiveurs de suivre. » La richesse du manager ne se mesure plus à ses compétences techniques mais à sa capacité à DONNER DU SENS au travail de ses équipes.

Le manager doit INSPIRER CONFIANCE. Confiance en soi, confiance en l'autre, Voilà des domaines pour lesquels le coaching est un support précieux.

- 1. Se sentir légitime, avoir du leadership, décider, sanctionner.
- 2. Animer une équipe.
- 3. Déléguer, contrôler.
- 4. Fixer les objectifs, évaluer les résultats.
- 5. Gérer un conflit, maitriser ses émotions.
- 6. Négocier.
- 7. Parler en public.
- 8. Animer une réunion.
- L'entretien de recrutement et l'entretien d'évaluation 9.
- 10. Gestion du temps et des priorités

#### Management motivationnel: la progression dans l'équipe

- Les mécanismes de la motivation : les types de motivation et les types de stress
- L'autorité, les Règles du jeu, la sanction
- Apprentissage des outils de communication et outils de "gestion de la relation" à sélectionner selon les contextes.
- Bilan Motivationnel

06.11.30.47.51 D Activité: 94 20 20968 20





## L' Accompagnement du Changement

## Coaching en entreprise

L'évolution et le changement sont constants, outils de l'adaptation

LE COACHING: DU MANAGER, DU DIRIGEANT, D'EQUIPE

#### LA FINALITE DU COACHING

« Faire en sorte que le « bien être » au travail, le sens que l'on donne à son travail, à sa vie, la qualité de la relation aux autres, ne soit pas incompatible avec les enjeux, les finalités et la performance de l'entreprise.» Jean Luc Avella Bagur

Le « mal être au travail » est toujours source de dégradation de la performance au sein de l'entreprise.

## A QUOI SERT LE COACHING ? QUI ACCOMPAGNE-T-ON ET POURQUOI ?

Il y essentiellement 3 directions d'intervention en coaching :

- >l'accompagnement individuel
- »l'accompagnement des équipes
- >l'accompagnement des organisations

#### La question du coaching, c'est en fait la question du COMMENT?

- Comment prendre une décision ? Ou la meilleure décision ?
- •Comment conduire le changement ?
- •Comment penser la transition ?
- Comment développer la qualité relationnelle ?
- Comment développer les ressources des individus ?
- •Comment détecter l'émergence des facteurs de stress ?
- Comment prévenir, gérer le stress ?
- •Comment permettre aux personnes en responsabilité d'optimiser leurs missions dans le cadre de relations d'autonomies et de respect ?





## L' Accompagnement du Changement

## Coaching en entreprise

L'évolution et le changement sont constants, outils de l'adaptation

#### LE COACHING: LE MANAGER, LE DIRIGEANT, L'EQUIPE

AU NIVEAU INDIVIDUEL (coaching de développement des talents)

- >I'optimisation du potentiel individuel tant personnel que professionnel
- >la construction de stratégie de réussite
- ▶l'engagement et la motivation
- ▶ l'adhésion aux valeurs de l'entreprise

(prise de fonction, conduite de projet transversal, qualité de la relation interpersonnelle, recherche de sens et de cohérence..)

Le coaching individuel est différent selon qu'il concerne un dirigeant ou bien un manager.

• Le dirigeant est seul. Il est confronté au problématique du pouvoir et de la solitude. Il a besoin d'un espace de parole, d'une respiration.

Le coach va lui permettre d'avoir cet espace et lui donner l'occasion de bénéficier d'une distance réflexive.

• Pour les managers, le coaching est le plus souvent focalisé sur l'amélioration du leadership, le développement des capacités d'animation d'une équipe.

#### **AU NIVEAU DES EQUIPES**

> C'est le développement de la performance collective qui est visé. Travail sur le développement de l'autonomie, c'est-à-dire la capacité de l'équipe à affronter par elle même les difficultés qu'elle rencontre.

La cohésion des équipes (team building), l'ajustement des comportements (Cosolidarité, coresponsabilité), redessiner la carte des processus interactifs

Quelques exemples de coaching d'équipe :

Fusion de deux sociétés (harmonisation des valeurs, sens commun)

Réorganisation des missions et responsabilités (transition, pertes )

Démarrage d'un nouveau projet

Nouvelle orientation stratégique

06.11.30.47.51

D Activité: 94 20 20968 20





## L' Accompagnement du Changement

#### La démarche cohésion

L'évolution et le changement sont constants, outils de l'adaptation

## Cohésion d'entreprise - Cohésion d'équipe La démarche **COHESION**©

ABSENTEISME, TURN OVER, DEMOTIVATION, CONFLITS, STRESS, NON CONFORMITES,...

LES HOMMES FONT VIVRE L'ENTREPRISE, TRAVAILLER SUR LA SOURCE DES DYSFONCTIONNEMENTS et LE POTENTIEL HUMAIN EST PLUS EFFICACE QUE GERER LES CONSEQUENCES

#### Principes de performance humaine

- > 5 niveaux de cohérence
- ▶ 4 Positions face aux changements

#### La démarche COHESION

- ➤Identité et valeurs d'une organisation
- Projets et objectifs communs
- Actions de progrès
- > Evaluation des résultats
- > Evolution des potentiels

#### Optimisation des potentiels

> Formations et coaching (optionnel)

1+1=3

La combinaison des individus et plus forte que la simple addition des forces individuelles.



## Avec la Démarche COHESION



#### **Notre** Challenge

- Rebondir les sur problématiques et les transformer en ressources.
- Renforcer le projet et les valeurs communes de votre entreprise.
- Révéler les potentiels dormants.
- Restaurer la confiance entre les différents membres des équipes.
- Susciter la créativité et consolider les axes de progrès.
- Dégager un gain de productivité réel quantifiable.

#### Nos **objectifs**

Dans un environnement en mutation, trois axes:

- Favoriser une attitude. de souplesse et d'adaptabilité aux changements:
- Passer d'une culture d'obéissance à une culture de responsabilité,
- Accompagner la mise en œuvre d'une démarche qualité,
- etc. ...
- Développer des réflexes de recherche de progrès à tous les échelons de l'organisation.
- Préserver l'accomplissement individuel et stimuler l'esprit d'équipe.

## bénéfices

#### Pour les « Hommes »

Vision commune du projet d'entreprise.

ACTION COMM

Responsabilisation des équipes.

Motivation et mobilisation. Meilleure dynamique des réunions.

Environnement favorable au changement.

Conscience des enjeux.

#### Pour I' « Organisation »

Simplification des structures. Synergie entre les services. Connaissance et compréhension de l'entreprise et de son devenir économique. Amélioration des process de qualité.

#### Pour les « Résultats » Croissance de l'activité. Réduction des coûts. Productivité. Rentabilité. Fidélisation de la clientèle.





## L' Accompagnement du Changement Le Bilan de Compétences et la VAE

L'évolution et le changement sont constants, outils de l'adaptation

#### LE BILAN DE COMPETENCES

#### Valider et structurer de nouvelles pistes professionnelles

- > Il y a des moments dans nos carrières, où l'on se questionne sur notre avenir professionnel.
- ➤ Le bilan de compétences permet de répondre à ces interrogations, en mettant en avant toutes les compétences acquises tout au long de sa vie, les valoriser dans le contexte socio-économique environnant et permettre

un changement d'orientation professionnelle,

ou une évolution dans le secteur d'activité,

et surtout en connaissant alors ses atouts et voies de progrès, d'augmenter la confiance en soi.

Nous nous engageons, dans cette démarche, à respecter le protocole relatif au bilan de compétences décrit dans la loi (Loi n° 91-1405 du 31 décembre 1991 et Décret n° 92-1075 du 2 octobre 1992 modifiant le code du travail)

#### L'ACCOMPAGNEMENT A LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

#### Valider et obtenir la reconnaissance de ses Acquis

- ➤ La VAE permet d'obtenir, en totalité ou en partie, un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).
- Reconnue par le Code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience notamment professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue), selon d'autres modalités que l'examen.
- L'employeur peut décider d'inscrire des actions de VAE dans le plan de formation de l'entreprise.

L'accompagnement est une aide méthodologique proposée au candidat à la VAE pour constituer son dossier auprès du certificateur, pour préparer l'entretien avec le jury et, éventuellement, la mise en situation professionnelle.





## Les métiers de la vente et du commerce

## Techniques de vente et Relation client

#### Formations et outils pour une relation gagnant-gagnant

#### Techniques de vente et relation client :

L'art de la vente c'est d'une part aborder le processus de vente dans une perspective relationnelle où l'on s'intéresse à la dynamique du rapport entre le vendeur(se) et un client potentiel, c'est d'autre part se questionner pour comprendre les processus internes du vendeur(se).

Comment se distingue le vendeur(se) d'excellence quant à son savoir-faire et son savoir-être?

### Définir l'état d'esprit de la vente aujourd'hui: La démarche du vendeur est une suite logique :

- Appréhender l'environnement,
- Préparer la négociation.
- Créer le contact
- Diagnostiquer
- Echanger les propositions, simuler des solutions.
- De la décision au suivi.
  - SAVOIR: des Techniques et des comportements
  - SAVOIR-FAIRE: Utiliser les outils
  - SAVOIR-ETRE: LES FORCES D'UN BON VENDEUR (talents et points forts)

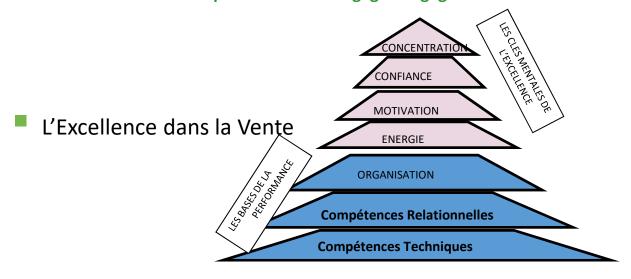
Cette démarche permet d'établir la relation Gagnant-Gagnant.



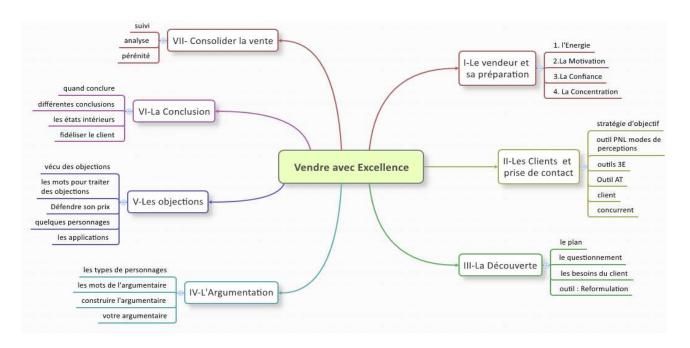


## Techniques de vente et Relation client

Formations et outils pour une relation gagnant-gagnant



## Un exemple de programme





## **Présentation**



## Action Comm' & Coaching Michèle Guidicelli

#### Michèle Guidicelli

- 5 ans, génie chimique
- 18 ans, commerce grande distribution
- 18 ans, organisme de formation
- Praticienne PNL et certifiée coach professionnelle.
- Coach professionnelle certifiée
- Habilitation pour le Bilan de Compétences
- Accompagnatrice VAE
- Formation Communication Non Violente et Régulation des conflits.
- Connaissance des besoins et du fonctionnement de l'entreprise
- Connaissance des acteurs locaux et de leur culture.
- L'accompagnement de tout processus de changement pour une entreprise ou l'un des ses membres : amener vers une situation qui améliore ses résultats par une motivation efficace.
- Chaque expérience a amené la réflexion suivante : "comment améliorer la connaissance de soi et des autres, afin qu'évoluent les relations entre les personnes de façon harmonieuse et dynamique dans un environnement donné, où chaque individu ou entreprise peut obtenir alors un haut niveau de performances".
- C'est une des raison pour laquelle je me suis spécialisée de plus en plus avec Action Comm' dans la communication relationnelle, tout en ayant cette expérience très riche de la gestion d'entreprise, de ses individus (salariés, clients, fournisseurs) et du commerce.
  - > Mes formations : pertinentes, par rapport au contexte, et animées avec la participation de l'expérience des stagiaires.
  - > Ma mission : que vous améliorez vos résultats et votre relation client.
  - >Mon accompagnement : vous sécuriser sur votre parcours du changement

@:action.comm@free.fr





## Action Comm' & Coaching

#### Michèle Guidicelli

#### ACTION COMM' vous assiste du début à la fin de votre objectif:

- La personnalisation complète d'un projet : après la recherche de vos besoins spécifiques, et la contextualisation de votre objectif, Action Comm' élabore une action de formation ou d'accompagnement propre à votre entreprise et qui vous convient avec des critères d'évaluation préalablement établis.
- Analyse globale et spécifique des aspects de votre objectif : stratégique, communication, humain, organisationnel.
- Savoir-faire professionnel pour des solutions pertinentes et originales, issues de son expérience.
- Réflexion objective d'un tiers extérieur à l'entreprise, sachant concilier les différents intérêts de chacun.
- Accompagnement d'un véritable partenaire, disponible et à l'écoute, connaissant parfaitement le tissu économique local.
- Action Comm' amène
- Sa disponibilité et flexibilité.
- Sa maturité et expérience professionnelle.
- La connaissance de la culture d'entreprise, mentalité et habitudes.
- L'utilisation d'outils originaux de communication cognitive adaptée à chaque situation.
- La garantie d'un suivi pour continuer à apporter de la valeur ajoutée à l'issue de la mission.

#### Exemple de formation spécifique à la demande

- Efficacité cérébrale: Mindmapping, l'outil plaisir
- Applications Mind Maps:
- Mémorisation (- Apprentissage) Pensée créative Planification/Agenda (- Organisation)
- Prise de notes (– synthèse) Brainstorming (– Réunions)

06.11.30.47.51

D Activité: 94 20 20968 20



17



### **Communication Coaching Commerce**

## Conclusion

#### Les « COMMENT »

 Action Comm' vous propose des formations personnalisées et complètement établies selon un cahier de charges avec la (les) personne(s) décisionnaires de l'entreprise.

#### Moyens pédagogiques, méthodes

- Méthodes actives et interrogatives
- Apport théoriques et méthodologiques
- Jeux de rôle, avec utilisation vidéo selon les possibilités.
- Participation des stagiaires, leurs expériences, leurs réussites, leurs difficultés
- Engagement d'actions par chaque participant en fin de stage
- Supports de fiches de savoir-faire ou livret papier ou numérique.
- Utilisation des outils PNL et des bases de l'A.T.

#### Bilan, évaluation de la formation

- Questionnaire, tests avant début de formation; idem en fin de formation.
   Exercices, cas pratiques. Quizz, QCM, tests, tout au long des formations
- Questionnaire évaluation à chaud, à déterminer avec les responsables commanditaires
- Evaluation et suivi court terme et long terme

#### Coût :personnalisé avec Prise en charge possible

- Par les organismes Collecteurs Agrées à qui vous versez vos cotisations au titre du financement de la formation professionnelle continue.
- Etude personnalisée et montage de votre dossier.
- Le coût pédagogique d'une journée varie de 500 € à 1200€ HT selon la spécialité et le programme sur mesure, défini après analyse de vos objectifs.

#### Durée: Les formations

- Les formations d'Action Comm' sont dites courtes. Elles durent en général entre 1 jour et 4 jours (en 2 fois 2 jours), selon les objectifs opérationnels de l'entreprise.
- Action Comm' est disponible et s'adapte au temps possible pour l'entreprise.
   Les contenus sont alors adaptés.

#### Lieu: Possibilité d'effectuer les formations

- En intra entreprise: déplacement dans toutes les entreprises de Corse
- Ou en centre de formation.(Balagne)

**ACTION COMM' & Coaching** 

N°SIRET: 82491263800015 APE: 8559A 06.11.30.47.51 www.action-comm.com D Activité: 94 20 20968 20





# Conclusion

#### Les « COMMENT »

#### CONTACT :

- Je suis à votre écoute pour vous apporter des informations complémentaires sur le contenu des formations, des accompagnements et les méthodes pédagogiques utilisées.
- Votre accueil téléphonique : 06 11 30 47 51 du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 et samedi matin.
- Adresse courriel : action.comm@free.fr
- Site Internet : https://www.action-comm.com

#### ■ EN COURS ET/OU A L'ISSUE DES FORMATIONS :

- Une attestation individuelle des acquis de formation est délivrée,
- La facture et l'attestation de présence sont envoyées à l'employeur et/ou financeur.

#### DOMAINES D'INTERVENTION :

- Accompagnement professionnel,
- Formation professionnelle continue pour adultes.

#### FORMATION SUR MESURE :

- Décrivez votre demande sur la page contact de notre site ou par courriel. Un recueil des besoins et attentes sera peut-être nécessaire pour mieux cerner votre problématique, les attendus et comprendre le contexte de cette demande de formation et je prendrai contact avec vous.
- Après notre ou nos entretiens, une proposition détaillée vous sera transmise par courriel ou amenée sur place.

« ils ne savaient pas que c'était impossible, alors ils l'ont fait » M.Twain

Mise à jour : 25 OCTOBRE 2021

N°SIRET: 82491263800015 APE: 8559A 06.11.30.47.51 www.action-comm.com D Activité: 94 20 20968 20

18