

Fiches formations

Accompagnement
des Cadres de Direction



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

Sommaire

1) Introduction

2) Fiches formation

2.1) *Expertise métiers*

2.2) *Intelligence relationnelle*

2.2.1) *Coaching Comportemental*

2.2.2) *Développement personnel et professionnel*

2.2.3) *Charisme, expression*

2.2.4) *La gestion du temps*

2.2.5) *La négociation*

2.2.6) *Être facilitateur et médiateur*

2.3) *Management et leadership*

2.3.1) *Mesurer l'efficacité Managériale*

2.3.2) *Renforcer le Leadership individuel*

2.3.3) *Upgrader la compétence Managériale*

2.3.4) *Travailler en transverse*

2.3.5) *Développer la performance d'équipe*

2.4) *Stratégie : réflexion et mise en œuvre*

2.4.3) *Penser une stratégie avec une mise en action*

2.4.1) *Renouveler l'approche stratégique*

2.4.2) *Stratégie associée à la relation client*

2.5) *De la réflexion à l'opérationnel*

2.5.1) *La gestion de l'imprévu*

2.5.2) *L'engagement des collaborateurs au service de la fidélité client*

2.5.3) *Communication de crise*

2.5.4) *Engager et réussir le changement*

3) Séminaires



1) Introduction



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

1) Introduction

La communication du changement

Amener l'entreprise et l'ensemble de ses composantes à s'adapter à toutes les formes de changement en trouvant, dans les nécessaires révolutions, l'émergence de nouvelles potentialités.

Il s'agit de renforcer la mobilisation chez vos collaborateurs, les aider à comprendre et à upgrader leurs compétences en période de changement. Servir la compréhension de la vision et de la stratégie sont les objectifs privilégiés des équipes de Christian Pousset & Partners.

En matière de dynamique du changement, notre démarche comprend trois étapes :

- la bonne compréhension de la problématique. Comment de l'extérieur faire corps avec tous les éléments connus, perçus ou exploratoires, constitutifs de l'entreprise, de son marché, existant ou futur.*
- la définition de l'objectif. Comment maîtriser l'ensemble des forces et des faiblesses d'un projet pour le rendre cohérent et donner à voir et à comprendre l'ensemble des signes adressés aux différents publics.*
- et enfin, agir en conscience, ou comment faire partager, adhérer l'individu au collectif, en donnant une place et un destin à chacun, le besoin de dépassement de l'entreprise, au travers d'actions et de prises de position majeures.*



Le département formation spécifique aux Cadres Dirigeants

Notre département formation dédiée aux Cadres Dirigeants propose des cycles spécifiques, basés sur une approche individualisée et personnalisée. Nous privilégions le format du coaching individuel car il permet d'obtenir des résultats plus durables. En complément, nous développons des séminaires collectifs qui permettent la mise en situation de stratégie de positionnement collaborative ou personnelle en situation de crise et d'apporter de nouveaux outils d'aide à la gestion du stress ou à la communication, par exemple.

Ces formations ont pour finalité d'aider à la réflexion stratégique et politique, d'approfondir les expériences métiers et les compétences managériales, et de faciliter le pilotage du changement.

Nous organisons ces formations autour de cinq axes majeurs :

- Porter la stratégie*
- Mobiliser les hommes*
- Piloter l'action*
- Intelligence relationnelle*
- Expertise métiers*



2) Fiches formations

2.1) Expertise métiers



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.1) Expertise métiers

Coaching de posture et de perfectionnement en ligne métier Coaching de prise de poste

Objectif

Ces plans de formations sont destinés à des Cadres de haut niveau qui entrent dans une dynamique de changement transverse ou hiérarchique, notamment lors d'un changement de poste ou d'une modification de leur périmètre d'intervention.

Programme

Le programme élaboré pour atteindre les objectifs sera axé sur plusieurs items :

- Prise de conscience de la posture à adopter*
- Maîtrise de l'environnement et du périmètre futur*
- Maîtrise relationnelle et politique*
- Communication personnelle interne*
- Adapter son management*

Modalités et lieu

Les séances de coaching se dérouleront selon votre convenance en ce qui concerne le lieu ; toutefois, nous recommandons que les séances se déroulent en majorité sur le lieu de travail du coaché, dans une salle prévue à cette effet, avec un téléviseur ou un rétroprojecteur.

Le nombre de séances de coaching dépend du périmètre sur lequel le coaché intervient, des implications politiques et hiérarchiques, de l'étendue de son périmètre managérial et de son poids de poste. Et enfin du résultat de l'audit personnalisé du coaché et de l'objectif à atteindre. En revanche, la durée de chaque séance ne doit pas excéder 2 heures afin de garantir une attention optimale du coaché.

Durée : sur les premiers 100 jours / 10 séances

Frais de formation : 15 000 €

Coaches

*Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :*

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2) Fiches formation

2.2) Intelligence relationnelle



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.2) Intelligence relationnelle

2.2.1) Coaching Comportemental

Objectif

Parce que le corps parle plus que les mots, il est indispensable de maîtriser ce langage et toutes ces subtilités pour asseoir son leadership et appréhender la posture du Cadre Dirigeant.

Un geste, une posture, une attitude amplifie ou au contraire étouffe un propos pourtant étudié, réfléchi et répété. Pire encore, une posture mal assumée ou mal maîtrisée remet en cause votre leadership ou vos capacités managériales.

Programme

Le programme élaboré pour atteindre les objectifs sera axé sur plusieurs items :

- Prise de conscience de la posture à adopter*
- Maîtrise de son environnement et de son périmètre d'action*
- Maîtrise relationnelle et politique*
- Communication personnelle*
- Travail sur le comportement et la gestuelle dans la communication*

Méthode

Parce que la nature humaine est complexe et plurielle, parce que chaque individu est unique et par là même différent des autres, nos méthodes de coaching sont individuelles et personnalisées.

Notre mission première est d'établir avec le coaché une sorte de « profilage » personnel, afin de mettre en avant les points forts et les axes de progrès à travailler.

À partir de ce profilage et l'objectif que s'est fixé le coaché, une feuille de route est réalisée afin de mettre en évidence les points de progrès pour atteindre l'objectif cible.

Durée : Base de 5 séances de 2 heures

Frais de formation : à partir de 5 000 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



2.2) Intelligence relationnelle

2.2.2) Développement personnel et professionnel

Objectif

Le développement personnel et professionnel est une démarche personnalisée qui autorise un regard froid, une vision d'ensemble objective sur son activité et ses performances. L'objectif est donc un audit d'accompagnement pour un changement important dans sa carrière ou un développement de son approche professionnelle et humaine, ou encore, pour développer sa performance et l'inscrire dans la durée.

Programme

On ne peut pas parler ici de programme prédéfini, puisque la mise en place de ce dernier sera en fonction d'un audit poussé et d'une étude précise des attentes et des objectifs fixés.

Cependant, le programme s'appuiera sur des items prédéfinis tel que :

- la gestion du stress
- retrouver la confiance en soi
- développer son potentiel
- écouter et communiquer avec les autres
- savoir déléguer et faire confiance
- gérer son image...

Modalités et lieu

Un audit de la situation doit permettre de mettre en place un projet adapté et personnalisé. Au delà des séances de coaching, il est intéressant d'avoir des phases d'observation en situation, afin d'affiner et d'assurer un suivi efficace et modulable.

Le nombre de séances de coaching dépend ici de la situation initiale, de l'objectif et de l'évolution du coaché.

Durée : 12 heures

Frais de formation : 5 400 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



2.2) Intelligence relationnelle

2.2.3) Charisme, expression

Objectif

L'objectif est de permettre à la personne formée de communiquer efficacement en toute circonstance, d'adapter son discours et sa posture en fonction de l'auditoire et en fonction du type d'exercice : assemblée générale, média, conférences, interviews, débat devant un public averti ou non...

Programme

Le programme comporte plusieurs blocs pour différents objectifs :

- Mieux se connaître pour mieux progresser
- L'importance de l'image et de la gestuelle dans l'expression
- L'importance du rythme et de l'élocution dans l'expression
- Développer les techniques appropriées en fonction de l'exercice.

Modalités et lieu

Une salle équipée d'un téléviseur ou d'un rétroprojecteur est nécessaire. Les séances de coaching ont lieu de préférence dans vos locaux ; ceci facilite la mise en situation pour le coaché.

Durée : base de 8 séances de 3 heures

Frais de formation : 11 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.2) Intelligence relationnelle

2.2.4) La gestion du temps

Objectif

L'objectif est d'améliorer sa productivité tout en conservant son espace temps intact et équilibré. Il faut donc apprendre à gérer efficacement son temps en cohérence avec les objectifs fixés et, plus généralement, à mettre en place la meilleure gestion des ressources possibles à disposition : ressources humaines, ressource temps.

Programme

Il faut tout d'abord apprendre à gérer le court terme :

- Principes de base, méthodologie, outils
- Apprendre à gérer les priorités
- Apprendre à gérer les imprévus
- Organiser son emploi du temps.

Vient ensuite l'apprentissage de la gestion du temps sur du moyen et long terme :

- Principe de base, méthodologie, outils
- Organiser son emploi du temps
- Gérer le court terme en organisant le moyen et long terme.

Enfin, améliorer sa productivité :

- Gestion de ses activités (délégations, réduire ou croître certaines activités)
- Gestion de l'information pour réduire le gaspillage de temps
- Comment faire partager ma dynamique d'optimisation

Modalités et lieu

Les séances se déroulent dans les locaux du coaché afin de pouvoir auditer la situation puis d'alterner les approches théoriques, les travaux pratiques et les mises en situation.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 4 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.2) Intelligence relationnelle

2.2.5) La négociation

Objectif

L'objectif est d'apporter des techniques permettant de construire une réponse face à des négociations complexes – ou utilisant des tactiques déloyales, de supporter les tensions de ce type d'exercice, d'apporter des moyens de faire face à des rapports de force défavorables.

Programme

Le programme va permettre de développer une approche spécifique et créative :

- développer un environnement favorable
- sortir d'une position figée
- apporter de la créativité dans les solutions
- contenir ou développer ses émotions
- accroître son pouvoir de persuasion
- formuler une stratégie de négociation
- élaborer une stratégie relationnelle.

Modalités et lieu

Une salle équipée d'un téléviseur ou d'un rétroprojecteur est nécessaire. Les séances de coaching ont lieu de préférence dans vos locaux ; ceci facilite la mise en situation pour le coaché.

Durée : 5 jours

Frais de formation : 9 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.2) Intelligence relationnelle

2.2.6) Être facilitateur et médiateur

Objectif

L'objectif de ce module est de sentir venir une situation difficile, d'être en capacité de la désamorcer et de ne surtout pas perdre le « lead » sur l'échange, mais aussi de passer de la posture de négociateur à celle de facilitateur.

Programme

De par le besoin incessant d'améliorer la productivité et les ratios, les conflits et les tensions sont de plus en plus fréquents. Il devient alors urgent de trouver une solution par le biais du programme suivant :

- comment anticiper un dérapage
- comment désamorcer un conflit
- peut-on prévenir une situation qui dégénère
- quels sont les techniques de communication efficaces.

Modalités et lieu

Une salle équipée d'un téléviseur ou d'un rétroprojecteur est nécessaire. Les séances de coaching ont lieu de préférence dans vos locaux ; ceci facilite la mise en situation pour le coaché.

Durée : 3 jours

Frais de formation : 5 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2) Fiches formation

2.3) Management et leadership



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.3) Management et leadership

2.3.1) Mesurer l'efficacité managériale

Objectif

L'objectif est de permettre au coaché de faire évoluer son image, de travailler sur ses axes de progrès et de valoriser ses qualités. Or, pour cela,, il faut bien se connaître et connaître l'image que votre environnement a de vous-même.

Programme

Le programme s'appuie sur un audit de la situation. Un audit sur le coaché lui-même mais surtout une étude de l'image qu'il a auprès de ses collaborateurs, de ses pairs et de ses hiérarchiques, notamment par le biais d'un 360°. Ensuite, il faut ravailler sur ses axes de progrès et sur la mise en valeur de ses qualités par le biais d'une étude approfondie des résultats et des séances de coaching dont le contenu précis dépend bien sûr des attentes et des résultats précis du 360°.

Modalités et lieu

Le 360° est fourni par nos soins et mis à la disposition des publics ciblés de façon anonyme ou nominative, au choix. L'analyse et les comptes rendus sont réalisés dans nos bureaux et vous sont restitués et présentés pour mettre en place un protocole de coaching.

360° : 20 000 €

Durée : 2 jours

Frais de formation : 4 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.3) Management et leadership

2.3.2) Renforcer le leadership individuel

Objectif

L'objectif se positionne sur 2 plans : celui du coaché qui développera son potentiel, renforcera son identité de leader et son aura naturel qui lui permettront de mener des actions de management plus efficaces et plus étendues, et, par voie de conséquence, celui de l'entreprise qui va améliorer la traduction de sa vision, mieux préparer les acteurs du changement, augmenter le niveau de participation et de fidélité.

Programme

Le programme s'appuie sur différentes phases de coaching :

- coaching de management
- coaching de soutien
- développement personnel.

Modalités et lieu

Les séances se passent au travers d'un espace de parole protégé afin d'assurer une mise en action rapide et une imprégnation efficace des exercices proposés. Les séances se déroulent dans vos locaux, dans une salle réservée à cet effet équipée d'un téléviseur ou d'un rétroprojecteur.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 3 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.3) Management et leadership

2.3.3) Upgrader la compétence managériale

Objectif

L'objectif est d'accompagner les managers dans leurs missions, de les aider à prendre leurs marques et s'y installer, à prendre une nouvelle dimension et apporter de la créativité, mais aussi à prendre des décisions courageuses et assumer leurs prises de position.

Programme

Le programme s'appuie sur la prise de conscience de la posture à assumer, sur le fait que l'on attend des décisions de la part d'un manager. Nous travaillons aussi sur la maîtrise de diverses phases auxquelles le manager peut être confronté au quotidien :

- conduire un entretien d'évaluation
- gestion de conflit
- animation de réunion ou de présentation

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux, dans l'univers où intervient habituellement le manager concerné, afin de retracer au plus proche de la réalité les conditions exigées. Il est en effet intéressant de suivre un manager en situation avant de commencer les séances de travail, puis de reproduire l'expérience en milieu de programme afin de noter les évolutions et lignes de progrès.

Durée : 1,5 jours

Frais de formation : 2 200 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.3) Management et leadership

2.3.4) Travailler en transverse

Objectif

L'objectif est de fluidifier et d'optimiser les relations non hiérarchiques, que ce soit dans le mode de communication que dans la gestion des sessions de travail transverses ou tout autre atelier transverse.

Programme

Le programme permet à des personnes ayant à travailler en transverse de :

- étalonner les méthodes de travail et de communication
- gérer une relation non hiérarchique
- travailler efficacement en coopération
- appréhender et maîtriser les enjeux du pouvoir

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux, dans l'univers où intervient habituellement le manager concerné, afin de retracer au plus proche de la réalité les conditions exigées. Il est en effet intéressant de suivre un manager en situation avant de commencer les séances de travail, puis de reproduire l'expérience en milieu de programme afin de noter les évolutions et lignes de progrès.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 2 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



2.3) Management et leadership

2.3.5) Développer la performance d'équipe

Objectif

L'objectif est de développer des équipes de haut niveau pour des missions de haut vol ou pour résoudre des problèmes de coordination et d'organisation, ou encore, de booster la capacité à travailler en collectif.

Programme

Nous vous proposons la mise en place d'ateliers spécifiques permettant d'appréhender diverses situations et étapes :

- la création de l'équipe
- le remaniement d'une équipe
- problématique de positionnement
- accroître la capacité collective.

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux, dans l'univers où intervient habituellement le manager concerné, afin de retracer au plus proche de la réalité les conditions exigées.

Durée : 3 jours

Frais de formation : 4 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2) Fiches formation

2.4) Stratégie : réflexion et mise en œuvre



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.4) *Stratégie : réflexion et mise en œuvre*

2.4.1) Renouveler l'approche stratégique : la co-création

Objectif

Le monde des services est en profonde mutation. Les clients sont de plus en plus informés, ce qui implique que l'entreprise a de moins en moins l'avantage de la connaissance. Par conséquent, l'expérience du client est ce qui nous guide et ce qui compte dans l'approche. Cette expérience ne peut donc être définie que dans le cas d'une co-création avec le client.

L'objectif est de définir son approche personnalisée, de créer une dimension différenciée et une approche créative avec ses clients..

Programme

La formation se déroule sur deux jours. Des ateliers sont proposés aux participants sur les outils de la co-création.

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux, dans l'univers où intervient habituellement le manager concerné, afin de retracer au plus proche de la réalité les conditions exigées.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 2 500 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.4) *Stratégie : réflexion et mise en œuvre*

2.4.2) Stratégie associée à la relation client

Objectif

Dans des marchés à maturité et à fortes pressions concurrentielles, la relation client est un facteur essentiel de succès. L'objectif est donc de mettre en œuvre des stratégies de croissance, d'appréhender les facteurs essentiels de succès relatifs aux marchés en maturité et très concurrentiels, d'envisager les changements culturels, d'organisation et managériaux.

Programme

Ce programme de formation se découpe en divers ateliers :

- Mesure du contexte et du périmètre*
- Concepts stratégiques*
- Effets sur les organisations*
- Effets sur le management*
- Conduite du changement par les dirigeants.*

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux.

Durée : 4 jours

Frais de formation : 4 900 €

Coaches

*Stratégie, Management, Communication,
Lobbying personnel, RP personnel :*

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.4) *Stratégie : réflexion et mise en œuvre*

2.4.3) *Penser une stratégie pour une mise en action*

Objectif

Comment être novateur pour bien mener les changements à conduire. De nouveaux phénomènes remettent en cause les modalités d'action « classique » ; ils imposent donc de mettre en œuvre de nouvelles approches et de nouveaux points de repère pour l'action.

L'objectif pour les managers est donc de prendre en main de nouvelles représentations des enjeux, des métiers, des modes de fonctionnement et de leur efficacité managériale.

Programme

Ce programme de formation nécessite un audit, une analyse entre, notamment, les résultats attendus et ceux obtenus, et une difficulté à réduire cette différence.

L'accompagnement de l'entreprise sur la durée a pour objectif d'intégrer les nouveaux axes de travail, les nouvelles manières d'aborder le quotidien.

Cela passe par trois modules :

- le conseil (travail avec les dirigeants et les équipes)*
- la formation (travail avec les équipes)*
- le coaching (accompagnement de l'équipe de direction)*

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux de manière individuelle et avec des ateliers différents en fonction des publics concernés.

Durée : *accompagnement de 3 mois mini*

Frais de formation : *base de 20 000 €*

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



2) Fiches formation

2.5) De la réflexion à l'opérationnalité



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.5) De la réflexion à l'opérationnalité

2.5.1) La gestion de l'imprévu

Objectif

L'objectif de ce module est de donner des clés aux managers et décideurs pour comprendre l'évolution des détonateurs en matière de crise, pour mieux se connaître face à une situation inconnue, pour mieux développer ses facultés d'anticipation face à une crise et enfin déterminer les réflexes nécessaires à avoir face à des situations à risque.

Programme

Le premier point de ce programme est de mesurer la capacité d'un manager à :

- être surpris par l'imprévu
- réagir correctement et avec lucidité et courage
- faire preuve d'ouverture et de flexibilité
- regarder ailleurs pour mieux avancer

Des ateliers permettront ensuite d'aborder le management de crise et la communication interne et externe face à ce type d'évènement.

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux de manière individuelle et avec des ateliers différents en fonction des publics concernés.

Durée : phase d'analyse et formation 3 jours

Frais de formation : 4 800 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.5) De la réflexion à l'opérationnalité

2.5.2) Développer l'engagement des collaborateurs au service la fidélité client

Objectif

Les services sont en pleine mutation : dématérialisation de la relation, multiplication des canaux, développement du virtuel. Toutes ces innovations permettent d'offrir toujours plus de services et plus vite, mais il ne faut pas pour autant négliger la proximité avec ses clients et surtout faire de l'esprit de service un atout concurrentiel déterminant au service de la stratégie de conquête et de fidélisation.

Programme

Ce module vous propose de :

- comprendre que l'esprit de service apporte des "plus" en matière d'image de marque et de relation client
- découvrir la construction d'une stratégie de service
- comprendre comment construire un plan d'action et le tableau de bord associé

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 2 600 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.5) De la réflexion à l'opérationnalité

2.5.3) Communication de crise

Objectif

L'objectif est de se familiariser au fonctionnement d'une cellule de crise et de décrypter le comportement des médias et être capable de mettre en place les techniques de communication les mieux adaptées.

Programme

Ce module vous propose des ateliers de :

- management de crise
- maîtrise de la couverture médiatique de la crise
- maîtrise des fondamentaux

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 5 800 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

2.5) De la réflexion à l'opérationnalité

2.5.4) Engager et réussir le changement

Objectif

L'objectif est de décrypter les mutations de notre environnement et les incidences éventuelles sur l'entreprise, afin d'y apporter une réponse au travers d'une communication interne tournée vers l'action.

Programme

Ce module vous propose de :

- vous sensibiliser aux changements de l'environnement des entreprises
- vous permettre de mieux vous situer dans ces mutations
- bien identifier celles qui touchent à votre secteur et d'y trouver une réponse.

Modalités et lieu

Les séances se passent dans vos locaux.

Durée : 2 jours

Frais de formation : 2 900 €

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

3) Séminaires



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

3) Séminaires

Séminaires collectifs :

Objectif

L'objectif de ces séminaires est de proposer une approche complémentaire et collective aux séances individuelles de coaching. Ils permettent aux participants de confronter leurs points de vue et leurs expériences.

Ces séminaires nécessitent un nombre minimum de 5 candidats.

Programme

Le programme propose divers ateliers se déclinant comme suit :

- sophrologie
- cours de théâtre
- mise en situation individuelle
- jeux de rôle collectifs.

Modalités et lieu

Les séminaires se déroulent dans des lieux comme Saint-Malo ou Arcachon, qui permettent de s'extraire du cadre professionnel et de créer la rupture nécessaire avec celui-ci afin de s'immerger au mieux dans les ateliers proposés.

Durée : 2 jours – 5 personnes minimum

Frais de formation : 2 500 €/personne

Coaches

Stratégie, Management, Communication,

Lobbying personnel, RP personnel :

Christian POUSSET – 06 16 01 53 99

Comportement, Posture, Relationnelle :

Sébastien MARCILLAC – 06 27 06 74 08



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

Christian Pousset

Président

Mobile : 06 16 01 53 99

Mail : cp@christianpoussetpartners.com

Sébastien Marcillac

Consultant

Mobile : 06 27 06 74 08

Mail : sm@christianpoussetpartners.com



Christian Pousset
& Partners

www.christianpoussetpartners.com

10, rue Royale – 75008 Paris