

# FORMATIONS **2023**



PERFORMANCE  
**COMMERCIALE**





CHEZ GERESO, NOUS VOUS TRANSMETTONS DES EXPERTISES ET  
**DES SAVOIR-FAIRE CLÉS POUR  
CONTRIBUER À VOTRE PERFORMANCE.**  
NOUS RÉPONDONS À VOS PROPRES BESOINS ET VOS ATTENTES,  
PARCE QUE NOUS CROYONS QUE CHACUN MÉRITE UNE APPROCHE  
**SUR-MESURE.** NOUS NOUS ENTOURONS D'EXPERTS, AFIN  
DE VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN.  
**NOUS AVONS TOUS À CŒUR DE VOUS FAIRE ÉVOLUER  
POUR ACCROÎTRE VOTRE EFFICACITÉ,  
VOTRE ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL MAIS AUSSI PERSONNEL.**  
NOUS VOUS SOUTENONS DANS LA CROISSANCE DE VOTRE ACTIVITÉ, EN  
PRENANT EN COMPTE VOTRE MARCHÉ, VOS ENJEUX ET VOTRE CULTURE D'ENTREPRISE.  
**NOUS FAISONS TOUT POUR NOUS RÉINVENTER**  
ET ENRICHIR NOTRE OFFRE, CAR DANS UN MONDE EN PERPÉTUEL MOUVEMENT,  
**IL N'Y A PAS DE PLACE** NOUS CRÉONS AVEC VOUS UNE  
**POUR L'IMMOBILISME.** RELATION DE PROXIMITÉ, BASÉE SUR LA  
FOI EN L'HOMME ET EN SON AMBITION.  
**NOUS AGISSONS POUR ATTISER VOTRE CURIOSITÉ,  
ET FAIRE ÉCLORE EN VOUS DE NOUVELLES PASSIONS.**  
NOUS CRÉONS L'INTÉRÊT, POUR EXALTER LES SAVOIRS.  
NOUS CROYONS QU'IL SUFFIT D'UNE FORMATION ADAPTÉE,  
D'UN CONSEIL AVISÉ OU D'UNE LECTURE PASSIONNÉE  
POUR RÉVEILLER  
CE QUE VOUS AVEZ  
DEPUIS TOUJOURS, **EN VOUS.**

AVEC GERESO,  
**RÉVÉLEZ VOS COMPÉTENCES !**



# 10 bonnes raisons de vous former chez **GERESO**

## **MERCI À VOUS !**

Parce que choisir un organisme de formation partenaire est un exercice délicat... Que vous soyez responsable ou assistant(e) formation, professionnel(le) des ressources humaines, manager ou collaborateur(trice) de l'entreprise, **voici 10 bonnes raisons d'adopter GERESO** pour vos formations inter et intra-entreprises.

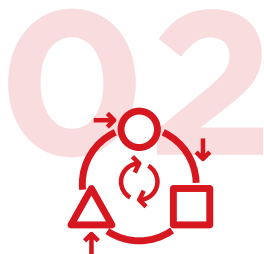


## DES FORMATIONS DE QUALITÉ SUPÉRIEURE

.....

Après plus de **40 000 évaluations** à chaud et à froid, des analyses et des études comparatives menées de façon parfaitement **indépendante entre 2011 et 2023**, par forMetris un cabinet expert dans l'évaluation des formations, puis via la plateforme **LearnEval**, le résultat est sans appel : les professionnels que nous formons nous plébiscitent pour la qualité de nos formations en les positionnant comme **«supérieures à la moyenne»** et **94.3%** des participants recommandent GERESO à l'issue de leur formation (source : **NPS LearnEval - entre le 01/10/2020 et le 09/09/2022**). **Les formations GERESO se distinguent par leur qualité** pour la totalité des domaines de formation et des items évalués :

- Pédagogie • Contenu des formations
- Impact de la formation pour les entreprises
- Perception de la formation par les participants
- Satisfaction des participants



## DES RÉPONSES FORMATION ADAPTÉE À VOS ATTENTES

.....

Formations diplômantes, certificats professionnels, blocs de compétences, parcours personnalisés, formations en présentiel ou à distance, formations inter, journées d'actualités, blended learning : nous innovons en permanence pour **vous proposer la réponse formation qui vous convient le mieux !**

Et pour vos projets d'entreprise ou à enjeux stratégiques, nos équipes intra, conseil et grands projets sont à votre écoute, pour construire avec vous **une solution formation 100 % individualisée.**



## OBJECTIF CPF !

GERESO se mobilise pour la réussite du Compte Personnel de Formation (CPF) en vous proposant **une gamme de formations diplômantes, de blocs de compétences et des formations certifiantes éligibles au CPF**. Ces formations ont été élaborées avec les meilleurs partenaires et bénéficient de l'inscription au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles).

**140 000**

professionnels des secteurs  
privé et public formés

**2 000**

sessions de formation interentreprises  
programmées en 2023

DIPLOME

BLOC DE COMPÉTENCES

CERTIFICAT



## DES CONSULTANTS **EXPERTS & PASSIONNÉS**

.....

Les consultants GERESO sont des experts sélectionnés pour leur parcours académique et professionnel, leur expertise métier, leurs **compétences pédagogiques** et leurs connaissances des entreprises. Femmes et hommes passionnés par leur métier, ils sont souvent **auteurs d'ouvrages pratiques et de publications professionnelles**.

Sélectionnés à l'issue d'un processus très rigoureux, ils **s'impliquent personnellement** dans l'élaboration et l'actualisation des formations qu'ils animent et vous proposent en permanence **une réponse formation adaptée**, à jour, qui tient compte de votre contexte professionnel, de votre culture d'entreprise et de votre projet d'établissement.



## DES **OUTILS INNOVANTS** AU SERVICE DE VOTRE PERFORMANCE

.....

Classes virtuelles, webinaires, formations en blended learning, Espace Stagiaire en ligne pour consulter vos e-ressources après-stage ou gérer vos inscriptions, Espace Responsable Formation pour piloter les formations de vos collaborateurs...

Pour accompagner le **développement de vos compétences** et vous aider dans votre projet de **digitalisation RH**, nous innovons pour vous en permanence !

## **LE BLOG GERESO** GERESO.COM/ACTUALITES

.....

À travers ce blog, les experts GERESO vous apportent leur regard avisé sur les grandes tendances RH, les actualités et les enjeux de la fonction RH dans les secteurs privé et public.

### **Au menu**

Des analyses de fond, des billets d'experts, des outils et des techniques pour développer ses compétences, son savoir-être ou son savoir-faire et progresser dans son travail ou sa vie personnelle.





## LA PLATEFORME LEARNEVAL ÉVALUEZ VOTRE FORMATION !

- **Une première évaluation à chaud** juste après la formation permet de mesurer les aspects relatifs à la préparation et à l'organisation de votre formation, l'adéquation à vos attentes, la qualité de l'animation, l'intérêt du contenu pédagogique de la formation et votre satisfaction globale.
- **Une seconde évaluation à froid**, quelques semaines après la formation, permet de mesurer l'atteinte des objectifs spécifiques de la formation, l'utilisation des acquis de la formation, l'amélioration de votre efficacité ou de votre qualité du travail et votre satisfaction avec du recul.

# 94,3%

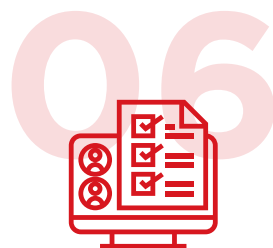
des participants recommandent GERESO  
(source : NPS LearnEval - entre le 01/10/2020 et le 09/09/2022)

# 40 000

évaluations réalisées



## UN **ACCOMPAGNEMENT** **ADAPTÉ**, AVANT, PENDANT & APRÈS VOTRE FORMATION



## 100% DES **FORMATIONS** **ÉVALUÉES** À CHAUD ET À FROID



**Avant votre formation :** votre conseillère pédagogique vous guide dans le choix de votre formation : inter ou intra, en présentiel ou à distance, formation courte, parcours personnalisé certifiant ou diplômant. Dans votre Espace web, un questionnaire détaillé vous permet de préciser vos attentes. Un outil d'auto-diagnostic vous aide à vous positionner par rapport aux objectifs de la formation.

**Pendant votre formation :** nos experts sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions et traiter vos cas particuliers.

**Après votre formation :** vous évaluez votre formation dans votre Espace web. Votre conseillère formation vous contacte pour faire un point complet : satisfaction, acquisition de compétences, mises en application...

**Et l'expertise se prolonge aussi en ligne :** dans votre Espace web, retrouvez vos ressources pédagogiques, vos documents administratifs et posez vos questions techniques à votre consultant(e).

Toutes les sessions de formation interentreprises proposées par GERESO font l'objet d'une évaluation par les participants sur la plateforme en ligne **LearnEval**. Organisation, contenu, pédagogie, animation, support, impact de la formation et résultats concrets... L'objectif est d'apprécier **les moyens mis en œuvre et l'efficacité de la formation** sur la durée.

### **Nos résultats 2022 :**

- score «préparation des formations» : **85 / 100**
- score «formateur» : **91 / 100**
- score «contenu pédagogique» : **90 / 100**
- score «accueil Espace Formation» : **88 / 100**
- score «conditions matérielles» : **88 / 100**

(source : **NPS LearnEval** - entre le 01/10/2020 et le 09/09/2022)



## LES FORMATIONS EN RÉGIONS

Parce que Paris n'est pas la France,  
toute l'expertise de notre réseau de consultants  
vient à votre rencontre dans votre région.

**L'EXPERTISE À 2 PAS  
DE CHEZ VOUS !**



## NOS CERTIFICATIONS & NOS DISTINCTIONS



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie  
d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION**



GERESO est membre des **Acteurs de la Compétence**  
et bénéficie de la certification **QUALIOPi** pour  
l'ensemble des domaines de formations :

- Métiers et fonctions supports de l'entreprise
- Création, stratégie d'entreprise et fonctions associées (droit, finance, gestion)
- Techniques et Méthodes de management
- Développement de compétences comportementales
- Communication interpersonnelle
- Prévention des Risques (RPS, incendie, SST...)
- Banque, assurance, immobilier
- Services à la personne et à la collectivité

Véritables **marques de confiance**, ces labels sont délivrés  
à l'issue d'un processus très rigoureux. C'est le gage de  
**notre professionnalisme et de notre engagement** dans  
une démarche de progrès permanent. GERESO est  
également classé en 2022 comme **un incontournable  
de la formation professionnelle** par le magazine  
DÉCIDEURS tant par la qualité de ses formations en  
Gestion des Ressources Humaines que par sa relation  
de proximité envers sa clientèle.



## UN ENVIRONNEMENT IDÉAL POUR VOUS FORMER

Vous êtes chez vous ! Nous vous accueillons dans le  
14<sup>e</sup> arrondissement, 22 place Catalogne au sein de  
notre **Espace Formation**. Découvrez un nouvel espace  
spécialement créé pour vous et bénéficiez d'un **accueil  
personnalisé, de services et d'équipements haut de  
gamme** : vidéoprojecteurs intégrés, écrans plats grande  
dimension, wifi, espace repos, librairie...

### L'objectif ?

Optimiser votre **«expérience formation»** avec GERESO.





## PLUS QU'UN PRESTATAIRE RH **VOTRE BUSINESS PARTNER**

.....

Développement des talents, accompagnement des transformations, projets RH stratégiques... GERESO vous prête main forte dans **l'élaboration et la mise en œuvre de vos grands projets**, en s'appuyant sur l'expertise d'équipes internes dédiées, la puissance de son réseau de consultants et des dispositifs efficaces et innovants.

### **Nos engagements :**

- Prendre en compte les particularités de votre métier, de votre secteur d'activité et votre culture d'entreprise
- Élaborer une réponse complète, de l'analyse de votre besoin jusqu'à l'évaluation à long terme des bénéfices de notre prestation
- Utiliser toutes les modalités pédagogiques et techniques à disposition : formation présentielle, e-learning, coaching...

Pour vos projets stratégiques, contactez notre **service Grands Projets au 02 43 23 59 84.**



## UN PARTENAIRE **FIABLE** **SUR LE LONG TERME**

.....

Réforme de la formation, du droit du travail, des retraites, de l'assurance chômage, digitalisation des RH, mise en œuvre du télétravail... Depuis plus de 40 ans, nous aidons les plus grands groupes français à faire face à tous les changements législatifs, réglementaires et aux **grandes transformations** qui les touchent en élaborant en permanence de **nouvelles solutions en formation, conseil et édition.** Et si notre offre de prestations s'enrichit année après année, notre **exigence de qualité et d'efficacité** reste constante.

## **LE COACHING**

Réalisées par des professionnels certifiés et expérimentés, nos prestations de coaching vous aideront à améliorer **votre performance individuelle ou collective** ou à faire face à de nouveaux défis personnels ou d'équipe.

- **Coaching individuel et professionnel**
- **Coaching collectif, coopération et performance durable de vos équipes**

# DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES INDIVIDUELLES

Vous souhaitez assurer **la montée en compétences d'un(e) collaborateur(trice)** sur une thématique ou un domaine précis, ou l'accompagner dans le cadre d'un changement professionnel : mobilité interne, promotion, préparation à la retraite...



## 01

### LES BLOCS DE COMPÉTENCES

Des **parcours de formations** d'une durée de 3 à 14 jours, éligibles au CPF et capitalisables sur plusieurs années pour obtenir des titres diplômants de haut niveau.

## 03

### LES FORMATIONS INTERENTREPRISES

Des **formations «catalogue»** de **1 à 5 jours**, en présentiel ou à distance pour des compétences opérationnelles, immédiatement transposables dans votre entreprise.

## 04

### LES CERTIFICATS PROFESSIONNELS

Des formations certifiantes reconnues par Les **Acteurs de la Compétence** pour développer ou valider vos compétences en RH, management...

## 02

### LES OFFRES MODULAIRES

**2 ou 3 formations complémentaires** et progressives conçues pour acquérir les fondamentaux et vous perfectionner sur une thématique spécifique.

## 05

### LES FORMATIONS DÎPLOMANTES

Des **diplômes en RH de niveau BAC+2 à BAC+5**, éligibles au CPF et accessibles par la VAE, pour donner un nouveau souffle à votre carrière, accéder à de nouvelles fonctions ou valider votre expérience professionnelle





Vous souhaitez  
favoriser **la performance  
de vos équipes**, développer  
les compétences et les  
synergies dans vos groupes de  
travail ou vos équipes projet.

## 01 LA FORMATION INTRA SUR-MESURE

La garantie d'une **formation 100% personnalisée** qui répond parfaitement à vos attentes, et selon les modalités qui vous conviennent le mieux.

## 03 LES FORMATIONS EN EXCLUSIVITÉ INTRA

Des programmes de formation  
**proposés uniquement en  
version «intra»**, du fait de leur  
aspect stratégique, sensible ou  
confidentiel, ou bien de leur  
spécificité par rapport à un secteur  
d'activité donné.

## 04 LE COACHING

Un **accompagnement  
personnalisé** pour  
développer et exploiter  
son potentiel individuel  
ou une approche  
collective pour favoriser  
les synergies dans  
ses équipes.



## BOOSTER VOTRE PERFORMANCE COLLECTIVE

## 02 LA FORMATION INTER EN INTRA

Une formation **organisée dans votre  
établissement, pour vos équipes**,  
sur la base d'un programme de  
formation «catalogue»  
ou «clés en mains».

## 05 LA FORMATION À DISTANCE

Des **classes virtuelles, des modules  
de formations en ligne,  
des sessions en blended learning**  
(présentiel + e-learning)  
et des **webinaires** pour optimiser  
vos coûts et vos délais  
de formation.

# NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

**“Vivre une formation GERESO, c’est être guidé(e) par nos experts passionnés, au plus près de vos situations métier.  
C’est être accompagné(e) tout au long de votre apprentissage, dans une relation personnalisée et dans la convivialité”**

## Former, c’est un métier !

Nos intervenants sont tous **des professionnels de la formation, experts dans leur domaine et passionnés** par leur métier. Chaque consultant formateur est **concepteur des formations qu’il anime**.

Il réalise ainsi l’ingénierie pédagogique des formations inter, intra et sur-mesure, **pour atteindre vos objectifs de formation en apportant une réponse adaptée à vos besoins**.

Toutes nos formations sont conçues selon les principes suivants :

1. Des **contenus ciblés et adaptés**, pour **se concentrer** exclusivement sur **vos situations métier**
2. Une **alternance de méthodes pédagogiques** ayant chacune pour objectif de **vous impliquer pleinement dans vos apprentissages, d’ancrer les acquis par la pratique**
3. Une posture privilégiant **la qualité de la relation** au sein du groupe de formation, instaurant ainsi **une ambiance conviviale** pour **favoriser la participation de chacun**
4. Des **outils et méthodologies opérationnels**, utilisés en formation et **transposables immédiatement en situation de travail**

## L’expertise au cœur de nos activités

Animés par leur(s) expertise(s), les **consultants -formateurs** peuvent **intervenir aussi bien en formation qu’en conseil**. Ils sont pour certains **auteurs d’ouvrages professionnels** édités par GERESO.

## Ces activités se nourrissent mutuellement !

La rédaction d’un ouvrage implique de travailler un sujet en profondeur et de réaliser un premier travail de pédagogie pour le rendre accessible à tous. La conception d’une formation se nourrit des recherches effectuées lors de la préparation d’un ouvrage, en prolongeant le travail d’ingénierie pédagogique pour en extraire le contenu adapté aux situations professionnelles. La conduite d’une mission conseil place le consultant-formateur au plus près du terrain.

## Créer les meilleures conditions d’apprentissage

Chez GERESO, nous sommes convaincus que c’est en étant **concentré sur ses apprentissages qu’on apprend mieux**. Nous mettons ainsi en œuvre **un itinéraire pédagogique faits de moments décisifs**, qui jalonnent votre parcours et en **facilite les différentes étapes**, depuis votre inscription jusqu’au suivi post-formation.

Barbara Foucaud - **Responsable pôle pédagogique**

## Votre parcours formation

Avant, pendant et au-delà de la formation, **une équipe vous entoure** pour faciliter chaque étape de votre parcours

Votre conseiller(e) pédagogique **vous guide et construit avec vous** votre parcours de formation personnalisé



Un espace personnel (monportail.gereso.com) vous permet de **gérer votre inscription, d’accéder en un clic à toutes vos informations**

Un lieu **accueillant** & un accueil **personnalisé**



Des consultants-formateurs **experts & passionnés, à votre écoute** pendant & au-delà de la **formation, des référents** pour les **parcours certifiants**



## Ce que disent les apprenants de nos formations

“Vos formateurs **sont des experts métiers, ouverts**. Ils créent le climat qui donne toute **liberté d’interagir, de poser toutes nos questions**”

“Vos **formateurs rendent vivants des sujets complexes voir austères**. Ils transmettent leur passion **au travers de leur animation**”

“J’ai été **soutenue pendant tout mon parcours**. Je dis souvent que c’est grâce à ma consultante référente que j’ai obtenu ma certification”

“Vous **répondez** toujours à **toutes mes questions**”

“**Je me sens comme chez moi** dans l’Espace Formation de Montparnasse. Le temps de la formation est **une parenthèse en dehors du quotidien**”

“Le **parcours est fluide** comme **une promenade**”

“En un clic sur mon portail, j’ai eu **accès à toutes les informations** concernant ma prochaine formation”

## Ce que la formation peut changer durablement pour vous

“**Vous allez aimer votre métier** autrement, apprendre à mieux l’aimer”

“Vous allez prendre **de la hauteur & de la profondeur sur votre métier**”

“**Vous devenez expert** dans votre champ de compétences”

“**Je sais que je vais avoir toutes les compétences nécessaires** pour ce poste”

“Nous **sécurisons les pratiques, offrons aux stagiaires un socle solide & conforme** qui leur permet **d’évoluer dans leur métier**”

Une validation de vos objectifs en début de session, des apports contextualisés, des apprentissages basés sur la pratique



Un climat convivial pour interagir avec le groupe et le consultant-formateur

La continuité des échanges avec votre consultant-formateur de retour à votre poste



Des outils opérationnels transposables à votre contexte professionnel ainsi qu’une base documentaire.



# LA FORMATION À DISTANCE



À distance ou en présentiel, la même exigence d'excellence !

En 2023, pour répondre à tous vos enjeux de formation, nous organisons pour vous plus de **800 sessions à distance**, animées par des consultants experts, formés spécifiquement aux outils de **classe virtuelle, webinaires, coaching à distance...**

Toutes nos formations **interentreprises et intra-entreprises** proposées en format présentiel peuvent également être dispensées, à la demande, **à distance**.

Nous répondons aussi à vos demandes de **création de modules e-learning** personnalisés, grands déploiements **de formations en ligne** ou en **blended learning**.

**+ DE 800**  
**SESSIONS À DISTANCE**  
PROGRAMMÉES EN 2023 !

**91%**

des participants recommandent nos  
sessions de formation à distance  
(Source : **Learneval**)





## NOS OUTILS VOTRE RÉUSSITE



Stagiaires



Consultants

## NOS CHOIX **TECHNIQUES**

Pour que nos **classes virtuelles** et nos **webinaires** soient accessibles à tous et toutes, et que les interventions de nos consultants se déroulent avec le **même niveau de qualité et d'expertise** qu'en présentiel, nous avons opté pour les **solutions techniques** les plus réputées, les plus fiables et les plus sécurisées du marché.

Nous avons ainsi choisi d'utiliser **ZOOM** pour nos classes virtuelles. ZOOM est la **solution simplifiée de visio-conférence** développée spécialement pour dispenser des formations et animer des réunions à distance. Nos classes virtuelles peuvent également être suivies à travers la solution **TEAMS** ou **WEBEX** pour notre domaine Banque et Assurance.

Pour nos webinaires, nous avons sélectionné la plateforme **WEBIKEO**, leader de l'organisation de webinaires B to B en France.

## LES DIFFÉRENTS **FORMATS**

### LES CLASSES VIRTUELLES

Des sessions de **formation à distance**, en inter ou intra-entreprises, animées par les meilleurs experts, via une solution technique et des modalités pédagogiques permettant de garantir **l'implication** des participants **et l'interactivité** entre stagiaires et consultant(e), pour ancrer durablement les savoirs.

### LES WEBINAIRES

Des séminaires et **conférences en ligne**, pour diffuser les savoirs auprès du plus grand nombre, sur des thématiques très variées : RH, Management, Efficacité professionnelle, Développement personnel...

Ces **rencontres en ligne et gratuites** la plupart du temps sont animées par des intervenants experts, consultants et/ou auteurs.

### LE E-LEARNING SUR-MESURE

Vous souhaitez mettre en oeuvre une solution de **formation en ligne personnalisée** ?

Vous souhaitez produire et déployer des **modules e-learning** auprès de l'ensemble de vos salariés ? Nos pôles pédagogiques, techniques et commerciaux vous accompagnent dans votre projet de **formation à distance sur-mesure**.

### LE BLENDED-LEARNING

Une solution de formation qui **associe les regroupements en présentiel et la formation à distance**, pour optimiser l'efficacité de l'action de formation et/ou l'ancrage des savoirs.

### L'ACCOMPAGNEMENT À DISTANCE ET LE COACHING EN LIGNE

Recréer de la proximité tout en étant à distance... Nos consultants se proposent **de vous accompagner à distance ou de vous coacher en ligne**, pour répondre à vos questions techniques à l'issue d'une formation ou d'une prestation de conseil, ou vous permettre d'atteindre vos **objectifs individuels** de performance ou de développement personnel.



# L'ÉQUIPE GRANDS PROJETS À VOS COTÉS POUR RÉUSSIR

01

## ANALYSE DES BESOINS

Étude de votre demande, des documents, prise en compte du contexte et de votre culture d'entreprise

02

## DÉVELOPPEMENT DES PROGRAMMES

Création des modules ou parcours de formation  
Ingénierie pédagogique

03

## DÉPLOIEMENT

Planification des dates  
Création des groupes  
Animation

04

## SUIVI & ÉVALUATION

Évaluation à chaud / froid  
Bilans quantitatifs & qualitatifs  
Plan d'actions

## BÉNÉFICES CLIENT

- Tarification : négociée pour toutes les entités rattachées à votre contrat
- Réactivité : une réponse sous 48 heures
- Accompagnement & ingénierie financière
- Simplification du processus de commande
- Intégration du catalogue de formations dans vos systèmes d'information

## SERVICES E-BUSINESS

- E-catalogues personnalisés
- Dématérialisation de vos commandes et de vos factures
- Des espaces web personnalisés sur le site gereso.com : Espaces «Stagiaires» & «Responsable Formation»

## UN SERVICE DÉDIÉ À VOS GRANDS PROJETS

- Réactivité : l'équipe connaît parfaitement les spécificités de votre process de commande et de règlement
- Mise en place : cursus, certificats GERESO ou CP FFP, parcours, bloc de compétences ou diplômes
- Accompagnement et ingénierie financière
- Transversalité : formations inter, intra, sur-mesure
- Offres promotionnelles sur tous nos produits et services auprès de nos partenaires
- Invitations en avant-première aux événements organisés par GERESO : conférences d'actualité, rencontres de consultants, d'expertise, dédicaces d'auteurs...
- Newsletters et webinaires pour rester informé(e) de l'actualité





## LEADERSHIP & MANAGEMENT D'ÉQUIPE



**L'entreprise** : Leader mondial dans le domaine de la technologie médicale. 10 000 salariés.

**Notre mission** : Former 200 managers au fondamentaux du management et à la gestion d'équipe.

**Les gains** : Une harmonisation des pratiques de management via la définition et la mise en pratique d'une véritable identité managériale au sein du groupe, une intégration facilitée et accélérée pour les jeunes collaborateurs «high potential» accédant à des fonctions managériales.

## BILANS RETRAITE INDIVIDUELS



**L'entreprise** : Leader mondial dans le domaine de la construction et des matériaux. 63 000 salariés.

**Notre mission** : Réaliser des bilans retraite pour 150 salariés seniors, sur la base du volontariat, en adéquation avec le Plan Seniors mis en place dans l'entreprise.

**Les gains** : Une optimisation des conditions de départ à la retraite des salariés seniors, une fidélisation des salariés au cours de leurs derniers mois de travail, en leur offrant une vision précise de leur future pension et de leurs modalités de départ à la retraite.

## DROIT DU TRAVAIL POUR MANAGER



**L'entreprise** : Société spécialisée dans le domaine de la chimie et de l'agroalimentaire. 29 000 salariés.

**Notre mission** : Former 230 managers de proximité, dont les missions RH ont été récemment étoffées, aux fondamentaux du droit social.

**Les gains** : Une sécurisation des pratiques de droit du travail au niveau managérial : contrats, congés, pouvoir disciplinaire... Les managers deviennent référents en droit social dans leurs équipes, en complément du service RH qui, en libérant certaines tâches RH à faible valeur ajoutée, se repositionnent sur la mission de gestion des emplois et des compétences.

## PRATIQUES DE PAIE



**L'entreprise** : Leader français dans le traitement et l'élimination des déchets toxiques. 3 000 salariés

**Notre mission** : Optimiser les procédures de paie et rédiger le règlementaire «Bible de paie».

**Les gains** : L'entreprise sécurise la réalisation de ses paies, uniformise et documente ses processus de paie, et stabilise son expertise paie dans l'ensemble de ses filiales.

**grandscomptes@gereso.fr**  
ou par téléphone 02 43 23 59 84





Réponses précises  
illustrées par  
la jurisprudence

Exemples concrets  
d'application  
en entreprise

Décryptages  
de textes  
réglementaires

Barèmes  
& règles  
à appliquer

Tableaux  
de synthèse.

Vous désirez pouvoir vous référer régulièrement et sans limite d'accès à **des informations expertes et mises à jour en continu** pour appuyer vos prises de décision ou sécuriser vos pratiques ?

**Pour optimiser votre expérience formation**, nous avons conçu pour vous **un service de e-ressources pédagogiques en ligne**.

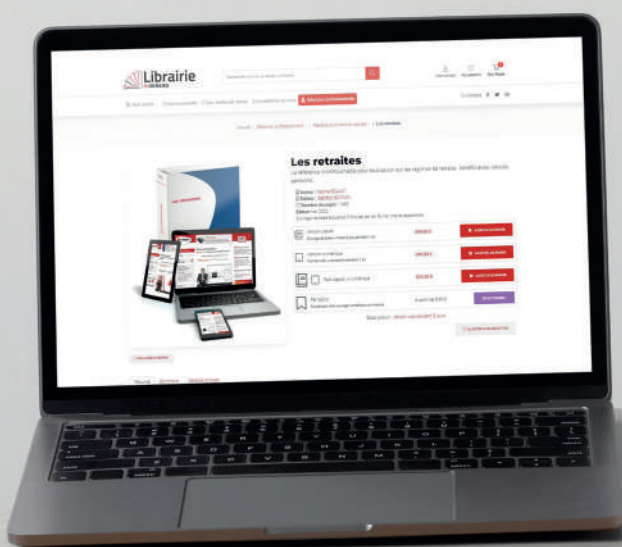
Ce service, proposé en option lors de votre inscription à une formation, vous permet de disposer **d'une documentation pédagogique supplémentaire**, mise à jour régulièrement et accessible depuis **un espace en ligne personnalisé**.

# LES +

Classement des fiches par grande thématique.

Un moteur de recherche intégré pour trouver facilement et rapidement l'information.

Hotline auteur pour poser directement ses questions auprès de **edition@gereso.fr**



## E-RESSOURCES RESSOURCES PÉDAGOGIQUES NUMÉRIQUES

Vous souhaitez approfondir vos connaissances acquises lors d'une formation GERESO ?



## LE CONSEIL

### NOTRE MISSION ACCOMPAGNER LES DIRIGEANTS, LES MANAGERS RH & LES SALARIÉS

Notre expertise couvre toutes les thématiques des ressources humaines :  
la retraite, la protection sociale, la mobilité internationale, la paie, le droit du travail,  
la gestion et le développement des compétences, ainsi que les domaines de l'organisation,  
de la gestion de projets, du développement personnel et du management.

**conseil@gereso.fr**  
ou par téléphone **02 43 23 51 44**

## NOS PRESTATIONS

### VEILLE JURIDIQUE ET SOCIALE

Un décryptage complet de l'évolution de la législation en droit social, paie ou réglementation statutaire, pour vous aider à identifier toute nouvelle disposition juridique et évolution jurisprudentielle pouvant impacter votre entreprise ou votre établissement.

- Veille en droit social
- Veille en gestion de la paie
- Veille et expertise décisionnelle fonction publique
- Veille en gestion de la paie et en réglementation statutaire (secteur public)

### ÉTUDES EN MOBILITÉ INTERNATIONALE

Des prestations de conseil personnalisées et ciblées pour répondre à toutes vos questions sur la gestion RH

de vos salariés expatriés, détachés et impatriés :

- Formalités d'immigration
- Formalités de séjour et d'emploi
- Contrats de travail
- Protection sociale
- Paie et rémunérations
- Fiscalité
- Retraite

### AUDIT ET CONSEIL EN PAIE

Un regard expert et parfaitement objectif sur vos pratiques et vos processus de paie. Objectif ?

Vous aider à fiabiliser la gestion de vos paies.

- Audit de conformité en paie
- Création ou mise à jour du réglementaire de paie
- Optimisation de la stratégie et de la politique de rémunération
- Audit organisationnel du service paie

### AUDIT ET CONSEIL EN RH, RÉMUNÉRATIONS, COMPTABILITÉ

Quelle que soit votre problématique RH ou comptable, nos consultants vous accompagnent dans la réussite de vos projets.

- Optimisation de la stratégie et de la politique de rémunération
- Accompagnement à la mise en place d'une GPEC ou d'une GPMC (secteur public)
- Mise en place d'entretiens professionnels, d'évaluation ou de recrutement...
- Accompagnement au contrôle interne budgétaire et comptable



[www.audit-de-paie.fr](http://www.audit-de-paie.fr)



### BILAN RETRAITE INDIVIDUEL

Pour vos salariés seniors, une vision précise des modalités de liquidation et de départ à la retraite :

- Synthèse des droits
- Date de départ à taux plein
- Montant de la future pension de retraite
- Nombre de trimestres à valider pour bénéficier d'une retraite à taux plein
- Niveau de surcote ou de décote de la pension

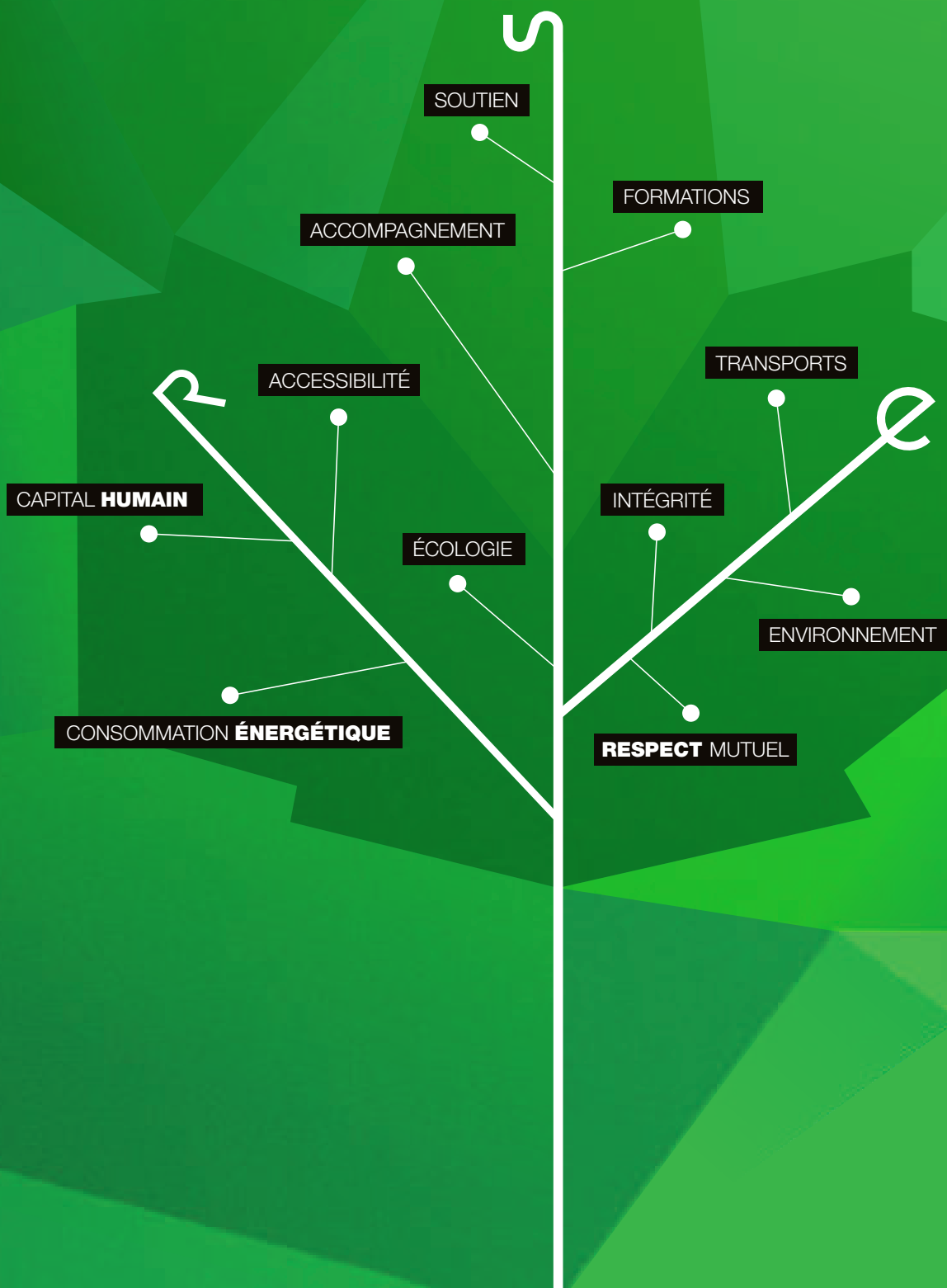
Une prestation réalisée par des consultants experts, en toute transparence, et dans une garantie de totale neutralité et d'indépendance vis-à-vis des organismes d'assurance et des établissements financiers.



[www.audit-retraite.fr](http://www.audit-retraite.fr)



# CHARTE RESPONSABILITÉ SOCIALE & ENVIRONNEMENTALE

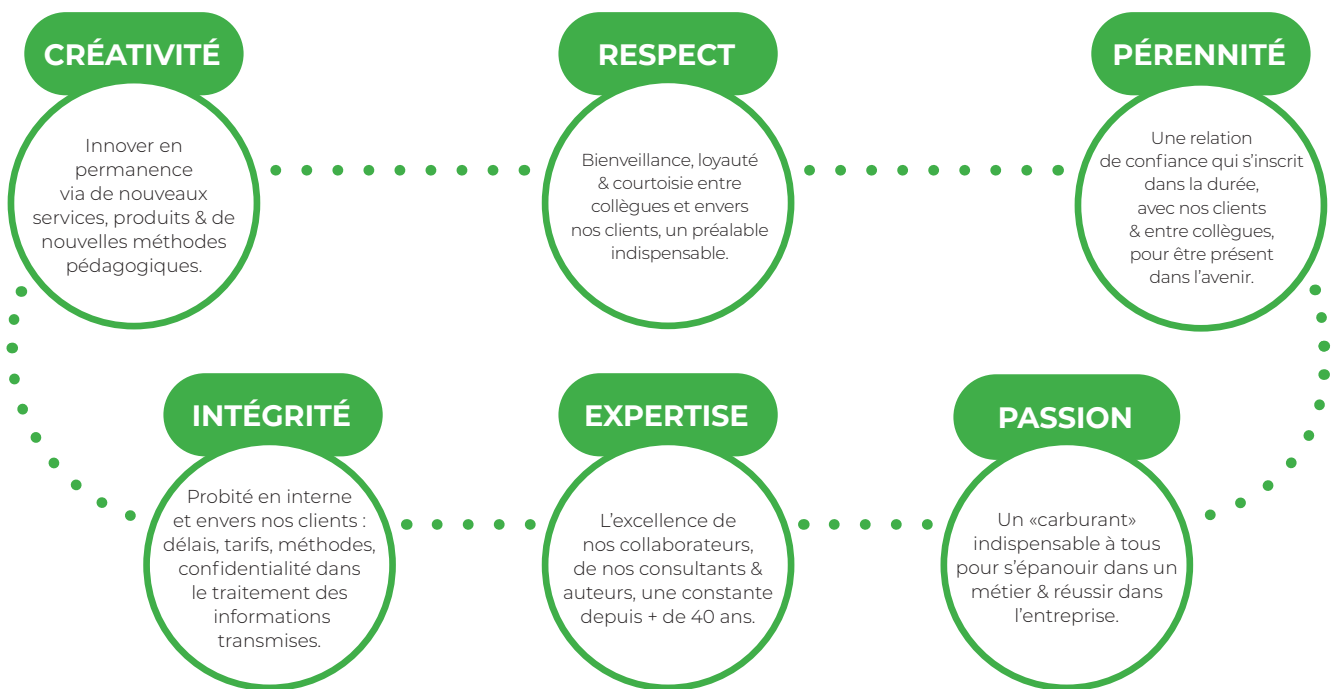






## UNE DIMENSION **STRATÉGIQUE & DÉONTOLOGIQUE**

**“Les 6 valeurs qui guident nos actions  
envers nos collaborateurs et nos clients”**



## CERTIFICATION **ENGAGEMENT QUALITÉ**

GERESO est certifié **QUALIOP** depuis avril 2021.

Cette qualification constitue une reconnaissance de notre professionnalisme, fondée sur le **respect de la réglementation, l'adéquation des compétences, des moyens techniques et humains aux actions de formation, la satisfaction des clients, la pérennité financière, le respect du code de déontologie, du code de conduite professionnelle et du règlement intérieur.**

L'engagement de GERESO est de rester à l'écoute de ses clients dans un souci constant d'amélioration continue. C'est pour cette raison que GERESO s'est doté d'une assurance efficacité, en utilisant la solution **LearnEval** pour **évaluer 100 % de ses sessions de formation.**



## UNE DÉMARCHE SOCIÉTALE ACTIVE

### RESPECT DE LA RÈGLEMENTATION



GERESO veille à ce que les règles du Code du Travail en terme **d'hygiène, de santé, de sécurité et de conditions de travail** soient respectées au sein de ses établissements, par ses fournisseurs ou clients.

L'entreprise veille à ce que ses partenaires soient également en conformité avec les standards sociaux nationaux. GERESO dispose d'une «**charte des relations humaines**» définissant les principes du respect mutuel en communauté et les comportements favorisant la **conciliation entre vie professionnelle et personnelle**.

GERESO s'engage à respecter le droit des affaires et à lutter contre toute pratique abusive ou toute forme de corruption.

### LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION



GERESO s'engage à **lutter contre toutes les formes de discrimination** qu'elles soient liées à l'embauche, au sexe, à la religion, à l'âge, à la rémunération ou à l'évolution professionnelle de ses collaborateurs, de même qu'à **toutes formes de harcèlement** comme prévu par la loi.

GERESO s'engage également à **lutter contre toute discrimination liée au handicap**. L'entreprise emploie des travailleurs handicapés et mène les actions nécessaires pour le maintien dans leurs emplois. **Les locaux de GERESO permettent d'accueillir toute personne handicapée.**

Notre centre de formation parisien répond aux normes de sécurité ERP pour pouvoir accueillir tout public.

### LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLÉGAL



GERESO respecte **les lois et réglementations en vigueur relatives au temps de travail** et met tout en œuvre pour assurer un **bon équilibre à ses salariés entre vie professionnelle et personnelle**.

GERESO s'engage à ne pas employer des travailleurs étrangers en situation irrégulière. GERESO prend part très régulièrement à **des**

**programmes de formation dans le cadre scolaire, ou sous forme d'apprentissage.**

Dans ce cas, GERESO applique scrupuleusement les règles concernant les jeunes de moins de 18 ans en matière d'horaires et de santé au travail.

GERESO cherche toujours à **gratifier ses stagiaires au maximum** dès lors qu'ils adoptent un comportement dynamique d'apprenant.

### ENGAGEMENT SOCIAL



#### ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS.

Un **processus d'intégration** est en place au sein de GERESO depuis 2015.

Il permet d'accompagner le salarié de la phase de recrutement jusqu'à sa fin de carrière. Un(e) salarié(e) parraine chaque nouveau collaborateur, et le guide lors de ses premiers jours dans l'entreprise.

Des **référénts métiers** sont formés afin de transmettre le savoir faire du poste pour lequel le nouveau salarié est recruté, ainsi que les méthodes et outils de travail utilisés chez GERESO.

#### ACCÈS À LA FORMATION

En tant qu'organisme de formation, nous considérons que **l'accès de chaque client et de chaque salarié(e) à la formation professionnelle est essentiel !** En 2021, 100% des salariés GERESO ont suivi une formation.

Les consultants permanents de GERESO suivent annuellement les formations nécessaires à l'actualisation de leurs connaissances et expertises. Lors de leur entretien professionnel, les salariés de GERESO plus de 56 ans ont la possibilité **d'accéder gratuitement à un bilan retraite**, offert par l'entreprise.

#### PROGRAMME DE SOUTIEN À LA SOCIÉTÉ CIVILE

GERESO s'engage tant que possible dans des **programmes de solidarité sur demande des salariés, et finance certaines actions** (événements sportifs, sponsoring d'associations, de centres de formation de sportifs de haut niveau...). GERESO aide les écoles, les collectivités ou les organismes de bienveillance en faisant **don de matériel ou de biens non utilisés par l'entreprise**. GERESO soutient **des défis organisés en faveur de personnes en situation de handicap** (maladie de Charcot...).



## UNE DIMENSION ENVIRONNEMENTALE

### MAITRISE DES RESSOURCES

#### LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Depuis 2015, le siège social de GERESO offre à ses salariés un très haut niveau de confort. Le Groupe GERESO est propriétaire d'une **filiale de production d'énergie photovoltaïque**, qui permet de protéger la planète en n'émettant pas de CO2 et en réduisant sa dépendance énergétique. Chaque année, ce dispositif permet de produire entre 140 et 160 MWh. C'est donc **14 tonnes de CO2 qui sont évitées**. (sources : *Qantum Monitoring Control ; ERDF, Solewa*). Tous les moyens sont mis en œuvre afin d'assurer la maîtrise des dépenses en énergie des établissements de Paris et du Mans. Ainsi, **le Groupe de GERESO produit davantage d'énergie qu'il en consomme pour toutes ses filiales. GERESO dispose d'un salarié «Réfèrent Énergie»** dont la mission consiste à identifier le profil énergétique de l'entreprise, identifier les actions d'amélioration des postes consommateurs et d'impliquer le personnel dans cette démarche.

#### POLITIQUE ÉCOLOGIQUE

GERESO s'engage à limiter l'impact de son activité sur l'environnement **en respectant le tri des déchets, ses consommations d'eau, d'énergie et de matières premières**. GERESO adopte une éco attitude dans ses actions quotidiennes : bornes pour véhicules électriques au siège du Mans, parc à vélos, limitation de l'impression de documents... GERESO s'engage activement sur **la voie de la dématérialisation** : formation en ligne permettant de numériser les échanges, e-books et ouvrages au format e-pub ou 100 % web, site [gereso.com](http://gereso.com) permettant de consulter l'offre sans catalogue papier et e-ressources

en ligne pour que l'expertise auprès des clients se prolonge après la formation (accessibles grâce à des codes personnels). Enfin, GERESO s'engage à **sélectionner des fournisseurs et sous-traitants écoresponsables** qui répondent favorablement aux exigences de l'éco-liste et/ou labellisés Imprim'vert. Ainsi, nos catalogues sont imprimés sur papier fabriqué à partir de bois extrait de forêts gérées selon les règles PEFC (Programme Européen des Forêts Certifiées).

### POLITIQUE DE TRANSPORT

#### DÉPLACEMENTS DES SALARIÉS & DES CLIENTS

L'espace Formation GERESO étant situé à proximité de la Gare Montparnasse à Paris, **il favorise l'utilisation des transports en commun**, pour les clients et pour le personnel de l'entreprise. Près de **97 % des déplacements du personnel GERESO se font en train**. GERESO encourage ses collaborateurs à utiliser des **moyens de transports respectueux de l'environnement** (covoiturage, vélos, transports publics) et la localisation de son siège comme celle de son établissement secondaire sont propices à ce type d'action.

#### LES FORMATIONS À DISTANCE

Le **développement des web-conférences ou classes virtuelles** permet de recréer à distance les conditions d'une formation en salle traditionnelle. GERESO est favorable au développement de cette innovation, qui permet de **réduire considérablement les temps et coûts de trajets et de transports** de chacun, que ce soit pour les formateurs comme pour les clients.





# LA PICTOTHÈQUE

## EXCLU INTRA

Formations proposées exclusivement en format intra, dans votre entreprise. Vos bénéfices : un programme 100% personnalisable, la garantie d'une formation qui répond parfaitement à vos attentes et organisée selon les modalités qui vous conviennent le mieux : lieu, date, durée, objectifs et outils pédagogiques, participant...

## RENDEZ-VOUS

### PLUSIEURS RENDEZ-VOUS DANS L'ANNÉE

Formations composées de plusieurs rencontres d'une demi-journée, proposées à intervalle régulier tout au long de l'année. L'objectif ? Bénéficier d'un point régulier sur l'actualité, pour intégrer les dernières modifications législatives et rester à la pointe de l'expertise.

## OFFRE MODULAIRE

Formations constituées de 2 ou 3 modules complémentaires, à suivre en continu ou à quelques semaines d'intervalle. Cette formule permet une montée en compétences progressive et logique, dans un délai optimisé et à un tarif avantageux.

## CERTIFICAT CPFFP

### CERTIFICAT PROFESSIONNEL CPFFP

Certificats professionnels bénéficiant de la qualification des **Acteurs de la Compétence**. Les objectifs ? Développer ou faire reconnaître votre expertise, valider vos compétences métier et donner un nouveau souffle à votre carrière grâce à un Certificat Professionnel reconnu par les **Acteurs de la Compétence**.

## BLOC DE COMPÉTENCES

### BLOC DE COMPÉTENCES

Parcours de formation certifiant, éligible au CPF, et intégrable à un cursus diplômant.

## DIPLÔME

### FORMATION DIPLÔMANTE

Formations professionnelles diplômantes, proposées en partenariat avec Sup des RH, le Mans Université permettant de valider un titre RH : «Master 2 en Gestion des Ressources Humaines», «Chargé(e) des Ressources Humaines», «Manager du développement des RH».

## NOUVEAU

### NOUVEAUTÉ 2023

Formations inédites, proposées pour la première fois en 2023. Notre équipe de consultants et d'ingénieurs pédagogiques conçoit en permanence de nouveaux programmes de formation, pour vous accompagner dans les mutations de vos métiers et de vos missions, et vous permettre d'intégrer l'actualité la plus récente.

## ACTU

### ACTUALITÉS

Formations proposant un focus spécifique sur les dernières actualités. Pour mettre à jour vos connaissances et intégrer les toutes dernières dispositions législatives, les dernières valeurs et barèmes ou les réformes en cours.

## ÉLIGIBLE CPF

### FORMATION ÉLIGIBLE AU CPF

Les conditions d'accès à une formation éligible au CPF dépendent de multiples critères définis par la législation (statut du bénéficiaire, activité de l'entreprise, localisation...). Pour toute information complémentaire, contactez nos services et/ou visitez le site : [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr)

## BEST GERESO

### BEST GERESO

Formations régulièrement plébiscitées par les clients GERESO pour la qualité de leur contenu, l'expertise des consultants, les méthodes pédagogiques utilisées, l'intérêt de la thématique abordée... Ces formations bénéficient de sessions garanties et affichent régulièrement «complet» : pensez à réserver votre place au plus vite !

## TOP AVIS CLIENTS

### TOP AVIS CLIENTS

Formations ayant bénéficié des meilleures évaluations de la part des participants au cours des 2 dernières années (source: **NPS LearnEval - entre le 01/10/2020 et le 09/09/2022**)

## E-RESSOURCES

### E-RESSOURCES INCLUSES

Formations permettant d'accéder, en option, à une documentation pédagogique additionnelle, mise à jour régulièrement et accessible depuis un espace en ligne personnalisé.

## OUVRAGE

### OUVRAGE INCLUS

Formations donnant lieu à la remise gratuite d'un ouvrage professionnel, en complément de la formation en présentiel.

## CLASSE VIRTUELLE

### CLASSE VIRTUELLE INCLUSE

Formations incluant une classe virtuelle animée par un(e) consultant(e) expert(e), avant ou après la formation en présentiel, pendant 30' à 60' environ et par groupe de 3 à 10 personnes maximum.

## COACHING

### COACHING INCLUS

Formations incluant une ou plusieurs séances de coaching individuel ou collectif. Cette prestation, assurée par un coach professionnel certifié, permet de conforter l'acquisition des savoirs et des techniques présentées au cours de la formation en présentiel.







# LE SOMMAIRE








## À PROPOS DE GERESO

10 bonnes raisons de vous former avec GERESO	2
Ensemble pour la réussite de votre projet formation	8
La signature pédagogique	10
La formation à distance	12
Grandes entreprises, à vos côtés pour réussir	14
E-ressources	16
Le conseil	17
Charte responsabilité sociale & environnementale	18
Pictothèque	22



















## Performance commerciale

Concevoir, déployer et piloter sa stratégie commerciale	NOUVEAU 	26
S'approprier les clés d'une vente complexe	NOUVEAU 	27
Vendre plus et mieux à l'ère du digital et des réseaux sociaux	NOUVEAU 	28
Les Fondamentaux du E-Commerce	NOUVEAU 	29

## FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Soft Skills pour commerciaux : le pack indispensable	NOUVEAU 	30
Professionaliser vos techniques de vente et de prospection	NOUVEAU 	31
Professionaliser sa relation client	NOUVEAU 	32
Développer vos talents de négociateur en situation de vente	NOUVEAU 	33
Prospecter et vendre aux grands comptes	NOUVEAU 	34
Comment rendre vos présentations impactantes grâce à PowerPoint	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	35

## TRAINING POUR COMMERCIAUX ET MANAGERS COMMERCIAUX

Booster votre closing de vente grâce aux meilleures méthodes d'expert	NOUVEAU 	36
Vente et relation client pour non-commerciaux	NOUVEAU 	37
Augmenter votre impact commercial grâce au storytelling et au pitch	NOUVEAU 	38
Leadership pour commerciaux	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	39
Professionaliser votre vente en boutique et magasin (retail)	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	40
Mieux gérer les situations commerciales difficiles	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	41
Être tuteur d'un commercial	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	42
Professionaliser votre accueil physique et téléphonique	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	43
Concevoir, déployer et piloter sa stratégie commerciale	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	44
Communiquer et présenter avec impact - Stage intensif	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	45
Leadership pour managers commerciaux	EXCLU INTRA  NOUVEAU 	46

## INFORMATIONS PRATIQUES

Calendriers en présentiel à Paris & à distance	47
Vos contacts	50
Plan d'accès	52
Nos partenaires	54
Conditions générales de vente	56
Bulletin d'inscription	59



# PERFORMANCE COMMERCIALE



# CONCEVOIR, DÉPLOYER ET PILOTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Concevoir votre stratégie commerciale
- Déployer votre stratégie commerciale
- Piloter votre stratégie commerciale

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Chefs des ventes, Managers commerciaux, Directeurs Commerciaux

**Prérequis :** Expérience commerciale

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **STCO**

Formacode : 34085

## PROCHAINES SESSIONS

### Paris

27 et 28 juin 2023

28 et 29 septembre 2023

5 et 6 décembre 2023

### Voir toutes les dates:

[www.gereso.com/STCO](http://www.gereso.com/STCO)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### CONCEVOIR VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Savoir construire un Business Model Canvas
  - Les segments clients
  - Votre offre / La proposition de valeur
  - Les canaux
  - La relation client
  - Les revenus
  - Les ressources clés
  - Les activités clés
  - Les partenaires clés
  - Le marché et les concurrents

#### **APPLIQUER | Construire son Business Model canvas**

- Savoir identifier les freins à la mise en oeuvre de votre stratégie commerciale
  - Identification des facteurs (organisation, fonctionnement, management, outils, compétences)
  - Identification des indices de criticité pour chacun des freins
  - Identification des actions préventives et correctives permettant de limiter les freins

#### **APPLIQUER | Construire sa matrice des risques commerciaux**

### DÉPLOYER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire son plan d'action commercial
  - Intégrer la stratégie de l'entreprise
  - Définir les objectifs de moyens et de résultat
  - Répartir les objectifs par équipe et/ou collaborateurs
  - Définir les échéances
  - Définir les actions concrètes à réaliser
  - Définir les moyens mis à disposition des collaborateurs
  - Définir les indicateurs de suivi

#### **APPLIQUER | Construire son plan d'action commercial**

- Lancer le plan d'action commercial
  - Identifier les messages clés à transmettre aux collaborateurs
  - Savoir insuffler des éléments motivationnels

#### **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à animer une réunion de déploiement d'un plan commercial**

### PILOTER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Les outils permettant le suivi des indicateurs
- Que faire en cas d'écart entre les objectifs et les résultats ?
- Savoir animer une réunion collective de point d'étape
- Savoir faire un point individuel avec chacun de vos collaborateurs

#### **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à animer une réunion collective et/ou individuelle de suivi des résultats**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

tél : 02 43 23 09 09 - mail : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

EN INTRA : tél : 02 43 23 59 89 - mail : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## S'APPROPRIER LES CLÉS D'UNE VENTE COMPLEXE

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Intégrer les composantes d'une vente complexe

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Commerciaux expérimentés

**Prérequis :** Maîtrise des fondamentaux de la vente et de la négociation

TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **VEXE**

Formacode : 34573

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

27 et 28 juin 2023

28 et 29 septembre 2023

5 et 6 décembre 2023

**Voir toutes les dates:**  
[www.gereso.com/VEXE](http://www.gereso.com/VEXE)

## INFORMATIONS &amp; INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée • SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

## COMPRENDRE LES COMPOSANTES D'UNE VENTE COMPLEXE

- La multiplicité des interlocuteurs
- La complexité de la solution
- Un processus de décision long
- Des enjeux financiers importants
- 🔗 **APPLIQUER | Cas pratique : qualifiez les composantes d'une vente complexe**
- Les facteurs de succès d'une vente complexe

🔗 **EXPÉRIMENTER | Atelier : déterminez les facteurs de succès d'une vente complexe**

## COMPRENDRE LES ACTEURS DU CYCLE DE VENTE

- Identifier les acteurs de la vente complexe et leurs rôle dans le processus de vente (Initiateur du projet, le sponsor, le décideur, les influenceurs, l'acheteur, les utilisateurs)
- identifier les actions à entreprendre en amont

🔗 **APPLIQUER | Cas pratique : complétez la matrice des acteurs d'une vente complexe**

## LA PRISE DE CONTACT AVEC LA PERSONNE CLÉ

- Identifiez le discours adapté à la vente complexe
- Savoir amener le sujet de la co-construction de la solution
- Les étapes de la co-construction des solutions avec le client
  - Clarifiez le rôle des acteurs
  - Recherchez les zones d'intérêt commun
  - Identifiez les besoins de la solution à co-construire

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à démarrer un projet avec la personne clé**

## RECUEILLIR LES BESOINS DES ACTEURS LIÉS À LA VENTE COMPLEXE

- Les problématiques financières (Direction des achats, Direction Financière)
- Les problématiques RH (Direction des Ressources Humaines, CSE)
- Les problématiques commerciales (Direction Commerciale, commerciaux)
- Les problématiques stratégiques (Dirigeant, Comité de Direction)

🔗 **APPLIQUER | Atelier : construire la matrice des besoins des acteurs**

- Savoir animer une réunion de recueil de besoins avec les acteurs dans le cadre d'une vente complexe : la grille de conduite d'entretien

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer une réunion de recueil de besoins avec les acteurs d'une vente complexe et compléter la grille de conduite d'entretien**

## PRÉSENTER L'OFFRE ET CONVAINCRE (SOUTENANCE)

- Quelle présentation et quel contenu ?
  - Les avantages d'une offre à tiroir, modulable
- La création de valeur de l'offre, les éléments différenciant, les spécificités techniques de l'offre, les aspects rationnels et émotionnels de l'offre
  - Savoir présenter l'offre en lien avec les besoins de votre client
  - Persuader plutôt que convaincre. Une différence de taille
- Définir le timing de décision et étapes à suivre

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à présenter l'offre**

## COMMENT OCCUPER L'ESPACE COMMERCIAL ENTRE LA SOUTENANCE ET LA PRISE DE DÉCISION

- Faire un débriefing post-soutenance avec l'équipe projet
- Se préparer à retravailler l'offre
- Se préparer à renégocier l'enveloppe financière

**Cas pratique : savoir gérer l'après soutenance**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# VENDRE PLUS ET MIEUX À L'ÈRE DU DIGITAL ET DES RÉSEAUX SOCIAUX

Pratiquer le Social Selling

2  
JOURS

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Analyser les enjeux des réseaux sociaux.
- Faire du SMO : Social Media Optimisation.
- Adapter sa communication aux principaux réseaux.
- Elaborer des posts impactants, texte et image.
- Utiliser LinkedIn pour en faire un outil de Social Selling et de prospection.

## LES PLUS

- Des ateliers pratiques pour un ROI rapide, sur les posts, sur l'algorithme des réseaux sociaux, sur la prospection commerciale et gestion du bad buzz
- Une pédagogie active, s'appuyant sur de nombreuses applications pédagogiques

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout commercial dans une démarche B2B souhaitant utiliser les réseaux sociaux, les optimiser et prospecter avec LinkedIn  
**Prérequis** : Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus** : forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **SOSE**

Formacode : 34530

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

4 et 5 septembre 2023

**Formation à distance**

4 et 5 mai 2023

**Voir toutes les dates :**

[www.gereso.com/SOSE](http://www.gereso.com/SOSE)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél** : 02 43 23 09 09 - **mail** : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA** : **tél** : 02 43 23 59 89 - **mail** : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

Les réseaux sociaux prennent de plus en plus d'importance, LinkedIn est devenu un indispensable, soyez à jour des dernières tendances

### LES FONDAMENTAUX

- Panorama, enjeux, tendances
- Temps passés sur les réseaux sociaux, usages, panorama France et Mondial
- Les dernières tendances : Podcast, short vidéo, Super App, Metaverse
- Les comportements, les changements, les devices, les objectifs à poursuivre

### SMO : SOCIAL MEDIA OPTIMIZATION

- SEM = SEO + SEA + SMO Search Engine Marketing = référencement naturel et payant + les réseaux sociaux
- SMO = Social Media Optimization : Que faire sur les réseaux sociaux ? Comment les utiliser en complément d'un site web ?
- Les principaux KPI : taux de réaction, taux d'engagement
- Les meilleures pratiques à adopter par réseau social

**APPLIQUER | Atelier pratique : comparer avec les concurrents, les leaders, définir sa stratégie**

- La ligne éditoriale: quoi publier : sujet, information, forme, utiliser la curation

**APPLIQUER | Atelier pratique : rendre vos posts plus impactants**

- Les risques des réseaux sociaux, comment optimiser son e-reputation, que faire en cas de bad buzz ?

**APPLIQUER | Atelier pratique : gérer le bad buzz**

### SOCIAL SELLING

- Comment utiliser les réseaux sociaux pour développer ses ventes ?
  - les influenceurs et l'affiliation ou le display
  - ses propres comptes pour générer du trafic et des ventes
  - la nouvelle tendance du Live Shopping
- Cas particulier de LinkedIn : upgradez votre profil à un niveau expert
- APPLIQUER | Atelier pratique : upgrader votre profil au niveau Expert**
- LinkedIn : qui inviter dans son réseau, quoi poster, comment augmenter son nombre de vues ?
- APPLIQUER | Atelier pratique : inviter 100 personnes**
- APPLIQUER | Atelier pratique : rédiger un post, et viser 2 000 vues minimum**
- LinkedIn : s'en servir pour faire de la prospection et de la fidélisation
- COMPRENDRE | Exemples de comptes, de cas d'entreprise**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# TOUT POUR SE LANCER DANS LE E-COMMERCE

Acquérir les bases qui vous permettront de vendre via le E-commerce

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Détecter les attentes clients.
- Intégrer les fondamentaux d'un site web : l'offre, la livraison, le CMS, le paiement.
- Appliquer les techniques du e-merchandising, UX et UI.
- Créer du trafic : les différents leviers.

## LES PLUS

- Un panorama complet qui vous permettra de vendre sur le web ou de vendre à des pure players
- Une formation pratique-pratique avec de nombreux ateliers
- Des exemples de logiciels gratuits ou en freemium à utiliser par la suite

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Toute personne ayant besoin du e-commerce dans son activité professionnelle  
**Prérequis :** Aucun niveau de connaissance préalables n'est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **ECOM**

Formacode : 34530

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

2 et 3 octobre 2023

**Formation à distance**

12 et 13 juin 2023

**Voir toutes les dates:**

[www.gereso.com/ECOM](http://www.gereso.com/ECOM)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée • SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

Nouvelle formation, avec les dernières tendances !

### LES FONDAMENTAUX : LE MARCHÉ, LES CLIENTS, LES "BRIQUES" POUR CONSTRUIRE SON SITE

- Les chiffres du marché, son évolution, les grandes tendances, avec les dernières mises à jour
  - le marché français, valeur, croissance, au global et par secteur, évolution du panier moyen, des taux de conversion
  - le marché européen, et mondial, mise en perspective
  - impact RSE
- L'évolution du comportement consommateur, impact sur les décisions à prendre
- Les briques d'un site web
  - quel business modèle choisir ? MarketPlace, Vente Directe, Abonnement
  - en fonction, comment trouver le bon logiciel (CMS)
  - définir son positionnement et sa cible Marketing (Persona)
  - quels modes de livraison choisir ? Stocker ou passer par un prestataire ?
  - quels modes de moyen de paiement proposer ? Qu'est-ce qu'un PSP ?

**APPLIQUER | Atelier : votre site web, point sur votre cas versus les éléments ci-dessus ?**

### CRÉER DU TRAFIC

- L'équation du web :  $CA = \text{trafic} \times \text{panier moyen} \times \text{taux de conversion}$
- Comment construire le trafic vers son site web ?
- Les différents leviers Direct, SEO, SEA, Affiliation, Réseaux Sociaux, E-Mailing, Facebook Ads, Retargeting
- Les KPI à suivre : CPC, CPV, CPM, CPA, où trouver le meilleur ROI ?
- Quel levier pour quel objectif, sous quelle temporalité

**COMPRENDRE | Atelier SEO : trouver et investir sur les bons mots clés, la longue traîne**

**APPLIQUER | Définir sa stratégie d'acquisition de trafic**

### AVOIR UN SITE EFFICACE : NAVIGATION ET MERCHANDISING UX / UI

- Le trafic c'est le 1er pas, le but c'est la conversion : les best practice de l'e-merchandising
  - la Home Page, démonstration, comparaison de site, le Top 20 des meilleures pratiques
  - l'importance croissante du moteur de recherche, ainsi que la page résultat de recherche
  - la page produit, que mettre en valeur, comment augmenter le taux de clic
  - le tunnel de commande : depuis la mise au panier jusqu'au paiement, les étapes importantes

**APPLIQUER | Atelier sur les étapes et les bonnes pratiques**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# SOFT SKILLS POUR COMMERCIAUX : LE PACK INDISPENSABLE

Gestion du temps, gestion du stress et relation interpersonnelle

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Optimiser votre organisation commerciale personnelle.
- Gérer efficacement votre stress.
- Optimiser votre posture relationnelle commerciale.

## LES PLUS

- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis
- Cette formation laissant la place à des illustrations concrètes face aux difficultés rencontrées et en adéquation avec les besoins des apprenants

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux

**Prérequis :** Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **SSCO**

Formacode : 34554 / 15034

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

17 et 18 avril 2023

12 et 13 octobre 2023

**Voir toutes les dates :**

[www.gereso.com/SSCO](http://www.gereso.com/SSCO)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### OPTIMISEZ VOTRE ORGANISATION COMMERCIALE PERSONNELLE

- Les facteurs qui influent sur la gestion de votre temps
- Optimisez votre planification quotidienne
- 🔗 **APPLIQUER | Atelier : rédigez votre To Do List**
- Importance versus Urgence : la matrice Eisenhower
- 🔗 **APPLIQUER | Atelier : classez vos activités selon les degrés d'importance et d'urgence**
- L'évaluation de la durée de chacune de vos activités : mode opératoire et risque de mauvaise évaluation
- 🔗 **APPLIQUER | Atelier : évaluez la durée de chacune de vos activités**
- Les avantages du découpage du temps des activités
- 🔗 **APPLIQUER | Atelier : découpez le temps de vos activités**
- 🔗 **APPLIQUER | Atelier : faites le bilan de votre planification**
- Les lois qui permettent d'optimiser votre organisation personnelle (Pareto, Illich, Carlson, Parkinson, Murphy, Laborit)
- 🔗 **APPLIQUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation**

### GÉRER EFFICACEMENT VOTRE STRESS

- Les techniques à mettre en application pour gérer votre stress
  - les techniques qui permettent de gérer ses réactions face à un client
- 🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer ses réactions émotionnelles**
- les techniques à mettre en application pour gérer ses émotions face à un client
- 🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeu : le syndrome de Cannes (éléments de distanciation émotionnelle)**
- 🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeu : la queue de poisson (actor's studio de distanciation émotionnelle)**

### OPTIMISEZ VOTRE POSTURE RELATIONNELLE COMMERCIALE

- Définir le principe des préférences comportementales
  - les quatre principales préférences comportementales
  - les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences comportementales
- 🔗 **COMPRENDRE | Test : identifier votre préférence comportementale**
- 🔗 **EXPÉRIMENTER | Atelier : atelier d'identification des préférences comportementales**
- l'adaptabilité relationnelle, un atout majeur pour réussir vos négociations
- 🔗 **APPLIQUER | Cas pratique : identifier les préférences et l'adaptabilité de vos principaux clients**
- Adopter une posture assertive
- 🔗 **COMPRENDRE | Test : êtes-vous assertifs ?**
- les trois postures relationnelles à limiter
- identifier la posture assertive et les comportements associés
- identifier les positions de vie

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)



# PROFESSIONNALISER VOS TECHNIQUES DE VENTE ET DE PROSPECTION

Accroître ses performances commerciales

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Mettre en œuvre les étapes du parcours client BtoB.
- Réussir sa prospection BtoB.
- Réussir ses R1 BtoB.
- Réussir ses R2 BtoB.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle centrée sur le quotidien des commerciaux
- Des postures et techniques à mettre en application dès la fin de la formation

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Commerciaux BtoB tout secteur d'activité  
**Prérequis :** Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **PROV**

Formacode : 34582 / 34593

## PROCHAINES SESSIONS

### Paris

21 et 22 mars 2023

12 et 13 décembre 2023

### Formation à distance

20 et 21 juin 2023

### Voir toutes les dates:

[www.gereso.com/PROV](http://www.gereso.com/PROV)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

tél : 02 43 23 09 09 - mail : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

EN INTRA : tél : 02 43 23 59 89 - mail : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée • SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### IDENTIFIER LES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT BTOB

- Les phases de la prospection
- Les phases de vente / négociation
- Les phases du SAV (expérience client, vente additionnelle)

### RÉUSSIR SA PROSPECTION BTOB

- Élaborer la cartographie de votre prospect
  - l'activité, les décideurs et leurs coordonnées
  - l'actualité du prospect et les perspectives de son secteur d'activité
  - les méthodes permettant d'optimiser les recherches d'informations sur les prospects

#### 🔖 APPLIQUER | Cas pratique : élaborer la cartographie d'un de vos prospects

- La prise de contact
  - les différentes approches (mail, téléphone, autres)
  - le mail centré client "toi-moi-nous"

#### 🔖 APPLIQUER | Cas pratique : rédiger le mail "toi-moi-nous" de votre prospect

### RÉUSSIR SON R1 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

- Présenter sa valeur ajoutée et se différencier
- Réaliser une découverte centrée client
  - la marguerite de la découverte en mode approche globale

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à présenter sa valeur ajoutée et se différencier

- l'approche globale d'un prospect versus celle d'un client
- mettre en œuvre les techniques de questionnement

#### 🔖 APPLIQUER | Cas pratique : rédiger ses questions de découverte

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à réaliser son R1

- Reformuler les besoins identifiés

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à reformuler en mode "centré client"

### RÉUSSIR SON R2 (CLIENT ET/OU PROSPECT)

- Argumenter ses solutions en restant centré client

#### 🔖 APPLIQUER | Cas pratique : construire son argumentaire "centré client"

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à argumenter "centré client"

- Identifier la différence entre convaincre et persuader

#### 🔖 APPLIQUER | Cas pratique : compléter son argumentation avec des arguments "persuader"

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à persuader le client et/ou prospect

- Traiter les objections et garder le lead en toute situation

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections

- les techniques qui permettent de garder le lead en toute situation

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à garder le lead en traitant les objections

### OCCUPER L'ESPACE COMMERCIAL POST VENTE

- Quelle périodicité de contact post-vente ?
- Quel contenu de contact post-vente ?

#### 🔍 ÉVALUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# PROFESSIONNALISER SA RELATION CLIENT

Les fondamentaux de la relation client

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Intégrer les composantes de la relation client dans ses pratiques.
- Communiquer efficacement et instaurer un climat de confiance.
- Proposer une qualité d'accueil physique et téléphonique.
- Gérer les situations difficiles dans la relation client.

## LES PLUS

- Deux jours de formation dédiés à optimiser la satisfaction client
- De nombreux jeux de rôles et exercices permettant aux participants d'intégrer les bonnes pratiques

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Responsables et collaborateurs souhaitant se perfectionner en relation client, toute personne amenée à être en contact physique ou téléphonique  
**Prérequis :** Il est nécessaire de disposer d'une pratique de la relation client

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **PREC**

Formacode : 34076

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

8 et 9 juin 2023

6 et 7 juillet 2023

12 et 13 octobre 2023

**Voir toutes les dates :**

[www.gereso.com/PREC](http://www.gereso.com/PREC)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- Identifier les différents profils de sa clientèle

**APPLIQUER | Exercice de réflexion : définir les attentes et besoins de la clientèle commerciale**

- Développer une communication positive ; éviter les pièges !

**APPLIQUER | Cas pratique : rassurer un client**

- Instaurer une relation de confiance auprès de son interlocuteur

### PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- Qualifier les aptitudes et postures optimales de la relation client

**EXPÉRIMENTER | Jeux : Mastermind de la qualité de service**

- Questionner et reformuler
- Accroître la satisfaction de son client

### MENER UN ENTRETIEN EFFICACE AUPRÈS D'UN CLIENT

- Optimiser la qualité d'un entretien téléphonique (appel entrant et sortant)

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : structurer un échange téléphonique**

- Assurer un face à face efficace
  - identifier l'impact de sa communication non verbale
  - développer la confiance de son interlocuteur

### GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES

- Répondre à une réclamation
- EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer la réclamation d'un client**
- Dire non sans agressivité
  - Désamorcer la colère d'un client
  - Gérer ses émotions et garder son calme

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# DÉVELOPPER VOS TALENTS DE NÉGOCIATEUR EN SITUATION DE VENTE

Réussir ses négociations

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Adopter les postures d'une négociation réussie.
- Identifier et déjouer les super-pouvoirs des négociateurs.
- Mettre œuvre les stratégies de négociation.
- Mettre en application les techniques d'une négociation réussie.

## LES PLUS

- Des exercices pratique et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et permettre aux participants de repartir avec des techniques clé-en-main, prêtes à être utilisées sur le terrain
- La possibilité de travailler directement sur des cas clients réels apportés par les participants

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux BtoB ayant déjà une expérience de vente  
**Prérequis :** Il est nécessaire de maîtriser les techniques de ventes BtoB

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **NEVE**

Formacode : 34582

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

2 et 3 novembre 2023

**Formation à distance**

30 et 31 mai 2023

**Voir toutes les dates:**

[www.gereso.com/NEVE](http://www.gereso.com/NEVE)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

tél : 02 43 23 09 09 - mail : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

EN INTRA : tél : 02 43 23 59 89 - mail : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée • SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### OPTIMISER VOTRE POSTURE EN NÉGOCIATION

- Identifier le principe des préférences comportementales
  - les quatre principales préférences comportementales
  - les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences comportementales

🔍 **COMPRENDRE | Test : identifier votre préférence comportementale**

🔍 **EXPÉRIMENTER | Atelier : atelier d'identification des préférences comportementales**

- l'adaptabilité relationnelle, un atout majeur pour réussir vos négociations

🔍 **APPLIQUER | Cas pratique : identifier les préférences et l'adaptabilité de vos principaux clients**

- Adopter une posture assertive

🔍 **COMPRENDRE | Test : êtes-vous assertifs ?**

- les trois postures relationnelles à limiter
- définir la posture assertive et les comportements associés
- distinguer les positions de vie

- Réussir sa posture émotionnelle
  - les techniques qui permettent de gérer ses réactions face aux divergences en négociation

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer ses réactions émotionnelles face aux divergences**

- les techniques à mettre en application pour gérer les émotions en négociation

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeu : le syndrome de Cannes (éléments de distanciation émotionnelle)**

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeu : la queue de poisson (actor's studio de distanciation émotionnelle)**

### METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES D'UNE NÉGOCIATION RÉUSSIE

- Négociation versus marchandage
- Les postures et super-pouvoirs des négociateurs
  - gérer la posture du négociateur adverse

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à optimiser sa posture face à un négociateur**

- les six super-pouvoirs des négociateurs

🔍 **APPLIQUER | Cas pratique : rééquilibrer les super-pouvoirs des négociateurs**

- Intégrer et utiliser les stratégies de négociation
  - laissez-vous une marge de manœuvre
  - argumentez avant de rentrer en négociation
  - négociez des engagements à chaque demande de concession
  - réduisez progressivement vos engagements

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à mettre en œuvre les stratégies de négociation**

### APPLIQUER LA POSTURE ET LES STRATÉGIES DE NÉGOCIATION EN SITUATION DE VENTE

- Préparer votre négociation en lien avec les stratégies

🔍 **APPLIQUER | Cas pratique : préparer votre négociation**

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle filmés : s'entraîner à négocier**

- Que faire en cas de blocage ?
  - relancer la négociation en cas de blocage
  - dire non tout en continuant à négocier

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les blocages**

🔍 **ÉVALUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# PROSPECTER ET VENDRE AUX GRANDS COMPTES

Réussir l'entrée en relation et conclure ses ventes aux grands comptes

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Mettre en œuvre l'entrée en relation avec vos prospects BtoB.
- Persuader vos prospects BtoB.
- Conclure vos ventes avec vos prospects BtoB.

## LES PLUS

- Des illustrations et applications concrètes à travers des exemples et des jeux de rôle permettant de vous entraîner
- Une formation de 2 jours pour réussir l'entrée en relation et conclure ses ventes aux grands comptes

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux ayant une première expérience en vente BtoB

**Prérequis :** Il est nécessaire de maîtriser les fondamentaux de la vente BtoB

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **GRCO**

Formacode : 34572

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

30 et 31 octobre 2023

**Formation à distance**

16 et 17 mai 2023

**Voir toutes les dates :**

[www.gereso.com/GRCO](http://www.gereso.com/GRCO)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

tél : 02 43 23 09 09 - mail : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

EN INTRA : tél : 02 43 23 59 89 - mail : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### STRUCTURER L'ENTRÉE EN RELATION AVEC UN PROSPECT

- La boîte à outils de l'entrée en relation avec un prospect
  - élaborer la cartographie de votre prospect
  - l'activité, les décideurs et leurs coordonnées
  - l'actualité du prospect et les perspectives de son secteur d'activité
  - les méthodes permettant d'optimiser les recherches d'informations sur les prospects (Linkedin, réseaux sociaux, Google)

**APPLIQUER | Cas pratique : élaborer la cartographie d'un de vos prospects**

- Les différentes techniques d'entrée en relation
  - la prospection par la recommandation (mode opératoire)

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : formuler une demande de recommandation**

- la prospection dans le dur combiné mail + téléphone
- le mail centré client "toi-moi-nous"

**APPLIQUER | Cas pratique : rédiger le mail "toi-moi-nous" de votre prospect**

- les étapes de l'appel téléphonique de prise de rendez-vous

**APPLIQUER | Cas pratique : rédiger sa trame d'appel téléphonique**

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à réaliser l'appel téléphonique de prise de rendez-vous**

- Organisez votre prospection
  - intégrer la prospection dans son quotidien opérationnel
  - structurer votre semaine de prospection efficacement

### L'ENTRETIEN DE VENTE R1 AVEC UN PROSPECT

- Présenter sa valeur ajoutée et se différencier

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à présenter sa valeur ajoutée et se différencier**

- La marguerite de la découverte en mode approche globale
- Apportez de la fluidité dans votre approche globale : le principe des passerelles-rebond
- Différences entre besoins et motivations affect
- L'effet de levier des motivations affect
- Mettre en œuvre les techniques de questionnement (changement et conséquences)

**APPLIQUER | Cas pratique : rédiger ses questions visant à identifier les motivations affect**

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à réaliser son R1**

- Reformuler les motivations affect et les besoins de votre prospect

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à reformuler les motivations affect et les besoins de votre prospect**

### L'ENTRETIEN DE VENTE R2 AVEC UN PROSPECT

- Argumenter ses solutions en exploitant les motivations affect du prospect : l'argumentation MMS (Motivations / Moyens / Solutions)

**APPLIQUER | Cas pratique : construisez votre argumentation MMS**

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à argumenter en MMS**

- Intégrer la différence entre convaincre et persuader

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à persuader le prospect**

- Traiter les objections et garder le lead en toute situation

**EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections**

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à garder le lead en traitant les objections**

- Engager votre prospect : les techniques de closing

**ÉVALUER | Rédiger un plan d'action d'application terrain post-formation**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# COMMENT RENDRE VOS PRÉSENTATIONS IMPACTANTES GRÂCE À POWERPOINT

PowerPoint au service de vos talents d'orateur

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Transposer ses idées dans une présentation impactante.
- S'approprier les fondamentaux d'une présentation impactante.
- Construire une présentation impactante.

## LES PLUS

- Une formation opérationnelle et interactive, axée sur la mise en pratique
- Des trucs et astuces pour acquérir les bons réflexes d'une présentation, de sa conception à son animation

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Responsables, collaborateurs face à un auditoire (réunion, conférence, présentation, formation, séminaire...) et souhaitant optimiser leurs techniques d'interventions avec un diaporama PowerPoint

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YPRI

Formacode : 15002 / 70312

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Vous souhaitez construire une présentation efficace à l'aide de PowerPoint afin de simplifier la compréhension et la lisibilité de vos auditeurs ?

Vous voulez apprendre à économiser du temps de mise en page et gagner en efficacité dans la réalisation de vos présentations ? Cette formation proposée en exclusivité intra permettra à tous les responsables et collaborateurs faisant face à un auditoire de s'approprier les fondamentaux d'une présentation impactante pour transmettre au mieux les idées.

1

## VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### POSER LES BASES DE VOS OBJECTIFS DE PRÉSENTATION

- Identifier la cible de vos présentations
  - les spécificités d'une présentation en interne
  - les spécificités d'une présentation en externe
  - les spécificités propres au public
- Identifier les messages prioritaires
  - distinguer les messages prioritaires des messages secondaires
  - faire le lien entre objectifs et messages
- Quel contexte de présentation (réunions, salle, nombre de participants) ?
  - les présentations en petit comité
  - les présentations en mode conférence
  - les présentations à distance (Teams, Webex, Zoom)
- Les complémentarités entre l'oral et l'écrit
  - différencier les messages à l'oral des contenus écrits des présentations
  - identifier en amont les messages oraux absents de vos présentations

### COMPRENDRE | Atelier : construire vos objectifs de présentation

### RÉUSSIR LE DESIGN IMPACTANT DE VOS PRÉSENTATIONS

- Le choix de l'arrière-plan et le contraste
- Texte versus graphisme : quelles règles ?
- Les éléments graphiques qui perturbent la clarté
  - comment gérer les graphiques dans une présentation ?
  - comment gérer les tableaux dans une présentation ?
- Transformer une information en visuel impactant (schéma, audio, vidéo)

### APPLIQUER | Atelier : construire une présentation impactante

- Optimiser les animations de vos présentations

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# BOOSTER VOTRE CLOSING DE VENTE GRÂCE AUX MEILLEURES MÉTHODES D'EXPERT

Maximisez vos résultats de vente

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Identifier les facteurs qui contribuent à réussir son closing.
- Formuler un closing efficace.
- Réussir son closing.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Les méthodes et outils indispensables pour conclure une vente

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux

**Prérequis :** Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

990 € HT

Réf : **CLOV**

Formacode : 34592

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

11 avril 2023

6 novembre 2023

**Formation à distance**

11 septembre 2023

**Voir toutes les dates :**

[www.gereso.com/CLOV](http://www.gereso.com/CLOV)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### LE CLOSING SE PRÉPARE : LES FACTEURS QUI FAVORISENT LE CLOSING

- Une excellente connaissance de l'actualité du client et de son secteur d'activité
  - identifier les informations pertinentes concernant l'actualité de votre client
  - identifier les informations pertinentes concernant le secteur d'activité du client
  - comment utiliser ses informations au moment du closing

#### **APPLIQUER | Cas pratique client / prospect**

- Une découverte basée sur une approche émotionnelle
  - l'impact de l'intelligence émotionnelle dans la prise de décision
  - comment utiliser l'intelligence au moment du closing

#### **COMPRENDRE | Identifier l'impact de l'approche émotionnelle sur la prise de décision du client / prospect**

- Une argumentation persuasive (convaincre versus persuader)

#### **COMPRENDRE | Identifier les arguments persuasifs**

- Une excellente connaissance comportementale de votre client / prospect
  - identifier le fonctionnement comportemental de votre client
  - mettre en avant une posture d'adaptabilité pour mieux conclure
  - comment mettre en œuvre l'adaptabilité à l'occasion du closing

#### **COMPRENDRE | Identifier les comportements types des clients / prospects**

### FORMULER UN CLOSING EFFICACE

- La proposition directe
- L'alternative orientée
- La synthèse centrée client
- L'affirmative interrogative

#### **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à conclure une vente**

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

# VENTE ET RELATION CLIENT POUR NON-COMMERCIAUX

Les fondamentaux de la vente

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- S'approprier les fondamentaux de la relation client.
- Distinguer les différentes étapes de la vente.
- Communiquer efficacement et instaurer un climat de confiance.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Des exercices pratiques et des jeux de rôle pour favoriser les échanges et s'assurer de la validation des acquis

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Non commerciaux souhaitant s'initier à la relation client ou toute personne débutant dans une relation vente

**Prérequis :** Aucun niveau de connaissances préalables est requis

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus :** forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **VREC**

Formacode : 34054 / 34076

## PROCHAINES SESSIONS

**Paris**

23 et 24 mai 2023

14 et 15 novembre 2023

**Formation à distance**

7 et 8 septembre 2023

**Voir toutes les dates:**

[www.gereso.com/VREC](http://www.gereso.com/VREC)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée • SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### DÉCOUVRIR LES COMPOSANTES DE LA RELATION CLIENT

- Identifier les différents profils de la clientèle commerciale

**APPLIQUER | Cas pratique : découvrir les attentes et les besoins du client**

- Développer une communication positive et éviter les pièges

**APPLIQUER | Cas pratique : rassurez votre client !**

- Instaurer une relation de confiance

### PROPOSER UNE QUALITÉ DE SERVICE DANS LA RELATION CLIENT

- Qualifier les aptitudes et postures d'une bonne relation client

**EXPÉRIMENTER | Jeu : Mastermind : optimisez votre qualité de service !**

### RÉUSSIR LES ÉTAPES DE LA VENTE

- Identifier les 7 étapes du plan de vente
- Assurer la préparation de son entretien de vente (objectifs et informations à recueillir)

**APPLIQUER | Cas pratique : préparer votre rendez-vous**

- Réussir sa phase d'accueil : comment impacter dès les premiers instants !

- réussir son pitch de présentation
- poser les objectifs de l'entretien de vente

- Découvrir les besoins des clients / prospects

- utiliser l'art des questions ouvertes

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à découvrir les besoins des clients / prospects et présenter les objectifs de l'entretien**

- questionner et écouter
- reformuler "orienté besoins du clients"

**EXPÉRIMENTER | Cas pratique : reformuler l'ensemble des besoins identifiés**

- Argumenter "centré client"
  - les composantes d'une argumentation réussie
  - présenter efficacement son offre et bien l'argumenter
  - percevoir les réactions, les freins et les signaux d'achats
  - présenter les avantages et bénéfices de son produit ou offre

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à réussir son argumentation**

- Traiter les objections avec efficacité
  - identifier les faiblesses de son offre et rédiger les contre argumentations
  - questionner pour garder le lead

**EXPÉRIMENTER | Jeu : la bataille des objections**

- Négocier l'offre tarifaire
  - identifier les arguments de négociation

**APPLIQUER | Cas pratique : lister tous les arguments pour négocier !**

- Conclure la vente et assurer une relation "gagnant - gagnant"

**EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à conclure la vente**

- S'assurer de la satisfaction client !

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

**tél :** 02 43 23 09 09 - **mail :** [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

**EN INTRA :** **tél :** 02 43 23 59 89 - **mail :** [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

# AUGMENTER VOTRE IMPACT COMMERCIAL GRÂCE AU STORYTELLING ET AU PITCH

Captivez votre audience et stimulez vos ventes

NOUVEAU



## OBJECTIFS

- Evaluer l'impact du commercial storytelling.
- Réaliser un pitch impactant.
- Construire un storytelling impactant.
- Améliorer sa posture d'orateur.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Une formation qui permet d'accroître son efficacité commerciale

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tous commerciaux ou entrepreneur  
**Prérequis** : Il est nécessaire de maîtriser les techniques de vente

## TARIFS VALIDITÉ 31/12/2023

**Inclus** : forfait repas et évaluation LearnEval

1 490 € HT

Réf : **SPIT**

Formacode : 15004 / 34554

## PROCHAINES SESSIONS

### Paris

29 et 30 juin 2023

23 et 24 novembre 2023

### Voir toutes les dates :

[www.gereso.com/SPIT](http://www.gereso.com/SPIT)

## INFORMATIONS & INSCRIPTIONS

tél : 02 43 23 09 09 - mail : [formation@gereso.fr](mailto:formation@gereso.fr)

EN INTRA : tél : 02 43 23 59 89 - mail : [intra@gereso.fr](mailto:intra@gereso.fr)

## 1 AVANT VOTRE FORMATION

- Conseillère formation dédiée - SMS de rappel
- Dans votre Espace web : recueil de vos attentes et auto-diagnostic de vos compétences

## 2 PROGRAMME DE VOTRE FORMATION

### LA NOTION DE STORYTELLING ET DE PITCH

- Storytelling versus Pitch
- Quels sont les objectifs du storytelling et du pitch ?
- Les enjeux du storytelling à l'ère du digital
- Convaincre et persuader : quelles différences ?

### LES ÉTAPES D'UN PITCH IMPACTANT

- Les caractéristiques d'un pitch impactant
  - une accroche permettant de capter l'attention et persuader
  - une promesse porteuse de valeur ajoutée
  - des solutions centrées client pour convaincre
  - convaincre et persuader pour engager

### 🔖 APPLIQUER | Atelier de construction d'un pitch

### 🔗 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner au pitch

- Le pitch elevator

### 🔖 APPLIQUER | Atelier de construction d'un pitch elevator

### 🔗 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner au pitch elevator

### L'ART DU STORYTELLING

- Les caractéristiques d'un storytelling
  - renforcer l'adhésion du public
  - créer un ancrage émotionnel
  - permettre une projection de l'auditoire
- Structuration de la mise en récit
- Comment créer un récit adapté
  - quel storytelling pour quel public ?
  - quel storytelling impactant en phase d'argumentation ?
  - comment impacter par le storytelling lors du traitement des objections ?

### 🔖 APPLIQUER | Atelier de construction de storytelling

### 🔗 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à tester son storytelling

### L'ART DE L'ORATEUR

- Comment se mettre en conditions, l'état optimale de l'orateur
- Comment s'impliquer dans sa prise de parole pour se différencier

### 🔗 EXPÉRIMENTER | Mise en situation individuelle filmée

## 3 APRÈS VOTRE FORMATION

Dans votre Espace web : support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction, évaluation LearnEval, réponses à vos questions post-formation



# LEADERSHIP POUR COMMERCIAUX

Développer votre leadership par intelligence relationnelle

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Evaluer les enjeux de l'intelligence relationnelle.
- Utiliser les clés de l'adaptabilité relationnelle.
- Utiliser l'intelligence émotionnelle pour réussir sa communication commerciale.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Des conseils et apports personnalisés du consultant, directement applicables sur le terrain pour améliorer sa communication commerciale

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Tous commerciaux

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YLCO

Formacode : 34554 / 32154

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Vous êtes commercial et vous désirez améliorer vos compétences en matière d'intelligence émotionnelle, de communication efficace et de prise de décision.

Pour vous aider à renforcer votre capacité à diriger des projets et à atteindre vos objectifs commerciaux ambitieux, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour améliorer les performances de votre équipe de vente grâce à l'intelligence relationnelle et vous aidera à atteindre vos objectifs commerciaux à long terme.

1

VOTRE **PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA**

## L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE, MODE D'EMPLOI

- Qu'appelle-t-on intelligence relationnelle ?
- Les liens entre l'intelligence relationnelle et l'intelligence émotionnelle

## RÉUSSIR L'ADAPTABILITÉ RELATIONNELLE AVEC VOS CLIENTS / PROSPECTS

- Intégrer la différences entre comportements et psychologie
- De quelles façons l'observation des comportements permet d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur ?
  - définir l'importance du verbal
  - identifier l'importance du para-verbal
  - souligner l'importance du non-verbal
- Les douze points d'observation permettant d'identifier les préférences relationnelles de votre interlocuteur

**COMPRENDRE | Test : déterminer votre potentiel relationnel**

**APPLIQUER | Cas pratique : identifier les préférences relationnelles**

- L'intelligence relationnelle ou comment s'adapter ?
  - les composantes de l'adaptabilité relationnelle
  - mettre en œuvre mon adaptabilité relationnelle

**EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : s'entraîner à mettre en œuvre les outils de l'adaptabilité relationnelle**

## L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, UN PLUS DANS LES RELATIONS

- Le pouvoir des émotions dans la relation avec l'autre
- Identifier le rôle de l'intelligence émotionnelle dans la prise de décision
- Utiliser les émotions dans les différentes phases de l'entretien avec un client / prospect

**APPLIQUER | Cas pratiques**

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# PROFESSIONNALISER VOTRE VENTE EN BOUTIQUE ET MAGASIN (RETAIL)

Développer les techniques de vente les plus efficaces pour augmenter les résultats

1  
JOUR

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Créer un climat de confiance dès les premiers instants.
- Détecter les besoins des clients.
- Argumenter en lien avec les besoins des clients.
- Embarquer la décision de votre client.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Cette formation laissant la place à des illustrations concrètes face aux difficultés rencontrées et en adéquation avec les besoins des apprenants

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Tout vendeur en magasin

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YVBM

Formacode : 34566 / 35052

Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Vous êtes propriétaire d'une boutique ou vendeur en magasin et vous voulez améliorer vos compétences de vente ou celle de vos équipes. Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gagner en assurance et en efficacité pour améliorer vos techniques de vente.

1

VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

## LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL EN MAGASIN

- Réussir le premier contact
- Donner confiance dès les premiers instants

## CRÉER UN CLIMAT DE CONFIANCE

- La posture relationnelle (verbale, para-verbale, non-verbale)
- Déterminer la proxémie et la gestion de l'espace

🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à créer un climat de confiance

## LES ÉTAPES DE LA VENTE EN MAGASIN

- Intégrer les techniques de questionnement et détecter les besoins des clients

🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à détecter les besoins des clients

- Définir les intentions d'achat des clients
- Mettre en place la reformulation pour mieux interpréter les besoins des clients

🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à reformuler

- Argumenter en lien avec les besoins des clients : l'argumentation BMS (Besoins, Moyens, Solutions)

🛠️ APPLIQUER | Atelier : construire son argumentation BAS

🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à argumenter

- Embarquer la décision de votre client
  - traiter les objections
  - conclure la vente

🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à embarquer la décision de votre client

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# MIEUX GÉRER LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

Mener un entretien de vente difficile

2  
JOURS

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Traiter les situations commerciales difficiles.
- Gagner en assurance et en efficacité dans sa communication relationnelle.
- Résoudre les passages difficiles de l'acte de vente.
- Gérer les situations conflictuelles auprès de la clientèle commerciale.

## LES PLUS

- 2 jours pour se perfectionner sur la gestion des situations commerciales difficiles
- Des apports pédagogiques variés et concrets de la formatrice : des jeux de rôle, des tests et des exercices adaptés aux besoins d'information des apprenants

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Toute personne impliquée dans une fonction commerciale.

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YCDI

Formacode : 34573 / 42839

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Litiges et réclamations clients sont des situations rencontrées fréquemment lorsqu'on occupe une fonction commerciale. Pour vous aider ou aider vos équipes à gérer efficacement les situations commerciales difficiles, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gagner en assurance et efficacité dans votre communication relationnelle et vous aidera à résoudre les passages difficiles de l'acte de vente.

1

## VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### IDENTIFIER LES SITUATIONS COMMERCIALES DIFFICILES

- Contrôler la réclamation, éviter le litige !
- Définir l'origine des litiges
  - identifier les tensions et les blocages
  - découvrir les enjeux pour la relation client

### GAGNER EN EFFICACITÉ DANS SA COMMUNICATION RELATIONNELLE

- Découvrir les attentes et besoins de la clientèle commerciale

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Exercice : rassurer votre client !

- privilégier un langage positif : éviter les pièges

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Exercice : rassurer votre client !

- gagner en assertivité

#### 📖 COMPRENDRE | Test : êtes-vous assertif ?

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : détourner les blocages

### GÉRER UNE SITUATION CONFLICTUELLE

- Répondre à une réclamation en laissant un client satisfait
- Calmer un interlocuteur et dire non sans agressivité

### MENER DES ENTRETIENS DE VENTE DIFFICILES

- Sortir des situations de marchandage dans une négociation
  - préparer sa négociation : la technique du QQCD
  - identifier ses marges de manœuvre
  - argumenter avant de rentrer en négociation - La minute de pouvoir
  - réussir à négocier des contreparties
  - reculez à petit pas

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à optimiser ses qualités de négociateur

- Gérer les objections les plus difficiles
  - garder le lead sur l'entretien, savoir creuser !
  - préparer les contre argumentations pour mieux répondre
  - argumenter et verrouiller la vente grâce aux objections

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à traiter les objectifs les plus difficiles

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# ÊTRE TUTEUR D'UN COMMERCIAL

Intégrer et fidéliser, les bonnes pratiques

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Intégrer le rôle du tuteur.
- Définir sa feuille de route.
- Adopter le rôle de coach-facilitateur du tuteur.
- Accompagner le tuteuré avec efficacité.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Une formation très interactive, qui s'articule autour de nombreux ateliers et jeux de rôle

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Coach, tuteurs, manager-coach

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YTUC

Formacode : 34554 / 34573

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Conduire un nouveau collaborateur vers l'autonomie en entreprise est une responsabilité importante. Le tuteur doit aider le nouvel employé à s'intégrer rapidement et efficacement dans son rôle de commercial. Identifier les besoins de formation de son nouveau collègue et lui fournir les outils et les compétences nécessaires pour réussir dans son travail sont les rôles d'un tuteur. Pour aider vos tuteurs à créer un environnement de travail positif et à maintenir une communication efficace avec son commercial pour assurer sa réussite à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour adopter le rôle et la posture de tuteur et accompagner le tuteuré avec efficacité.

1

## VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### DÉFINIR LE RÔLE DU TUTEUR

- Tuteur, développeur de talent, accompagnateur
- Identifier les enjeux du tutorat et le mode opératoire

### DÉFINIR LA FEUILLE DE ROUTE AVEC LE TUTORÉ

- Présenter son rôle
- Présenter les relations d'accompagnement
- Présenter les objectifs

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : le premier entretien avec le tuteuré**

### LE TUTEUR, UN COACH FACILITATEUR

- Elaborer un diagnostic des compétences acquises et à acquérir : un outil le TCA

🔗 **APPLIQUER | Atelier : construire un TCA**

- Construire le parcours d'accompagnement

🔗 **APPLIQUER | Atelier : construire le parcours d'accompagnement du tuteuré**

### ACCOMPAGNER L'AUTONOMIE DU TUTORÉ

- Les quatre piliers du développement des compétences
  - l'attention
  - l'engagement actif
  - le retour d'information
  - la consolidation

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : gérer chacune des étapes de l'apprentissage**

### RÉALISER UN FEEDBACK POSITIF ET ENGAGEANT

- Intégrer les techniques de questionnement
- Engager le tuteuré dans l'échange constructif
- Faire prendre conscience des étapes à franchir

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à réaliser un feedback positif et engageant**

### FINALISER UNE ACTION DE TUTORAT

- Effectuer le bilan du tutorat en coconstruction avec le tuteuré
- Fixer les actions à venir en totale autonomie

🔗 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à finaliser une action de tutorat**

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Devenez un expert en communication

1  
JOUR

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Intégrer les fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique.
- Appliquer les techniques de communication en situation d'accueil.
- Gérer efficacement les tensions en situation d'accueil.

## LES PLUS

- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain
- Cette formation laissant la place à des illustrations concrètes face aux difficultés rencontrées et en adéquation avec les besoins des apprenants

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Toute personne en situation d'accueil

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YPHT

Formacode : 15002 / 35052

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Vous souhaitez améliorer l'expérience client en renforçant les compétences de vos employés en matière d'accueil, définir correctement les besoins des clients et leur offrir un accueil chaleureux et professionnel, qu'il s'agisse d'un accueil en personne ou téléphonique ? Vous désirez développer les meilleures pratiques pour gérer les interactions avec les clients et les techniques pour améliorer la communication verbale et non verbale ? Pour vous aider ou aider vos équipes à définir les besoins des clients, les conseiller efficacement et les fidéliser à long terme, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour gérer efficacement les interactions avec les clients et avoir une meilleure confiance en vous pour communiquer de manière professionnelle et efficace.

1

VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

## IDENTIFIER LES ENJEUX DE L'ACCUEIL

- L'importance du premier contact
- L'importance de l'image de la qualité de service

## LES FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL

- Intégrer les spécificités du non-verbal (accueil physique)
  - le poids de la gestuelle et des mimiques (regard, sourire)
  - intégrer la proxémie et la gestion de l'espace

### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : s'entraîner à gérer son non-verbal en phase d'accueil

- Identifier les spécificités du para-verbal et du verbal (accueil physique et téléphonique)
  - la voix : les règles concernant le débit, le rythme, l'articulation et le volume
  - le vocabulaire : les formules à privilégier, celles à éviter

### 🛠️ APPLIQUER | Atelier : les formules à privilégier

- le vocabulaire : les mots forts, les mots faibles, les mots freins

### 🛠️ APPLIQUER | Atelier : les 3F

### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à gérer le para-verbal et le verbal

- Les techniques de communication
  - l'écoute et l'écoute active
  - utiliser la reformulation
  - mettre en place les techniques de questionnement

### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les techniques de communication

## ACCUEIL ET SITUATIONS TENDUES

- Les règles pour solutionner les divergences en situation d'accueil
- Les règles pour solutionner les tensions en situation d'accueil

### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à gérer les situations tendues

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# CONCEVOIR, DÉPLOYER ET PILOTER SA STRATÉGIE COMMERCIALE

Apprenez à maximiser votre potentiel commercial

2  
JOURS

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Concevoir la stratégie commerciale.
- Déployer la stratégie commerciale.
- Piloter la stratégie commerciale.

## LES PLUS

- Des exercices pratiques et des jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis
- Une formation pratico-pratique, opérationnelle vous permettant de l'appliquer dès le retour sur le terrain

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Chefs des ventes, managers commerciaux, responsables commerciaux, directeurs commerciaux

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : **YSCO**

Formacode : 34085

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Mettre en place une stratégie commerciale efficace peut aider votre entreprise à augmenter ses ventes et à améliorer sa part de marché.

Pour vous aider à améliorer vos performances commerciales, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour concevoir une stratégie commerciale efficace, la déployer dans l'entreprise et la piloter pour en maximiser les résultats.

1

## VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### CONCEVOIR VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire un Business Model Canvas
  - les segments clients
  - votre offre / la proposition de valeur
  - les canaux
  - la relation client
  - les revenus
  - les ressources clés
  - les activités clés
  - les partenaires clés
  - le marché et les concurrents

#### 🔑 APPLIQUER | Construire son Business Model canvas

- Identifier les freins à la mise en œuvre de votre stratégie commerciale
  - identifier les facteurs (organisation, fonctionnement, management, outils, compétences)
  - identifier les indices de criticité pour chacun des freins
  - identifier les actions préventives et correctives permettant de limiter les freins

#### 🔑 APPLIQUER | Construire sa matrice des risques commerciaux

### DÉPLOYER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Construire son plan d'action commercial
  - intégrer la stratégie de l'entreprise
  - définir les objectifs de moyens et de résultat
  - répartir les objectifs par équipe et/ou collaborateurs
  - définir les échéances
  - définir les actions concrètes à réaliser
  - définir les moyens mis à disposition des collaborateurs
  - définir les indicateurs de suivi

#### 🔑 APPLIQUER | Construire son plan d'action commercial

- Lancer le plan d'action commercial
  - identifier les messages clés à transmettre aux collaborateurs
  - insuffler des éléments motivationnels

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : s'entraîner à animer une réunion de déploiement d'un plan commercial

### PILOTER VOTRE STRATÉGIE COMMERCIALE

- Les outils permettant le suivi des indicateurs
- Que faire en cas d'écart entre les objectifs et les résultats ?
- Animer une réunion collective de point d'étape
- Faire un point individuel avec chacun de vos collaborateurs

#### 🔍 EXPÉRIMENTER | Jeux de rôles : s'entraîner à animer une réunion collective et/ou individuelle de suivi des résultats

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr



# COMMUNIQUER ET PRÉSENTER AVEC IMPACT - STAGE INTENSIF

Améliorez votre communication pour des présentations convaincantes

2  
JOURS

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Améliorer sa posture relationnelle face à un client.
- Développer une communication impactante.
- Analyser le rôle et l'impact des émotions dans la communication.

## LES PLUS

- Une formation opérationnelle pour prendre conscience de l'impact de votre communication et de votre "outil corps"
- De bonnes pratiques et des conseils individualisés pour identifier vos points forts en matière de communication impactante
- La possibilité pour les participants de venir avec leurs pitches et mises en situations réelles pour les travailler avec le consultant

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Tous commerciaux souhaitant améliorer leur capacité à communiquer efficacement en public.

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YCPI

Formacode : 15004 / 15012

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Vous souhaitez améliorer votre communication en public et votre capacité à présenter des idées de manière convaincante ? Vous désirez apprendre les techniques de présentation efficaces et les méthodes pour communiquer avec impact, que ce soit lors de présentations en groupe ou de réunions individuelles ? Pour vous aider à développer une communication impactante, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour améliorer votre posture relationnelle face à un client.

1

## VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### L'OUTIL CORPS

- Identifier les trois catégories de communication, verbale, non-verbale, para-verbale
- Prendre conscience de l'importance de son corps et de celui de son auditoire
- Maîtriser son corps
- Maîtriser sa voix
- Gérer sa respiration
- Définir et gérer son trac et son stress

**EXPÉRIMENTER | Mise en situation individuelle filmée - Débriefing**

### SE METTRE EN CONDITION, L'ÉTAT OPTIMAL DE L'ORATEUR IMPACTANT

- Se centrer, le « pourquoi » de son intervention
- S'impliquer dans sa prise de parole
- Se relaxer et s'échauffer
- Se rendre disponible, échanger et non monologuer

**EXPÉRIMENTER | Mise en situation - Débriefing**

### SE METTRE EN SCÈNE, CAPTER L'ATTENTION

- Identifier ce que j'é mets en tant que personne, et le mettre au service de mon discours
- Rythmer sa prise de parole
- Jouer avec son regard
- S'exprimer avec son corps et sa gestuelle

**APPLIQUER | Mise en situation filmée - Débriefing**

### IDENTIFIER SON AUDITOIRE, SON BESOIN, SES ÉMOTIONS

- Être attentif à son interlocuteur et se mettre en empathie pour s'adapter
- Établir un lien émotionnel entre vous et l'interlocuteur
- L'introduction et la conclusion, les étapes essentielles pour persuader en plus de convaincre

**APPLIQUER | Cas pratique : structurer un récit, restitution au groupe**

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr

# LEADERSHIP POUR MANAGERS COMMERCIAUX

Pratiquer un management fédérateur

NOUVEAU



EXCLU INTRA



## OBJECTIFS

- Intégrer les enjeux et la posture du manager coach pour un management fédérateur.
- Accompagner vos collaborateurs dans la mise en œuvre de leurs objectifs de moyens.
- Fédérer vos équipes autour d'une stratégie commune.

## LES PLUS

- Des conseils et apports personnalisés du consultant, directement applicables sur le terrain pour fédérer vos équipes
- De nombreux ateliers et jeux de rôle tout au long de la formation pour valider ses acquis

## PROFIL DES PARTICIPANTS

Tout manager

## MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YLMC

Formacode : 34554 / 32154

Formation intra sur-mesure :

le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.

Les entreprises sont de plus en plus compétitives et les managers commerciaux doivent être capables de diriger efficacement leurs équipes pour atteindre les objectifs commerciaux fixés. Cependant, de nombreux managers commerciaux manquent de compétences en matière de leadership et de communication pour motiver efficacement leurs employés et atteindre les résultats souhaités.

Pour vous aider à devenir un manager coach et fédérer vos équipes autour d'une stratégie commune, nous vous proposons cette formation 100% pratique proposée en exclusivité intra-entreprise. Elle vous fournira toutes les clés pour intégrer les enjeux et la posture du manager coach pour développer un management fédérateur.

1

VOTRE PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

## CRÉER LE LIEN ENTRE ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Intégrer le rôle vertueux du manager dans le relais des orientations stratégiques
  - identifier la différence entre objectifs stratégiques et objectifs opérationnels
  - la posture managériale en lien avec les orientations stratégiques
- Faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques
  - comment structurer son message auprès de vos collaborateurs
  - comment impliquer les collaborateurs aux orientations stratégiques

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : faire adhérer les collaborateurs aux orientations stratégiques**

## ENJEUX ET POSTURE DU MANAGER COACH, UN MANAGEMENT FÉDÉRATEUR

- Intégrer les différences entre le management, le leadership et le management coach
- Comment passer de manager à manager-coach
  - la posture coach pour faire progresser vos collaborateurs
  - comment rendre vos collaborateurs acteurs de la réussite grâce à votre posture coach
  - responsabiliser vos collaborateurs grâce à votre posture coach

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeux de rôle : adoptez une posture de manager-coach lors d'un entretien avec un de vos collaborateurs**

🔧 **APPLIQUER | Atelier : identifier la phase d'apprentissage de vos collaborateurs**

- Gérer les décalages entre objectifs de moyens et objectifs de résultats
  - identifier la différence entre un objectif de moyen et un objectif de résultat
  - débriefer vos collaborateurs sur leurs objectifs de moyens et de résultats

🔧 **APPLIQUER | Cas pratique : construire votre matrice d'objectifs de moyens et de résultats**

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : mener un entretien "moyens versus résultats" avec un de vos collaborateurs**

## FÉDÉRER SON ÉQUIPE AUTOUR D'UNE IDENTITÉ COMMUNE

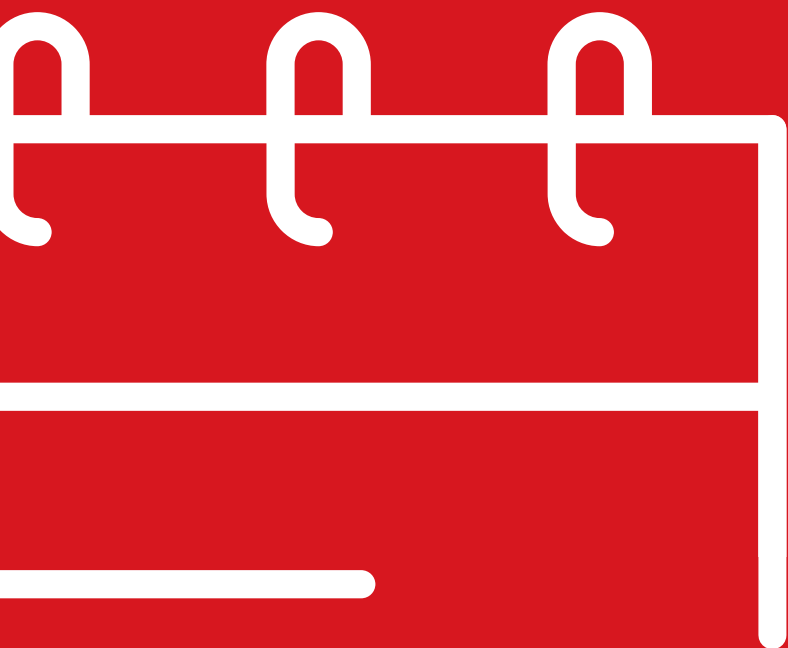
- Exploiter l'intelligence collective de votre équipe
- Faciliter l'agilité et la créativité au quotidien

🔍 **EXPÉRIMENTER | Jeu de rôle : s'entraîner à fédérer une équipe autour d'un thème commun**

## INFORMATIONS & ETUDES PERSONNALISÉES

tél. : 02 43 23 59 89

mail : intra@gereso.fr



Calendriers des  
Formations 2023  
**À PARIS**  
**& À DISTANCE**

# FORMATIONS EN PRÉSENTIEL À PARIS

Formation	Page	Réf.	Durée	Prix H.T.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>S'approprier les clés d'une vente complexe</b>	p.27	VEXE	2 j	1 490 €						27 et 28		28 et 29			5 et 6
<b>Vendre plus et mieux à l'ère du digital et des réseaux sociaux</b>	p.28	SOSE	2 j	1 490 €								4 et 5			
<b>Les Fondamentaux du E-Commerce</b>	p.29	ECOM	2 j	1 490 €			16 et 17						2 et 3		
<b>Soft Skills pour commerciaux : le pack indispensable</b>	p.30	SSCO	2 j	1 490 €				17 et 18					12 et 13		
<b>Professionaliser vos techniques de vente et de prospection</b>	p.31	PROV	2 j	1 490 €			21 et 22								12 et 13
<b>Professionaliser sa relation client</b>	p.32	PREC	2 j	1 490 €						8 et 9	6 et 7		12 et 13		
<b>Développer vos talents de négociateur en situation de vente</b>	p.33	NEVE	2 j	1 490 €										2 et 3	
<b>Prospecter et vendre aux grands comptes</b>	p.34	GRCO	2 j	1 490 €									30 et 31		
<b>Booster votre closing de vente grâce aux meilleures méthodes d'expert</b>	p.36	CLOV	1 j	990 €				11						6	
<b>Vente et relation client pour non-commerciaux</b>	p.37	VREC	2 j	1 490 €					23 et 24					14 et 15	
<b>Augmenter votre impact commercial grâce au storytelling et au pitch</b>	p.38	SPIT	2 j	1 490 €						29 et 30				23 et 24	

# FORMATIONS À DISTANCE

Formation	Page	Réf.	Durée	Prix H.T.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>Vendre plus et mieux à l'ère du digital et des réseaux sociaux</b>	p.28	SOSE	2 j	1 490 €						4 et 5					
<b>Les Fondamentaux du E-Commerce</b>	p.29	ECOM	2 j	1 490 €						12 et 13					
<b>Professionaliser vos techniques de vente et de prospection</b>	p.31	PROV	2 j	1 490 €						20 et 21					
<b>Développer vos talents de négociateur en situation de vente</b>	p.33	NEVE	2 j	1 490 €						30 et 31					
<b>Prospecter et vendre aux grands comptes</b>	p.34	GRCO	2 j	1 490 €						16 et 17					
<b>Booster votre closing de vente grâce aux meilleures méthodes d'expert</b>	p.36	CLOV	1 j	990 €								11			
<b>Vente et relation client pour non-commerciaux</b>	p.37	VREC	2 j	1 490 €								7 et 8			



## VOS CONTACTS

**Une question à propos d'une formation, d'un certificat professionnel ou d'un ouvrage ? Un document administratif à nous adresser ? Un cahier des charges de formation intra à nous transmettre ? Retrouvez la liste de vos contacts utiles.**

### PÔLE **PÉDAGOGIQUE**



Vous avez suivi une formation et vous souhaitez joindre votre consultant(e), lui poser une question technique liée à votre formation, poser des questions à nos experts, partager vos expériences...

#### **Barbara FOUCAUD**

Responsable du Pôle pédagogique  
e-mail : bfoucaud@gereso.fr - tél. : 06 33 15 13 12

#### **COORDINATRICES PÉDAGOGIQUE**

#### **Emmanuelle BEAUSSIER**

e-mail : ebeaussier@gereso.fr - tél. : 02 43 29 28 73

#### **Flore-Anne CHAPLET**

e-mail : fachaplet@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 93

### FORMATIONS **INTER**



Vous souhaitez vous inscrire à une formation, être conseillé(e) dans le choix d'un certificat professionnel, en savoir plus sur le programme d'une formation...

#### **Isabelle ROCHE**

Responsable commerciale  
e-mail : iroche@gereso.fr - tél. : 02 43 23 59 81

### FORMATIONS **INTRA & CONSEIL**



#### **Informations commerciales**

Vous souhaitez recevoir une étude personnalisée, mettre en place une formation sur-mesure dans votre entreprise, nous transmettre un cahier des charges pour une formation intra...

#### **CONSEILLÈRES FORMATION**

#### **Sonia BASTARD**

e-mail : sbastard@gereso.fr - tél. : 02 43 23 59 86

#### **Valérie FÉAU**

e-mail : vfeau@gereso.fr - tél. : 02 43 29 28 75

#### **Laure CABELGUEN**

e-mail : lcabelguen@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 44

#### **Ludivine LETESSIER**

e-mail : lletessier@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 92





### **Joy ROQUELIN**

e-mail : jroquelin@gereso.fr - tél. : 02 43 23 59 88

### **Jessica BERDAH**

e-mail : jberdah@gereso.fr - tél. : 02 43 23 09 09

### **Surya DIALLO**

e-mail : sdiallo@gereso.fr - tél. : 02 43 23 09 09

## **FONCTION PUBLIQUE**

### **Florent LE FRAPER DU HELEN**

Responsable développement secteur public

e-mail : flefraper@gereso.fr - tél. : 06 17 81 10 54

## **GRANDS PROJETS**

Vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans la préparation et le déploiement d'un projet de formation d'envergure, ou vous souhaitez optimiser votre budget formation via la signature d'un accord-cadre avec GERESO.

### **Fayçal NETICHE**

Responsable développement commercial

e-mail : fnetiche@gereso.fr - tél. : 07 88 51 98 26

### **Marina RONCHETTI**

Conseillère formation

e-mail : mronchetti@gereso.fr - tél. : 02 43 23 59 84

## **CONSEIL**

Vous souhaitez en savoir plus sur nos offres de conseil : bilans retraite, veille juridique, audit de paie, études en mobilité internationale, coaching...

### **Valérie FÉAU & Laure CABELGUEN**

Conseillères formation et prestation conseil GERESO

e-mail : conseil@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 44

## **ESPACE FORMATION**

### **PARIS MONTPARNASSE**

#### **Mathilde KIRION**

Responsable de l'Espace Formation

e-mail : mkirion@gereso.fr - tél. : 01 42 18 13 03

Pour préparer l'adaptation de l'accessibilité de la formation à vos besoins :

#### **Anne-Lise FEBVRE**

Référente handicap

e-mail : alfebvre@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 41

## **COMPTABILITÉ**

Vous souhaitez une information à propos d'un règlement ou d'une facture...

### **Pascaline DUBOIS**

Responsable comptabilité

e-mail : pdubois@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 40

## **LOGISTIQUE**

### **SECRÉTAIRES DE FORMATION INTRA**

#### **Laurence CHISTONI**

e-mail : lchistoni@gereso.fr - tél. : 02 43 29 28 71

#### **Delphine BRISEBOURG**

e-mail : dbrisebourg@gereso.fr - tél. : 02 43 25 51 95

### **ASSISTANTES TECHNIQUES INTRA**

#### **Nathalie CORNEILLE**

e-mail : ncorneille@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 48

#### **Véronique LECHAT**

e-mail : vlechat@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 48

## **ÉDITION**

### **& LIBRAIRIE.GERESO.COM**

Vous souhaitez commander un ouvrage, faire le point sur vos abonnements...

**Service clients :** 02 43 23 03 53

**e-mail :** edition@gereso.fr

Retrouvez tous nos ouvrages sur [www.librairie.gereso.com](http://www.librairie.gereso.com)

## **MARKETING**

### **COMMUNICATION & WEB**

Vous souhaitez en savoir plus sur les offres, les événements ou les sites web GERESO, proposer un partenariat presse ou web, solliciter un auteur ou un consultant GERESO...

#### **Hervé RIOCHE**

Responsable Communication & Marketing

e-mail : hrioche@gereso.fr - tél. : 02 43 23 51 45

#### **Yohann SORIN**

Webmaster

e-mail : ysorin@gereso.fr - tél. : 02 43 29 28 70

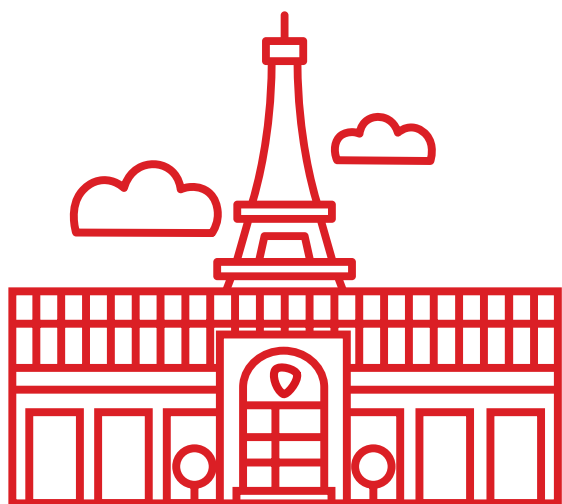
#### **Kelly BALIGAND**

Chargée de Communication & Marketing

e-mail : kbaligand@gereso.fr - tél. : 02 52 99 04 16

# L'ESPACE **FORMATION**

**“L'équipe GERESO vous reçoit  
dans un environnement  
chaleureux et stimulant en plein  
cœur du quartier d'affaires  
Montparnasse.”**



Vous êtes chez vous !

Nous vous accueillons au sein de notre **Espace Formation** dans le 14<sup>e</sup> arrondissement, 22 place de Catalogne.

Découvrez un nouvel espace spécialement créé pour vous et bénéficiez d'une efficacité sans faille grâce à une interlocutrice unique, une configuration sur-mesure (salles aménageables selon vos besoins, écrans & video-projecteurs, wifi, paperboards, librairie, collations, boissons chaudes), un espace détente, réservations restaurants et par un environnement adapté à l'accueil De publics en situation de handicap

## **L'objectif ?**

Optimiser votre **“expérience formation”** !





## “L'espace GERESO est facilement accessible”



**Accès Métro**  
**Montparnasse-Bienvenue :**  
Lignes 4 - 6 - 12 - 13  
**Gaité :** Ligne 13



**Parking**  
**Zenpark -** Parking Paris - Gare Montparnasse - Concorde  
**Zenpark -** Parking Paris - Montparnasse - Château



**Bus**  
**Arrêt - Place de Catalogne :**  
Lignes 59 et 88





# NOS PARTENAIRES

## FORMATIONS **DIPLÔMANTES**



Établissement pluridisciplinaire de **11 000 étudiants** répartis sur deux campus, Le Mans et Laval. Le Mans Université offre des formations et une activité de recherche d'expertise reconnue internationalement en sciences et technologie, mais aussi en lettres et langues, droit, économie, gestion, sciences humaines et sociales. Le Mans Université en partenariat avec GERESO propose :

### **Gestion des Ressources humaines**

Master 2 - Diplôme d'État Bac+5

- en présentiel et e-learning • Éligible au CPF
- Inscrit au RNCP



École de référence pour les professionnels des RH depuis 1998, SUP des RH **prépare aux différents métiers des ressources humaines**. Située à Paris dans le 15<sup>e</sup> arrondissement, elle délivre en partenariat avec GERESO, deux diplômes :

### **Chargé(e) des Ressources Humaines**

Titre certifié de Niveau 6 (Bac+3)

- Éligible au CPF • Inscrit au RNCP

### **Manager du développement des RH**

Titre certifié de Niveau 7 (Bac+5)

- Éligible au CPF • Inscrit au RNCP



[www.gereso.com/formation-interentreprise/formations-diplomantes/](http://www.gereso.com/formation-interentreprise/formations-diplomantes/)



## FORMATIONS **INTER & INTRA-ENTREPRISES**



**Mine de Savoirs** est **une agence de créativité pédagogique**, qui vous accompagne de la conception au déploiement de vos dispositifs de formation digitaux, présentiels ou blended. Les experts pédagogiques conçoivent avec vous le contenu. Le studio graphique-véo sublime le contenant. L'agence est également **un organisme de formation spécialisé en accompagnement des formateurs** vers de nouvelles compétences pédagogiques.



**L'Institut de Communication Appliquée pour la Réussite des Entreprises (ICARE)** a pour vocation d'accompagner les organisations dans leur management et le développement de leurs Ressources Humaines. GERESO et ICARE ont élaboré conjointement une offre de formations inter et intra-entreprises en Management et Leadership à destination des dirigeants, des managers et de tous les professionnels de l'entreprise.



Depuis 1986, l'Institut François Bocquet a formé 160 000 professionnels sur l'ensemble du territoire Français. Une expérience qui repose sur des valeurs fortes : l'authenticité des relations humaines, l'adaptation au profil de l'apprenant, la proximité géographique et l'innovation pédagogique. Organisme de formation indépendant, l'Institut François Bocquet est certifié Qualiopi. Cette qualification est la reconnaissance d'un savoir-faire et de compétences dans le secteur de la formation, et plus particulièrement dans les domaines du management, des relations humaines, de la communication, du développement personnel et de l'efficacité professionnelle.

Les formations GERESO donnant lieu à une journée de certification animée par l'Institut François Bocquet, les rendant éligible au financement CPF :

- **Communiquer efficacement**
- **Gestion du temps**
- **Prise de parole en public**
- **L'intelligence émotionnelle - Niveau 1**
- **Les fondamentaux du management hiérarchique**
- **Le leadership au féminin**

Les formations suivantes sont proposées et animées par l'Institut François Bocquet, en partenariat avec GERESO :

- **Gérer les personnalités difficiles**
- **Réussir ses délégations**
- **Déchiffrer la personnalité**
- **Masterclass « Gestion des personnalités et des relations difficiles »**



L'offre proposée par Qualis Formation est dédiée à la montée en compétence des collaboratrices et collaborateurs des secteurs de **l'Assurance**, de la **Banque**, des **Mutuelles** et des autres **sociétés financières**. Ces formations intéressent tous les segments de marché (particuliers, patrimoniaux, professionnels, entreprises), les salariés au **front-office** et au **back-office**. Organisme de formation indépendant, Qualis Formation est qualifié ISQ OPQF et inscrit au Datadock.



Fruit de 7 ans de recherche, solidement construit et référencé, le modèle Homo Emoticus apporte un éclairage nouveau sur les relations humaines. Contrairement au modèle classique de l'Homo Economicus, selon lequel l'être humain prend des décisions purement rationnelles, le modèle Homo Emoticus place quant à lui la dimension émotionnelle au cœur des relations, de l'entreprise et du management. Il s'appuie ainsi sur les émotions universelles pour expliquer les comportements, les relations, les situations de management et de négociation...

Et offre un cadre de compréhension et d'action pour chaque situation : management de projet, d'équipe, de personne ou de crise, communication interpersonnelle, négociation... Les formations proposées par GERESO s'appuyant sur le modèle Homo Emoticus :

- **Le modèle Homo Emoticus au service d'un management bienveillant et exemplaire**
- **Le modèle Homo Emoticus au service d'une communication interpersonnelle harmonieuse**
- **Le modèle Homo Emoticus au service de la négociation**
- **Le modèle Homo Emoticus au service de la qualité de vie et de l'engagement au travail**
- **Le modèle Homo Emoticus au service de l'évaluation des collaborateurs**



Akteur majeur dans le domaine de la **santé et sécurité** au travail, C3S met en œuvre des solutions opérationnelles et innovantes pour optimiser la **prévention et la qualité de vie au travail**.

La démarche C3S s'adapte aussi bien au public qu'au terrain, à la culture d'entreprise, à l'environnement et aux process des organisations.

**Certifiée ISQ OPQF, habilitée DPC et agréementée CHSCT et SST**, la société C3S possède toutes les labélisations nécessaires pour répondre aux attentes de votre structure avec expertise et passion.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES FORMATION

## 1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les offres de services proposées par GERESO Formation et faisant l'objet d'une commande de la part du client. Elles ne s'appliquent pas aux webinaires, conférences, location de salles et aux ouvrages GERESO Édition. Pour ces prestations, il conviendra de se référer aux conditions de vente spécifiques disponibles sur les propositions et documentations commerciales, et sur le site [www.gereso.com](http://www.gereso.com). Toute commande implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux conditions générales de vente et de participation de GERESO rappelées ci-dessous.

## 2. DEFINITIONS

- Formation interentreprises : formation en présentiel ou à distance regroupant des salariés d'entreprises ou d'établissements distincts, proposée et organisée par GERESO, et dont les dates de sessions et les lieux de déroulement sont unilatéralement définis par cette dernière.
- Formation intra-entreprise : formation regroupant les salariés d'une même entreprise, réalisée pour le compte d'un seul client, à une date fixée d'un commun accord, dans les locaux du client ou dans des locaux mis à sa disposition ou à distance.
- Module Expert : combinaison de deux formations interentreprises prédéterminées et indissociables.
- Les rendez-vous de... : Formations interentreprises se déroulant sur 4 matinées non consécutives et indissociables ou 2 jours non consécutifs et indissociables.
- Parcours diplômant : parcours composé de plusieurs blocs de compétences et d'un ou plusieurs examens permettant l'acquisition d'une certification professionnelle reconnue RNCP, à suivre dans un délais de 5 ans maximum.
- Bloc de compétences : une ou plusieurs formations correspondant à une compétence phare d'un parcours diplômant. Chaque bloc de compétences fait l'objet d'un examen permettant l'acquisition d'une certification professionnelle.
- Parcours certifiant : parcours composé de plusieurs formations et d'un examen permettant l'acquisition d'une certification reconnue CPFPP, à suivre sur un délai de 18 mois maximum.

## 3. OBJET

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de GERESO, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. Le Client se porte fort du respect des présentes CGV par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents. GERESO se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. La version actualisée des CGV peut être consultée sur le site [www.gereso.com](http://www.gereso.com).

## 4. MODALITES D'INSCRIPTION ET VALIDATION DE COMMANDE

4.1. Formations interentreprises, y compris les modules expert, les parcours diplômants, les blocs de compétences, et les parcours certifiants  
Pour être définitive, une commande doit être expressément formulée sur support papier via un bulletin d'inscription ou validée sur le site internet [www.gereso.com](http://www.gereso.com). À réception du bulletin d'inscription mentionnant le(s) formation(s) choisi(s), une convention de formation en deux exemplaires est adressée au Client qui s'engage à la retourner à GERESO, signée et revêtue du cachet de l'entreprise. Pour les formations se déroulant sur un format discontinu une seule convention portant sur la totalité des journées ou demi-journées composant la formation sera établie.

4.2. Formations intra-entreprise y compris les formations sur-mesure et les prestations de coaching  
Toute prestation de formation intra-entreprise fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière établie par GERESO. L'acceptation formelle par le client devra parvenir à GERESO au moins 15 jours ouvrés avant le début de la formation. Une convention de formation en deux exemplaires est adressée au Client qui s'engage à la retourner à GERESO, signée et revêtue du cachet de l'entreprise.

## 5. TARIFS ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Conditions financières et règlement :  
Tous les prix sont indiqués hors taxes et sont à majorer du taux de TVA en vigueur. Sans

convention contraire, les règlements sont à effectuer par le client à réception de la facture, sans escompte, à l'ordre de GERESO SAS.

Règlement par un OPCO :

Si le Client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

- de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ;
- de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur un bon de commande ;
- de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, la différence sera directement facturée au Client. Dans le cas d'une prise en charge par l'OPCO, celui-ci ne payant que prorata temporis des journées de présence, le coût correspondant aux journées éventuelles d'absence sera facturé au client. Si GERESO n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au dernier jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. En cas de non-paiement de l'OPCO dans la limite de 60 jours nets ou de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

## 6. ANNULATIONS, REMPLACEMENTS ET REPORTS

6.1 Formations interentreprises, y compris les modules expert, les cursus expert, les parcours diplômants, les blocs de compétences, et les parcours certifiants  
Remplacement d'un participant :  
GERESO offre la possibilité de remplacer un participant empêché par un autre participant, sur une même session de formation. Le remplacement d'un participant est possible sans frais jusqu'à la veille de la formation. L'acceptation de GERESO est conditionnée par le règlement intégral de toutes les factures à échéance précédemment émises et dues par le Client. Cette faculté n'est pas applicable aux parcours « Cursus Expert », aux combinaisons de formations sous forme d'offre modulaire, aux blocs de compétences, aux parcours diplômants, aux parcours certifiants.



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES FORMATION

## Report de participation :

GERESO offre la possibilité à ses clients de reporter 1 fois leur participation sur l'une des deux prochaines sessions de formation en présentiel ou à distance sur la même thématique et pour le même participant. Cette demande de report doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation.

## Annulation à l'initiative du Client :

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, au moins 15 jours ouvrables avant le début de la formation. Toute annulation, moins de 15 jours ouvrables avant le début de la formation, entraînera le paiement d'une indemnité égale à 50% du coût total de la formation concernée. Toute annulation par le Client moins de 8 jours avant le début de la formation entraînera le paiement intégral du prix de la formation à titre de dédit.

Toute formation commencée est dans son intégralité. En cas d'annulation d'une formation présentielle en raison d'une situation sanitaire exceptionnelle ou de pandémie, GERESO se réserve le droit de facturer 100% de la prestation, si le client refuse de transformer la formation présentielle en formation à distance.

## Annulation et report à l'initiative de GERESO :

GERESO s'engage à ce que le personnel et les formateurs affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les spécialités requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations. Dans certains cas exceptionnels, GERESO peut être amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à reporter une session de formation, au plus tard une semaine avant le démarrage de celle-ci. De même, dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la session de formation, GERESO se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard la veille du démarrage de celle-ci, et ce, sans indemnités versées au Client.

6.2 Formations intra-entreprise y compris les formations sur-mesure et les prestations de coaching

## Annulation à l'initiative du Client

Toute prestation entamée et annulée à l'initiative du Client est due dans son intégralité.

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit, au moins 30 jours ouvrables avant le début de la prestation. Pour toute annulation à l'initiative du Client, fût-ce en cas de force majeure :

- plus de 30 jours ouvrables avant le début de la prestation : aucun frais ne sera facturé au Client.

- entre 15 et 30 jours ouvrables avant le début de la prestation, et sans report possible de la prestation dans un délai de 6 mois : GERESO facturera un montant correspondant à 30% de la commande, à titre de frais d'annulation. Dans le cas où la prestation peut être reportée dans un délai de 6 mois, aucun frais ne sera facturé au Client.

Une formation ne peut être reportée qu'une seule fois.

- moins de 15 jours ouvrables avant le début de la prestation : GERESO facturera la totalité du coût de la formation, à titre de dédit. Dans tous les cas : Si un coût de préparation était prévu, seuls les frais déjà engagés au titre de la préparation sont facturés. S'entendent par frais engagés, les frais éventuels de déplacement et d'hébergement ainsi que le temps passé par les collaborateurs de l'Organisme de Formation sur le projet, ainsi que les pénalités éventuelles d'annulation d'une réservation de salle pour le cas où le client aurait confié à GERESO la réalisation de cette prestation. En cas d'annulation d'une formation présentielle en raison d'une situation sanitaire exceptionnelle ou de pandémie, GERESO se réserve le droit de facturer 100% de la prestation, si le client refuse de transformer la formation présentielle en formation à distance.

## Annulation à l'initiative de GERESO

GERESO s'engage à ce que ses équipes internes et les consultants affectés à l'exécution des prestations soient parfaitement compétents dans les expertises requises pour assurer le respect des délais et la qualité des prestations. GERESO se donne la possibilité d'annuler une prestation sans préavis et à effet immédiat, ou de confier une prestation à un consultant autre que celui mentionné dans la proposition commerciale initiale, notamment en cas d'impossibilité du consultant et impossibilité de le remplacer dans sa discipline. GERESO est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations.

## 7. MODULES E-LEARNING

Certaines formations proposées par GERESO comportent des modules en e-learning. GERESO fournira au client, dès son inscription les modalités pratiques de connexion aux modules d'e-learning.

## 8. DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE L'OFFRE GERESO

### 8.1. Prix, facturation et règlements

Tous les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils sont révisibles dès variation significative d'un des éléments de la formule représentative des coûts de l'entreprise et de toutes les façons le 1er juillet de chaque année, après information préalable de nos Clients. Ils seront majorés de la TVA en vigueur. Les éventuels taxes, droits de douane ou d'importation ainsi que les frais bancaires occasionnés par le mode de paiement utilisé seront à la charge du Client. Les frais de déplacement du (ou des) consultant(s) ou du (ou des) formateur(s) ainsi que les frais de location de salle, de documentation et de location de matériel courant (vidéoprojecteur, logiciels utilisés lors des sessions de formation...) sont facturés en sus.

Pénalités de retard : Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le Client de pénalités de retard fixées à trois fois le taux d'intérêt légal auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 50 € HT. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Refus de commande : Dans le cas où un Client passerait une commande à GERESO, sans avoir procédé au paiement des factures précédemment émises et arrivées à échéance, GERESO pourra refuser d'honorer la commande aussi longtemps que lesdites factures n'ont pas été réglées, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

### 8.2. Force majeure

GERESO ne pourra être tenu responsable à l'égard du Client en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Français et sans que cette liste soit restrictive : la maladie ou

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES FORMATION

l'accident d'un consultant ou d'un animateur de formation, les grèves ou conflits sociaux externes à GERESO, les désastres naturels, les incendies, la non obtention de visas, des autorisations de travail ou d'autres permis, les lois ou règlements mis en place ultérieurement, l'interruption des télécommunications, l'interruption de l'approvisionnement en énergie, interruption des communications ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle de GERESO.

## 8.3. Propriété intellectuelle

Dans le cadre du respect des droits de propriété intellectuelle attachés aux supports remis ou imprimables ou de toutes autres ressources pédagogiques mis à la seule disposition des participants des formations, le Client s'interdit de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations GERESO ou à des tiers, les dits supports et ressources pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, vidéo, orale...) sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de GERESO ou de ses ayants droit.

## 8.4. Confidentialité

Les parties s'engagent à garder confidentielles les informations et documents concernant l'autre partie de quelle que nature qu'ils soient, économiques, techniques ou commerciaux, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à la conclusion du contrat, notamment l'ensemble des informations figurant dans la proposition commerciale et financière transmise par GERESO au Client.

## 8.5. Limitations de responsabilité de GERESO

La responsabilité de GERESO ne peut en aucun cas être engagée pour toute défaillance technique du matériel, tout mauvais usage du ou des service(s) E-learning de formation par les Utilisateurs ou toute cause étrangère à GERESO. Quelque soit le type de prestations, la responsabilité de GERESO est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. La responsabilité de GERESO est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre de la prestation

concernée. En aucun cas, la responsabilité de GERESO ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation.

## 8.6. Données personnelles

Les différentes informations qui peuvent vous être demandées lors de l'utilisation des services GERESO sont nécessaires au traitement des inscriptions et à l'exécution des prestations fournies. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de portabilité des informations qui le concernent. Toute demande en ce sens doit être adressée à GERESO - Service DPO - 38 rue de la Teillaie, 72018 Le Mans Cedex 2 ou à l'adresse suivant : [dpo@gereso.fr](mailto:dpo@gereso.fr)

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ces données, collectées dans le cadre d'une prestation de formation, seront conservées durant 3 ans à compter de notre dernier contact.

## 8.7. Communication

Le Client accepte d'être cité par GERESO comme Client de ses offres de services, aux frais de GERESO. Sous réserve du respect des dispositions des articles 8.4 et 8.6, GERESO peut mentionner le nom du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa Clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

## 8.8. Droit applicable - Attribution de compétence - Renonciation - Élection de domicile

L'élection de domicile est faite par GERESO à son siège social au 38 rue de la Teillaie, 72018 Le Mans Cedex 2

Les Conditions Générales et toutes les relations contractuelles entre GERESO et ses Clients relèvent de la Loi française.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce du Mans quel que soit

le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront.

## Participant(e)

☐ Mme ☐ M.

Nom.....

Prénom.....

Fonction.....

E-mail .....  
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)

Tél. fixe .....  
(ligne directe)

Tél. mobile .....  
(pour infos de dernière minute)

## Formation choisie

Titre .....

Référence.....

Dates .....

Lieu.....

Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).

Merci de préciser votre choix :

☐ Formation + Accès e-ressources pendant un an \* ☐ Formation seule

## Tarif H.T.

Indiquez le tarif selon l'option choisie .....

## Entreprise / Établissement

Raison sociale.....

Adresse.....

..... Code postal .....  
.....

Ville..... Téléphone .....

N° d'identification (TVA intracommunautaire) ..... Code APE / NAF .....

N° Siret .....

## Responsable de l'inscription

☐ Mme ☐ M. Nom ..... Prénom.....

Service / Fonction .....

Tél. (ligne directe) ..... E-mail .....

## Facturation / Règlement

### ☐ FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de ☐ Mme ☐ M.

Nom.....

Prénom.....

Service/Fonction.....

E-mail .....

Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de le préciser : .....

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaître sur la facture ?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, numéro : .....

*GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation*

**Prise en charge** (si parcours certifiant) :

☐ CPF ☐ Entreprise ☐ OPCO

### ☐ FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO .....

Numéro de prise en charge .....

Adresse de votre OPCO .....

Code postal .....

Ville.....

*Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.*

Fait à :

Le :

Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « Bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur [www.gereso.com/cgv/](http://www.gereso.com/cgv/)



**SECTEUR PRIVE**

ABB FRANCE · ACCENTURE · ACCOR · ACMS · ACTION LOGEMENT · ADOMA · AÉROPORTS DE PARIS · AFPA · AG2R · AGEFIPH · AGENCE FRANCE PRESSE · AIRBUS · AIR LIQUIDE · ALBANY INTERNATIONAL · ALLIANZ · ALSTOM TRANSPORT · ALTEDIA · AMBASSADES DES ÉTATS-UNIS ET DU CANADA · APEC · APPIA · ARC INTERNATIONAL · ARKEMA · ARPAVIE · ARTERRIS · ASSYSTEM · AUCHAN · AUTOROUTES PARIS RHIN RHÔNE · AXA FRANCE · AXALTA COATING SYSTEMS · BANQUE DE FRANCE · BANQUE PALATINE · BANQUE POPULAIRE · BAYARD PRESSE · BAYER CROPS SCIENCE · BERTIN TECHNOLOGIES · BNP PARIBAS · BOBST LYON · BOLLORE · BOSCH · BOUYGUES · BPCE · BRGM · BRICO DEPOT · BRIDGESTONE FRANCE · BSH ELECTROMENAGER · BUREAU VERITAS · C & A · CAISSE CENTRALE DE LA MSA · CAISSE D'ÉPARGNE · CANAL PLUS · CAP GEMINI · CARREFOUR · CARSAT · CASA · CASINO · CCAS · CCI · CEA · CENTRE JEAN PIERRE TIMBAUT · CERFRANCE · CFPR · CHANEL · CIC · CIEM · CLARINS · CLUB MEDITERRANEE · CNAMTS · CNES · CNP ASSURANCES · COFACE · COLAS · COLLECTEAM · CONFORAMA · CLAAS TRACTOR · COOPERATIVE LE GOUessant · COVEA · CPAM · CRÉDIT AGRICOLE · CRÉDIT MUTUEL · CRISTAL UNION · DAHER · DALKIA · DASSAULT · DELPHARM GAILLARD · DISNEY · ECONOCOM · EDF · EFS · EGIS · EIFFAGE · ENGIE COFELY · ENSEMBLE PROTECTION SOCIALE · ESPCI PARITECH · ESSILOR · FFF · FNAC · FRAMATOME · ORANO · FRANCE TELEVISIONS \*FUJIFILM · GROUPE BEL · GECINA · GEFCO · GEMALTO · GENERAL ELECTRIC · GENERALI · GEODIS · GFI INFORMATIQUE · GFC ATLANTIC · GKN DRIVELINE · GLACES THIRIET · GRANDS PORTS MARITIMES · GROUPAMA · GROUPE ARCADE · GROUPE HENNER · GROUPE HOSPITALIER SAINT JOSEPH · GROUPE LES MOUSQUETAIRES \* GROUPE VVY · GRT GAZ · SANOFI · HELMA SERVICES · HERMES SELLIER · HERTA · HERTZ · HOTEL LE BRISTOL · IDEX · IFP · IMPACT · INEO · INEXTENS · INGEROP · INNOTHERA SERVICES · INRS INSEAD · INSTITUT PASTEUR · IPSOS · IRSN · ITRON · JEAN STALAVEN · JOHN DEERE · KEOLIS · KRYSS GROUP · KUEHNE & NAGEL · L'ORÉAL · LA BANQUE POSTALE · LABORATOIRES URGO · LABORATOIRES SERVIER · LABORATOIRES FILORGA COSMETIQUES · LABORATOIRES NUXE · LAFARGE · LAGARDERE · LA POSTE · LA REDOUTE · LEGRAND · LFDJ · LES TRAVAUX DU MIDI · LILLY FRANCE · LOGOPLASTE · LOUIS VUITTON · LYONNAISE DE BANQUE · LUBRIZOL · MAAF · MACIF · MACSF · MAIF · MBDA FRANCE · MC DONALD · MGEN · MICHELIN · MMA · MSA · MOET HENNESSY \* MUTEX · NAPHTACHIMIE · NATIXIS \* NESTLÉ · NEXANS · NEXTER · NUTRIXO · ORANGE · ORANGE BANK · OUEST FRANCE · SOLOCAL · PASQUIER · PARIS HABITAT · PARISOT · PEUGEOT CITROËN · PFIZER · PHILIPS · PIERRE GUERIN · PÔLE EMPLOI · POLYONE · PORT AUTONOME · PRINTEMPS · PRO BTP · RADIO FRANCE · RATP · RAZEL BEC · RELAIS COLIS · RENAULT · SACEM · SAFRAN · SAINT GOBAIN · SAMSIC · SARTHE HABITAT · SCHENKER FRANCE · SCHLUMBERGER · SCHNEIDER ELECTRIC · SEB DEVELOPPEMENT · SEITA · SFR · SGS · SHELL · SHISEIDO · SIACI SAINT-HONORÉ · SIEMENS · SIVANTOS · SMABTP · SNCF · SOCIÉTÉ GÉNÉRALE · SOFITEL · SOGEA · SOGIMA · SOLVAY · SOURIAU · SPIE · ST MICROELECTRONICS · STELIA AEROSPACE · SUEZ · SVP · SYSTRA · TAM · TDF · TECHNIP · TEFAL · TELEPERFORMANCE · TERREAL · THALES · TOTAL · TRANSDEV · UCANSS · UNEO\* VALEO · VEOLIA · VERSPIEREN · VINCI · VIVARTE · VM BUILDING SOLUTIONS · VTG FRANCE · WURTH FRANCE SA...

**SECTEUR PUBLIC**

A.C.O.S.S. · AGENCES DE L'EAU · ANAH · ANFH · ANSES · ASSEMBLEE NATIONALE · ASP · CAISSE DES DEPOTS · C.A.S.V.P. · CENTRES DE GESTION DE LA FPT · CENTRE NATIONAL DU CINEMA ET DE L'IMAGE ANIMEE · CLEISS · CNRS · COUR DES COMPTES · EDSMR · IFCE LES HARAS NATIONAUX · INSERM · IRSTEA · **CONSEILS DÉPARTEMENTAUX** : DU CANTAL, DE L'HERAULT, DU JURA, DE LA HAUTE-VIENNE, DES HAUTS DE SEINE, DES PYRENEES-ORIENTALES, DU FINISTERE... · **CONSEILS RÉGIONAUX** : AUVERGNE-RHONE ALPES, GRAND EST, GUADELOUPE, NOUVELLE AQUITAINE, VAL DE LOIRE ... · **CULTURE** : BNF, CENTRE GEORGES POMPIDOU, CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, CHATEAU DE VERSAILLES, LA COMEDIE FRANÇAISE, MUSEE DU LOUVRE, MUSEE DU QUAI BRANLY, SEVRES LA CITE DE LA CERAMIQUE..... · **ÉDUCATION** : CAISSES DES ÉCOLES, ECOLE, CENTRALESUPELEC, ÉCOLES DES MINES, ÉCOLE POLYTECHNIQUE, ENAC, LA FEMIS, UNIVERSITES DE NANTES, DE PARIS II, DE PARIS-SORBONNE, DU HAVRE, AIX-MARSEILLE ... · DILA · DREAL · FRANCEAGRIMER · IFSTTAR · IGN · IGPDE · INPI · INRA · INRAP · INRIA · INSEE · IRD · LA POSTE · **MAIRIES** : DE NOISY, SARTROUVILLE, DE LYON, DE NANTES, DE PARIS, DE ROUEN, DE VERSAILLES, DU HAVRE... · **METROPOLES** : DE LYON, NANTES, LILLE, STRASBOURG, TOULOUSE · **MINISTÈRES** : DE L'AGRICULTURE, DE LA CULTURE, DE LA DÉFENSE, DE L'ÉCOLOGIE, SERVICES DU PREMIER MINISTRE... · ONAC-VG · **PREFECTURE DE REGION** : AUVERGNE-RHONE ALPES, BRETAGNE, CHARENTE, ÎLE DE FRANCE ... · **SANTÉ** : APHP, ARS, CASH DE NANTERRE, CH D'AJACCIO, DE GONESSE, DU HAVRE, GUILLAUME RÉGNIER, PUBLIC DU COTENTIN... · CHI DE CRETEIL, DE POISSY/ST GERMAIN EN LAYE, DE VILLENEUVE SAINT GEORGES... · CHU DE BREST, DE FELIX GUYON, DE RENNES, HOPITAUX DE ROUEN, DE NANTES, DE NICE, DE NIMES, DE SUD REUNION... · CSMLD JACQUES WEINMANN · EHPAD · EFS · EPS · EPSMR · GH LE RAINCY MONTFERMEIL, DE MULHOUSE SUD ALSACE, DE L'AUBE-MARNE, EST-REUNION, SUD-ARDENNES ... · HAUTE AUTORITE DE SANTE · INSTITUT LE VAL-MANDE · MIPIH · SANTÉ PUBLIQUE FRANCE · SDIS DE L'ARDÈCHE, DE LA LOIRE, DES ALPES MARITIMES, DES YVELINES · SYNDEC · **S.A.R.** : DE DOUAI, DE LYON, DE PARIS ...



### SIÈGE SOCIAL



38 Rue de la Teillaie - CS 81826  
72018 Le Mans Cedex 2  
Tél : 02 43 23 09 09  
E-mail : formation@gereso.fr

### ESPACE FORMATION



22 Place de Catalogne - 75014 Paris  
Tél : 01 42 18 13 08  
E-mail : espaceformation@gereso.fr



RETROUVEZ-NOUS  
[www.gereso.com](http://www.gereso.com)

