

# + Formation Catalogue



# + 2020



Management  
Vente et négociation  
Communication

# Nos formations

## Management & Leadership

Management de projet soft skills (Partie 1)	4
Management de projet soft skills (Partie 2)	5
Management interculturel	6
Piloter le changement	7
Développer son Leadership	8
Conduire l'entretien annuel	9
Leadership adaptatif <b>nouveau !</b>	10

## Vente et négociation

Techniques de vente	12
Négociation	13
Animateurs de réseau de distribution <b>nouveau !</b>	14

## Global soft skills trainings

Prise de parole en public	16
Formation de formateurs	17
Storytelling <b>nouveau!</b>	18
Résolution de conflits	19
Gestion du temps	20



# Management & Leadership





### **Objectifs :**

**Savoir manager la dimension humaine du projet**

**Savoir motiver un acteur du projet sans autorité hiérarchique**

**Savoir fédérer l'équipe projet**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Management de projet soft skills (1)**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Management de projet :**

- Impact de la communication sur le projet (Objectif, Moyen, Timing)
- Comprendre les 4 styles de management : définition, avantages et limites

#### **Privilégier une communication positive concrète :**

- Appliquer le questionnement (concret, rhétorique, analytique) et l'écoute pour susciter la réflexion et véhiculer des suggestions de façon positive
- Informer l'équipe

#### **Mener des entretiens de face-à-face motivants :**

- Fixer un objectif : co-définir l'objectif, impliquer le collaborateur sur le plan d'actions
- Déléguer une mission : Que déléguer ? A qui ?
- Conduire un entretien de suivi régulier : valoriser les bonnes performances, aider le collaborateur à s'améliorer

#### **Le fonctionnement de la motivation humaine :**

- Comprendre les principaux leviers de la motivation humaine
- Ajuster son style de management à chaque membre de l'équipe : management situationnel

#### **Développer son assertivité en situation de tension :**

- Identifier ses comportements préférés en situation de tension
- Dédramatiser l'immédiat et gérer ses émotions
- Transmettre un message difficile : la trajectoire directe

#### **Corriger les écarts :**

- Favoriser le changement : le recentrage constructif de niveau 1
- Le recentrage de niveau 2 pour une prise de conscience décisive.



### **Objectifs :**

**Savoir manager la dimension humaine du projet**

**Savoir motiver un acteur du projet sans autorité hiérarchique**

**Savoir fédérer l'équipe projet**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Management de projet soft skills (2)**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Bilan intersession :**

- Analyse des expériences réalisées en intersession : Points forts, points à améliorer, questions
- Résumé des techniques de management découvertes lors de la partie 1

#### **L'équipe projet :**

- Comprendre les 4 stades de développement d'une équipe projet
- Développer la cohérence et la cohésion d'une équipe
- Définir une vision mobilisatrice

#### **La conduite de réunions (Steering committee) :**

- Mettre en place les 4 conditions de réussite : Ouvrir (Road map), Intéresser (La matrice en 4 dimensions), Faire participer (Les lois de l'iceberg), Faire décider (Le plan d'action offensif)
- Réunion de suivi : Cœur du fonctionnement de l'équipe
- Réunion de résolution de problème : co-élaborer une solution

#### **Négocier avec les acteurs du projet :**

- Les 4 règles pour négocier en interne et en externe
- Préparer des alternatives
- Identifier et dépasser les obstacles

#### **Sauver le projet Ryan :**

- Remotiver une équipe projet en perte de motivation et en fin de projet
- Convaincre le sponsor de réorienter un projet : Stratégies d'engagement



### **Objectifs :**

**Comprendre l'impact culturel sur le management d'équipe**

**Renforcer l'esprit d'équipe dans les équipes internationales**

**Anticiper et gérer les conflits liés aux différences culturelles**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Management interculturel**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Comprendre l'impact culturel sur le management d'équipe :**

- Identifier les principales différences : Linéaire-actif, multi-actifs, réactifs
- Evaluer les points culturels : Hiérarchie, groupes, règles, timing
- Identifier le profil culturel de l'équipe

#### **Adapter le management au contexte interculturel :**

- Evaluer son style de management
- Importance de la confiance dans l'interculturel
- Etablir des règles communes
- Manager les objectifs-priorités de l'équipe

#### **Communiquer efficacement à travers les cultures :**

- Utiliser les outils appropriés : communication directe ou indirecte
- Conduire des réunions interculturelles efficaces
- Gérer des conflits liés aux cultures : garder la face
- Communication efficace à distance

#### **Renforcer l'efficacité d'une équipe interculturelle :**

- Identifier le niveau de développement de l'équipe
- Définir une vision mosaïque
- Remotiver l'équipe



### **Objectifs :**

**Comprendre le concept de changement et ses conséquences humaines**

**Anticiper la possible résistance au changement**

**Définir une stratégie qui permet à l'équipe d'être impliquée dans le changement**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Piloter le changement**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Qu'est ce que le changement ?**

- Définir les changements passés et présents
- Impact du changement en entreprise
- 3 clés pour guider le changement : vision, leadership, communication

#### **Définir une communication du changement :**

- Communication concrète pour éviter les malentendus et les non-dits
- 4 niveaux de résistance: 4 façons de piloter

#### **Analyser sa capacité à conduire un changement :**

- The 4 principaux comportements dans le management du changement : avantages et désavantages
- Pistes personnalisées d'amélioration

#### **Limiter la résistance au changement :**

- Deux stratégies possibles : défensives ou d'engagement ?
- Diagnostique: Dimension émotionnelle , deuil, mécanismes de défense
- Initier le changement chez le collaborateur : recentrer de façon positive

#### **L'équipe dans le changement:**

- Les niveaux de développement de l'équipe
- Re-mobiliser le collectif
- Changement et conséquences dans le leadership d'équipe



### **Objectifs :**

**Comprendre son style personnel pour découvrir ses compétences en leadership**

**Développer des stratégies pour affirmer positivement son leadership afin de motiver le collectif**

**Faire face aux situations de tension en sachant équilibrer autorité et négociation**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Développer son leadership**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Communiquer efficacement avec le top management :**

- Prendre en compte les attentes de la direction générale
- Faire des “reporting” avec une véritable valeur ajoutée
- Etre proactif avec les stratégies d’engagement

#### **Motiver en tant que leader et obtenir des résultats :**

- Définir des objectifs motivants
- Suivre les résultats individuellement: valoriser la performance et inciter à l’amélioration
- Développer des réflexes de coach pour aider l’autre à réussir

#### **Communication interpersonnelle et leadership :**

- Privilégier les techniques de questionnement et d’écoute
- Eviter les malentendus sources de conflits
- Utiliser ses compétences pour négocier

#### **Construire un esprit d’équipe :**

- Comprendre les 4 niveaux de développement d’une équipe
- Adapter son management à chaque niveau de développement de l’équipe
- La réunion : cœur du travail en équipe
- Inspirer le collectif avec une vision

#### **Gérer positivement les situations de tension :**

- Techniques de médiation pour gérer un désaccord entre deux collaborateurs
- Favoriser le changement avec le recentrage constructif
- S’affirmer positivement avec tous les acteurs internes et externes





### Objectifs :

**Savoir se préparer à l'entretien annuel**

**Savoir conduire l'entretien annuel avec une haute qualité d'échange**

**Savoir définir des objectifs annuels motivants et précis**

### Pédagogie :

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## Conduire l'entretien annuel

### Programme (1 ou 2 jours):

#### **Privilégier une communication positive concrète :**

- Connaître les principes de la perception humaine : les phénomènes d'interprétations et leurs conséquences, l'origine des incompréhensions
- Créer un climat de confiance avec les questions concrètes
- Ecouter de façon analytique avec les lois dites de l'iceberg

#### **Conduire positivement les trois grandes étapes de l'entretien annuel :**

- Accueil positif du collaborateur et validation du processus
- Faire un bilan dynamique de la période écoulée : Valoriser les bonnes performances de façon sincère et concrète, aider le collaborateur à se remettre en question et à définir ses axes de progrès
- Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs précis, concrets et motivants avec la méthode S.m.a.r.t.
- Faire vivre le plan de développement : aider le collaborateur à se projeter dans l'avenir
- Conclure positivement un entretien annuel et traiter les dernières questions

#### **Gérer les situations difficiles pouvant se produire au cours de l'entretien annuel :**

- Contrôler ses émotions : dédramatiser l'immédiat avec l'A.B.S. (Anti-blocage système)
- Identification des situations difficiles pouvant se produire en entretien annuel : collaborateur muet, mécanismes de défense, refus de signer, conflits...



### **Objectifs :**

**Faire face aux changements permanents**

**Savoir être proactif dans le changement**

**Savoir gérer les changements orageux**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Leadership adaptatif**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Leadership adaptatif :**

- Les clés du changement : Types de changement, réactions possibles, mécanismes de résistance au changement
- Le leadership : techniques accessibles à tous
- Place fondamentale de la communication dans le changement permanent

#### **Communiquer sur les changements :**

- Motiver avec des perspectives positives
- Être proactif vers le management ; les stratégies d'engagement
- L'écoute analytique

#### **Comprendre et s'ajuster aux réactions :**

- 4 niveaux de réaction face au changement
- L'empathie "entraînante"
- Ajuster la vision

#### **Gérer les "orages" :**

- Place de la confrontation dans le changement
- Gérer la résistance : émotions et courbe de deuil
- Manager les conflits en mode solution



# Vente & Négociation





### **Objectifs :**

**Savoir préparer un entretien de prospection**

**Savoir mieux identifier les attentes du client**

**Savoir développer une argumentation commerciale puissante**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

# Techniques de vente

## **Programme (2 jours):**

- **Les clés du plan de prospection :**
  - Portefeuille actuel, portefeuille futur : définir ses priorités de prospection
  - Analyser le circuit de décision
- **Montrer son professionnalisme à travers sa communication :**
  - L'affirmation de soi dans le cadre de la relation commerciale
  - Formuler des questions concrètes pour inviter au dialogue
  - Les lois de la communication pour mieux comprendre l'origine d'un message
  - L'écoute active analytique
- **Optimiser l'entretien de prospection :**
  - Créer un climat de confiance dès les premières secondes
  - Surmonter les premières réticences du prospect
  - Identifier les besoins réels et masqués du prospect
  - La méthode SVP face à un client non demandeur
  - Faire la synthèse des besoins exprimés pour montrer ses capacités d'écoute
  - Présenter son argumentation sans excès de technique : Le CAB
  - Identification et traitement des objections courantes "Total lubrifiants"
  - Conclure le premier entretien : déclencher une demande d'offre
  - Différence entre avancée et continuation



### **Objectifs :**

**Savoir structurer une négociation avec 4 règles fondamentales**

**Savoir défendre les conditions financières de l'offre**

**Savoir conclure une négociation de façon positive**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

# Négociation

## **Programme (2 jours) :**

### **Préparer la négociation :**

- La matrice de préparation en 4 règles
- Préparer les 3 positions : Haute, moyenne, basse
- Construire une stratégie de concessions
- Techniques de communication : question concrète et lois de l'iceberg pour une écoute renforcée

### **Défendre l'offre :**

- Analyser ses comportements en situation de tension
- Présenter les avantages de l'offre en l'appuyant sur les attentes
- Booster la présentation par l'interaction

### **Trouver un accord avec des gains mutuels :**

- Les conditions de l'accord : question de processus
- Demander une contrepartie face à une concession : méthode S.P.C. (Sonder, Proposer, cloturer )

### **Conclure :**

- Le plan d'engagement pour déclencher une décision
- Comportements assertifs : mots, voix, langage non verbal
- Gérer les situations complexes : refus final, menace, chantage...



- **Comprendre comment motiver un réseau de distributeurs**
- **Savoir former le personnel des distributeurs**
- **Savoir résoudre les situations de tension pouvant se produire**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## Animer un réseau de distribution

Programme (3 jours):

### **Manager et motiver un réseau de distribution :**

- Communication concrète et techniques d'écoute
- Fixer des objectifs motivants
- Suivre les résultats pour motiver
- Coaching sur le lieu de travail

### **Former l'équipe du distributeur :**

- Former aux techniques de vente
- Prendre en compte les attentes
- 4 méthodes pédagogiques
- Techniques d'animation : Jeux de rôles, jeux pédagogique

### **Gérer les difficultés liées au réseau :**

- Gérer les situations de tension
- Associer le distributeur aux solutions
- Résoudre les désaccords avec l'assertivité



# Communication





### **Objectifs :**

**Maîtriser les clés de la prise de parole en public**

**Savoir capter l'attention d'un auditoire**

**Gérer ses émotions et son trac**

## **Prise de parole en public**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Préparer une présentation puissante :**

- Déterminer les attentes de l'auditoire
- Structurer le flot d'information
- Adapter la présentation à l'auditoire

#### **Les fondamentaux de la présentation :**

- Ouvrir une présentation avec force : Les 5 accroches
- Guide structurant d'une présentation
- Conclure une présentation avec les points-clés

#### **Techniques de présentation impactantes :**

- Utiliser son style naturel sans surjouer
- Utilisation de la voix (Techniques des acteurs) , du langage corporel (Gestuologie) et de l'espace
- Analyse des techniques des grands orateurs

#### **Motiver l'auditoire :**

- Eviter le langage technique et rendre la présentation accessible
- Utiliser de façon pertinente "story telling" et sens de l'humour
- Capter l'attention avec la question rhétorique
- Utiliser les aides visuelles (Slides, tableau-papier) de façon appropriée et limitée

#### **Gérer les questions de la salle de façon positive :**

- Répondre avec confiance et clarté aux questions venant de l'auditoire
- Faire face aux questions difficiles et objections avec l'effet Boomerang

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.





### **Objectifs :**

**Acquérir les méthodologies, outils et attitudes pour savoir préparer et animer une formation**

**Savoir développer une communication pédagogique**

**Savoir gérer toutes les situations difficiles pouvant se présenter lors d'une formation**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## **Formation de formateurs**

### **Programme (2 jours) :**

#### **Définir la mission de formateur occasionnel :**

- Identification des compétences du formateur
- Comprendre les principales méthodes pédagogiques : magistrale, questions-réponses, découverte, démonstrative
- Evaluer son style de formateur : Avantages et limites des 4 principaux comportements
- Former sur le lieu de travail : contraintes et principes

#### **Développer une communication positive :**

- Privilégier des attitudes intérieures et extérieures positives dans son rôle de formateur
- Puissance du questionnement concret dans la transmission de savoirs et de savoir-faire : faire dire, faire faire
- Ecouter de façon analytique avec les lois dites de « l'iceberg »

#### **Animer une formation :**

- Introduire le « pourquoi » et le déroulement d'une formation
- Prendre en compte les attentes des participants en début de formation
- Contrôler la participation : générer les échanges en restant dans le timing
- Répondre aux dernières interrogations avec le dernier tour de table

#### **Gérer positivement les situations difficiles :**

- Gérer positivement une difficulté liée au groupe : Groupe muet, dissipé
- Recadrer un participant de façon constructive
- Comprendre les mécanismes de résistance au changement et privilégier l'empathie



### **Objectifs :**

**Construire une histoire impactante**

**Raconter une histoire de façon captivante**

**Eviter les clichés**

# Storytelling

## **Programme (1 day) :**

### **Comprendre la puissance du storytelling :**

- Histoire du storytelling: Les principales sources
- Different types de structure : Mythologie, Folklore, Contes...
- 8 Techniques pour construire un scénario

### **Comment les gens recoivent une histoire ?**

- Trois sens : Visuel, Auditif, Kinesthesique
- Autodiagnostic : sens privilégié
- Place et puissance de l'émotion dans le storytelling

### **Construire une histoire originale :**

- Définir un objectif final
- Identifier le type d'histoire : personnelle ou universelle ?
- Ecrire une histoire : éviter les clichés

### **Captiver l'audience avec l'histoire :**

- Imprimer le message principal sur une audience
- Questionnement rhétorique
- Voix, langage non-verbal, silence

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.



### **Objectifs :**

**Comprendre le processus conflictuel**

**Savoir gérer la dimension émotionnelle d'un conflit**

**Savoir privilégier la coopération pour gérer positivement un conflit**

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.

## Résolution de conflits

### **Programme (2 jours):**

#### **Introduction au management du conflit :**

- Comprendre le processus conflictuel
- Identifier les causes communes d'un conflit
- Définir la résolution de conflit

#### **Créer une atmosphère positive :**

- Neutraliser les émotions négatives
- Etablir des règles de discussion
- Choisir lieu et timing pour résoudre le conflit

#### **Evaluer son style sous stress :**

- Identifier les 4 principaux comportements en situation de tension
- Découvrir les avantages et inconvénients de chaque comportement
- Comment gérer chaque comportement ?

#### **Définir des techniques efficaces de résolution de conflit :**

- Désamorcer la situation
- Délivrer un message difficile de façon constructive
- Comprendre l'importance du pardon dans un conflit
- Approche constructive 1 (Objectif : Garder la face)
- Approche constructive 2 pour un changement définitif



### **Objectifs :**

**Renforcer sa capacité à gérer son temps et ses priorités au quotidien**

**Apprendre à gérer son stress et ses émotions**

**Savoir être plus assertif au quotidien**

## **Gestion du temps**

### **Programme (1 jour) :**

#### **Définir ses priorités au quotidien :**

- Distinguer l'urgent de l'important
- La matrice ABC des priorités
- La gestion des imprévus

#### **Gérer son stress :**

- Identifier ses comportements majeurs sous stress
- Comprendre les avantages et les inconvénients de chaque style
- L'anti-blocage système (ABS) pour relativiser et recadrer une situation de tension

#### **Etre plus assertif pour reprendre la gestion de son territoire :**

- Dire "non" de façon constructive
- Gérer les "voleurs de temps"
- La délégation responsabilisante

#### **Définir un plan d'actions individuel :**

- Le PAC (Plan d'actions concret) court, moyen et long terme

### **Pédagogie :**

La méthode pédagogique combine des apports théoriques ainsi que de nombreuses situations pratiques. La formation est très interactive et les participants sont invités à poser des questions.



## The training consultant :

### Francis Lotzer

#### Bio :

Francis Lotzer est diplômé de l'Académie Commerciale internationale (Ecole de la CCIP)

En France, de 1995 à 2016, directeur de l'organisme de formation Tendance, il développe et anime des programmes de formation au management et à la négociation à l'international.

Il était :

- P.M.I. Registered Education Provider
- Consultant externe pour le département formation de l'université Paris-Dauphine (Certificat Management de transition, Programmes R&D).

En 2016, il décide de s'installer avec son épouse Thaïlandaise à Bangkok pour opérer plus spécifiquement en Asie-Pacifique.

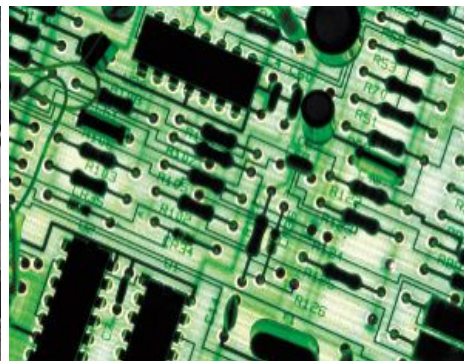
Il intervient toujours à l'international (Asie, Europe, Afrique, Amériques) pour une clientèle variée (Total, Schneider Electric, Institut Pasteur, Bouygues..)

#### Expertise :

- Développement en management et en négociation
- Spécialisé en management de projet (Ex. PMI REP)
- Expert en contexte R&D (Sanofi, Safran)
- Techniques de négociation BtoB (Total lubrifiants, Michelin)



# Nos références depuis 1991



## **AUTOMOTIVE :**

Citroën, Toyota, Michelin, Total, Valeo, Ppg industries

## **PHARMACEUTIQUE :**

Baxter Healthcare, Sanofi, Johnson & Johnson

## **IT:**

Google, Ericsson

## **HÔTELLERIE :**

Accor, Louvre Hotels

## **RECHERCHE & DEVELOPEMENT :**

Inserm, Safran aerospace, Ird, Institut Pasteur, Phpt, Cirad, UPL

## **ALIMENTAIRE :**

Lactalis, Pernod-Ricard

## **GMS :**

Carrefour, Monoprix

## **CONSTRUCTION :**

Bouygues, Edwards

## **BANQUE & ASSURANCE :**

ABN Amro , AGF, Credit Mutuel

## **AEROSPATIAL :**

Safran aerospace

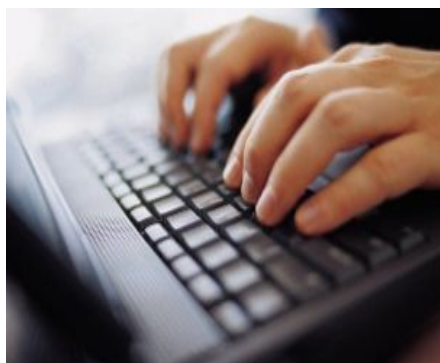
## **ET...**

Philip Morris, Otis, Schneider Electric, Christian Bernard Diffusion, Brink's...





## Notre approche



### **Formations sur-mesure :**

Dans un premier temps, nous découvrons votre contexte et nous identifions vos attentes. En management, nous rencontrerons des futurs participants pour élaborer des études de cas adaptées. En vente, nous accompagnerons les commerciaux en clientèle pour comprendre l'environnement.



### **L'action est au cœur de nos formations :**

Nous sommes convaincu que les participants apprennent en mettant en pratique eux-mêmes. Le « jeu de rôle » nous semble la meilleure technique pédagogique pour acquérir un nouveau savoir-faire. 70% du temps de nos formations est dédié aux jeux de rôles adaptés au contexte.



### **Une approche interculturelle :**

Depuis 25 ans, nous intervenons dans une cinquantaine de pays en Europe, en Asie, en Afrique et en Amérique. Cela nous permet de mesurer le caractère universel de nos formations.





# Contact



Adresse :

IMS Trainings Ltd

323 United Center Bldg, Level 41

Silom Road, Bangrak, Bangkok 10500,  
Thailand

Contact : Francis Lotzer

Tel : + 66 95-589-7264 (Thai)

Tel : + 33 (0)6-80-44-93-85 (Whatsapp)

Mail : [Lotzerfrancis@gmail.com](mailto:Lotzerfrancis@gmail.com)