

# CATALOGUE DE FORMATIONS



# LES FORMATIONS OPEN SKILLS RH

## STRUCTURE DES FORMATIONS

Toutes nos formations commencent par une présentation ludique des apprenants ainsi qu'une identification précise des attentes. Nous analysons en premier lieu les connaissances de chacun pour pouvoir ajuster nos modules de formations et organiser des groupes de travail pour répondre au plus près des besoins.

Nos formations reprennent les fondamentaux en utilisant une pédagogie innovante pour favoriser la mémorisation et l'apprentissage.

Nous mettons tout en œuvre pour rendre nos formations les plus ludiques possible en s'appuyant sur des mises en situations et des retours d'expériences.

Nous évaluons régulièrement le niveau des apprenants pour ajuster et revoir certaines notions éventuellement incomprises.

## NOS FORMATEURS

Nos formations sont dispensées par une formatrice certifiée, ayant de l'expérience dans chacun des domaines des formations proposées.

Notre formatrice a également une casquette de coach, et utilise les outils suivants : l'hypnose Ericksonienne, l'analyse transactionnelle, la PNL, la psychologie positive etc...

## ACCESSIBILITÉ & PRÉ-REQUIS

Nos formations sont ouvertes à tous, professionnels comme particuliers, en situation de reconversion professionnelle ou en recherche de développement de leurs compétences.

Aucun pré-requis n'est demandé.

## POUR S'INSCRIRE

Pour toute demande d'inscription : [msseopen-skills-rh.fr](https://msseopen-skills-rh.fr)



# FORMATION TÉLÉMARKETING

## INFORMATIONS UTILES



**3 jours**

**à partir de 2400 € H.T**

## PRÉ-REQUIS

Cette formation est destinée aux personnes exerçant un poste en télémarketing ou à des personnes souhaitant se positionner sur ce métier.



## OBJECTIFS

Apprendre les fondamentaux de la prospection téléphonique, développer des compétences relationnelles et commerciales.

Apprendre à gérer les conflits, gagner en adaptabilité en adoptant une posture adéquate en fonction des différents profils clients, développer son écoute active, poser des questions ciblées pour créer le besoin, utiliser des arguments de persuasion en s'appuyant sur la programmation neurolinguistique, développer son intelligence émotionnelle et collective.

### **Compétences à acquérir :**

Gestion des conflits, gestion des émotions, directivité, adaptabilité, écoute active...



## CONTENU

La posture du télévendeur  
Les Soft Skills du commercial  
Les différentes cibles : B to B, B to C  
Les attitudes à favoriser lors d'un échange téléphonique  
Discours commercial et personnalisation  
L'entonnoir de vente  
Apprendre à créer de l'émotion pour vendre  
Détecter les motivations d'achat  
Analyse du prospect pour gagner en adaptabilité  
Négociation et rebond commercial  
Établir son script de vente  
Mise en situation



## POINTS FORTS

Vous bénéficiez de l'expertise d'une formatrice exerçant depuis de nombreuses années en centre d'appel.  
Une pédagogie active au plus proche des participants avec des exercices pratiques, des mises en situation concrètes et des débriefings réguliers.  
L'outil PNL adapté à la vente sera découvert lors de cette formation pour vous apporter des compétences supplémentaires afin d'optimiser vos chances de réussite.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation.



# FORMATION COMMUNICATION NON-VIOLENTE

## INFORMATIONS UTILES



2 jours

à partir de 1600 € H.T



## OBJECTIFS

Dans un monde en constante évolution où la performance et les transformations des entreprises reposent souvent sur l'agilité des individus, miser sur les compétences comportementales devient une évidence.

L'objectif de cette formation est de vous permettre de développer votre **communication et de mieux interagir avec vos interlocuteurs.**



## POINTS FORTS

Une véritable introspection qui permet de mieux se connaître et de développer des compétences comportementales afin de devenir un expert en communication.

Tout au long de cette formation vous profiterez de l'expertise d'une coach certifiée qui utilise différents outils de développement personnel.

Une alternance entre apports théoriques, méthodologiques et exercices pratiques.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation avec des exercices à installer dans votre quotidien pour continuer à développer vos Soft Skills.



## CONTENU

### 1- Présentation du groupe

Présentation ludique à tour de rôle

Recensement des attentes individuelles et collectives

Définition du cadre de la formation : écoute, respect, bienveillance et assertivité.

### 2 - La connaissance de soi :

Focus qui suis-je : comment je me vois, comment les autres me voient

Système de croyances

Messages contraignants

Forces de caractère

Ressources

### 3 - La communication non-violente

Définition

Connaissance de l'outil

Mise en place dans son quotidien

Adapter la communication en fonction de mon interlocuteur

### 4- Les styles sociaux

Les différences de comportements individuels en société

Connaissance de l'autre

Adaptabilité



# FORMATION INTELLIGENCE COLLECTIVE

## INFORMATIONS UTILES



**2 jours**

**à partir de 2000 € H.T**



## OBJECTIFS

L'objectif de cette formation est de vous permettre d'apprendre à **travailler en équipe** et résoudre des problématiques communes.

À l'issue de la formation vous serez en mesure de mener des projets collaboratifs dans la bienveillance et la performance. Vous serez également capable d'anticiper et de gérer les conflits liés aux différentes personnalités d'entreprise.



## POINTS FORTS

Tout au long de cette formation vous profiterez de l'expertise d'une coach certifiée qui utilise différents outils de développement personnel.

Une alternance entre apports théoriques, méthodologiques et exercices pratiques.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation avec des exercices à installer dans votre quotidien pour continuer à développer vos Soft Skills.



## CONTENU

### 1- Présentation du groupe

Présentation ludique à tour de rôle  
Recensement des attentes individuelles et collectives  
Définition du cadre de la formation : écoute, respect, bienveillance et assertivité.

### 2 - La force du collectif

Développer la relation, l'entraide et la coopération  
Les ressources de chacun  
L'esprit collaboratif

### 3 - Résolution collective

Identifier une problématique commune  
Mettre à profit les forces de chacun  
Le co-développement  
Solutions et plan d'actions

### 4 - L'intelligence émotionnelle

Apprendre à accueillir ses émotions et à les gérer  
Apprendre à accueillir les émotions des autres  
Index de computation

### 5- Gestion des conflits

Anticiper les conflits  
Lever les interprétations  
Désamorcer les tensions & les incompréhensions  
Développer son écoute & son empathie  
La démarche assertive

### 6- Team Building





# FORMATION ADAPTABILITÉ & AGILITÉ

## INFORMATIONS UTILES



1 jour

à partir de 800 € H.T



## OBJECTIFS

Dans un monde en constante évolution où la performance et les transformations des entreprises reposent souvent sur l'agilité des individus, miser sur les compétences comportementales devient une évidence.

L'objectif de cette formation est de vous permettre d'apprendre à **sortir de votre zone de confort**, et à **accepter le changement**.



## POINTS FORTS

Une véritable introspection qui permet de mieux se connaître et de développer des compétences comportementales afin de vous sentir plus serein(e) face à des situations de crise et/ou de changement.

Tout au long de cette formation vous profiterez de l'expertise d'une coach certifiée qui utilise différents outils de développement personnel.

Une alternance entre apports théoriques, méthodologiques et exercices pratiques.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation avec des exercices à installer dans votre quotidien pour continuer à développer vos Soft Skills.



## CONTENU

### 1- Présentation du groupe

Présentation ludique à tour de rôle  
Recensement des attentes individuelles et collectives  
Définition du cadre de la formation : écoute, respect, bienveillance et assertivité.

### 2 - L'adaptabilité

Capacités d'adaptation face aux différentes situations professionnelles du quotidien.  
Flexibilité relationnelle et comportementale

### 3- La résilience

Accepter le changement  
Rebondir et repartir

### 4- L'agilité

Observer son mode de fonctionnement  
Développer son agilité en situation complexe  
Mindset & leadership



# FORMATION GESTION DU STRESS

## INFORMATIONS UTILES



1,5 jours

à partir de 800 € H.T



## OBJECTIFS

Dans un monde en constante évolution où la performance et les transformations des entreprises reposent souvent sur l'agilité des individus, miser sur les compétences comportementales devient une évidence.

L'objectif de cette formation est de vous permettre d'apprendre à **gérer le stress et le transformer en ressource positive.**



## POINTS FORTS

Une véritable introspection qui permet de mieux se connaître et de développer des compétences comportementales afin de vous sentir plus apaisé(e) face à des situations génératrices de stress.

Tout au long de cette formation vous profiterez de l'expertise d'une coach certifiée qui utilise différents outils de développement personnel.

Une alternance entre apports théoriques, méthodologiques et exercices pratiques.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation avec des exercices à installer dans votre quotidien pour continuer à développer vos Soft Skills.



## CONTENU

### 1- Présentation du groupe

Présentation ludique à tour de rôle  
Recensement des attentes individuelles et collectives  
Définition du cadre de la formation : écoute, respect, bienveillance et assertivité.

### 2 - Le stress

Définition, fonctionnement, mécanisme  
Les manifestations physiques  
Identification des situations stressantes  
L'anticiper, le voir venir

### 3- Les outils

Apprendre à s'écouter, ressentir...  
La relaxation  
La cohérence cardiaque



# FORMATION MANAGEMENT

## INFORMATIONS UTILES



**10 jours**

**à partir de 8000 € H.T**

## PRÉ-REQUIS

Cette formation s'adresse aux personnes occupants un poste à responsabilités souhaitant se perfectionner dans leur domaine et aux personnes en reconversion professionnelle.

## OBJECTIFS

Développer des compétences en management afin de devenir un expert dans la gestion d'une équipe dans n'importe quelles circonstances.

Cette formation a pour objectif de vous apporter les fondamentaux de la communication, de vous donner des outils pour fédérer vos équipes et atteindre des objectifs individuels et collectifs. Également vous pourrez développer votre posture de manager, votre assertivité, votre créativité, votre écoute ainsi que votre adaptabilité.



## POINTS FORTS

Une formation menée par des intervenants experts dans le management, la gestion d'une entreprise et dans le coaching. Des outils de développement personnel sont utilisés tout au long de cette formation, des retours d'expérience de plusieurs experts dans le domaine, une pédagogie participative et ludique avec des jeux de rôle pour se préparer au mieux à toute situations.

Vous pourrez bénéficier d'une séance de coaching individuelle reprenant la méthode Walt Disney afin de vous aider à identifier le manager que vous souhaitez devenir.

1 heure de supervision post formation.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation avec des conseils et des exercices à mettre en place au sein de votre équipe pour :

Préparer votre intégration

Préparer l'intégration d'un nouveau collaborateur

Favoriser la cohésion de groupe

Accompagner votre équipe vers un changement

Manager à distance





# FORMATION MANAGEMENT



## CONTENU

### 1 - Définition du rôle du manager

Les différents types de management  
Le manager coach  
Le manager idéal que je souhaite devenir  
Posture, adaptabilité et écoute

### 2 - Le cadre légal : comprendre et mener des plans d'action adaptés

Les 23 critères de discrimination  
Connaître et comprendre les différentes formes de harcèlement au travail  
Les risques psychosociaux : les identifier, les reconnaître en situation réelle, les prévenir  
Mise en situation

### 3 - La dimension inter-générationnelle au sein d'une équipe

Cartographie des différentes générations présentes dans l'entreprise  
Adapter ses outils managériaux  
Favoriser la collaboration et la transmission du savoir

### 4 - Les différentes personnalités au sein d'une équipe

Définition, analyse, adaptabilité  
Utiliser les forces de chacun pour avancer dans une dimension collective  
Les styles sociaux  
Les postulats de la programmation neurolinguistique  
Mise en situation

### 5 - Intelligence collective

Motiver les troupes  
Générer de la cohésion au sein d'un groupe  
Gestion des conflits  
Gestion des émotions  
Mise en situation

### 6 - Manager avec le feedback

Définition et intérêt  
Feedback individuel et collectif : analyser les points forts et définir des axes de progression  
Mener un entretien de feedback réussi  
Adapter sa communication en utilisant des outils spécifiques  
Mise en situation

### 7 - Fixation d'objectifs

Objectif SMART  
Savoir fixer des objectifs individuels et collectifs  
Mener des actions de contrôle  
Adopter la posture d'un accompagnateur  
Mise en situation

### 8 - Animer une réunion d'équipe

Réunion mensuelle  
Réunion hebdomadaire  
Fixation d'objectifs  
Posture à adopter  
Mise en situation

### 9 - Le bien-être au travail

La qualité de vie au travail  
Amélioration des performances par le bien-être  
Manager en utilisant la psychologie positive  
Rituel à mettre en place

### 10 - Les Soft Skills du manager

Gérer son stress  
Développer son leadership  
La bienveillance  
L'agilité



# FORMATION VENDEUR

## INFORMATIONS UTILES



**3 jours**

**à partir de 500 € H.T**



## PRÉ-REQUIS

Cette formation est dédiée aux personnes occupant un poste de vendeur H/F.

Elle est idéale pour approfondir les fondamentaux de la relation client en face à face ou bien tout simplement apprendre le métier de vendeur.



## OBJECTIFS

Apprendre les fondamentaux de la relation client en face à face, savoir conseiller et orienter son prospect vers les meilleures solutions en prenant compte de ses besoins et de ses contraintes. Comprendre les bases de la communication est indispensable pour créer un rapport de confiance avec son client tout en maîtrisant la structure de vente.



## CONTENU

Présentation du groupe

Les postulats de la programmation neurolinguistique pour gagner en adaptabilité

Connaissance de soi : identifier ses forces et ses axes de progression

Les qualités du vendeur et les Soft Skills à développer pour être performant

L'entonnoir de vente

Les attitudes à favoriser

Le discours commercial

Apprendre à créer de l'émotion pour vendre

Déclencher le besoin et l'acte d'achat

Détection du non-verbal

Instaurer un rapport de confiance avec la calibration et la synchronisation

Lever les freins : rebond commercial et négociation

Fidéliser son client

Mise en situation sur différentes thématiques



## POINTS FORTS

Formation créée par une experte en relation client boutique.

Une pédagogie active au plus proche des participants avec des exercices pratiques, des mises en situation concrètes et des débriefings réguliers.

Lors de votre formation vous aurez la possibilité de rencontrer un vendeur expérimenté qui pourra vous donner des conseils et vous raconter des anecdotes marquantes.

Un livret de formation vous sera remis récapitulant les points essentiels de la formation.



# FORMATION COMMERCE

## INFORMATIONS UTILES



**3 jours**

**à partir de 500 € H.T**

## PRÉ-REQUIS

Cette formation est destinée aux personnes exerçant une activité commerciale ou à des personnes souhaitant s'orienter vers ce métier.

## OBJECTIFS

Apprendre les fondamentaux de la prospection commerciale et de la négociation.

Établir une découverte des besoins approfondie, proposer des offres ou des produits correspondant aux besoins des clients, savoir mener une stratégie de prospection adaptée, répondre aux besoins, déclencher le besoin, rendre mon offre indispensable.

Devenir un expert de la prospection.



## CONTENU

Présentation du groupe

Les Soft Skills du commercial

Les canaux de prospection

Les étapes de la prospection

Les différentes cibles : B to B, B to C.

Construire son portefeuille client et mener un plan d'action

Déclencher le besoin et rendre mon offre indispensable

Les fondamentaux de la relation client : attitude et discours

L'outil PNL dans une démarche commerciale : calibration, instaurer un climat de confiance, écoute, reformulation, adaptabilité et métaprogramme

Techniques de négociation et de persuasion

Mise en situation sur différentes thématiques



## POINTS FORTS

Une formation menée par des experts en prospection, utilisant des retours d'expérience et des conseils de qualité. Basée sur l'interaction, l'implication avec mises en situation à chaque nouvelle thématique favorisant la mémorisation et la confiance en soi.

La formation s'inspire de différents modèles d'excellence dans le commerce où différents outils sont utilisés pour optimiser les chances de réussite.

Un livret de formation vous sera remis reprenant les points essentiels.



# VOUS ÊTES INTÉRESSÉ(E) PAR UNE DE NOS FORMATIONS ?

Vous avez fait votre choix ou vous avez tout simplement besoin de plus d'informations, contactez nous sur cette adresse :

**[mss@open-skills-rh.fr](mailto:mss@open-skills-rh.fr)**

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller et de pouvoir vous accompagner dans votre démarche de formation professionnelle.

À bientôt,  
L'équipe Open Skills RH.