



Nos formations **100% digitales**

3 Éditions *Ristretto* *Espresso* *Lungo*



3h30

Capsules formation Elearning
+ 1 Classe virtuelle de 1h30
+ Tutorat individuel - 1h

Pourquoi choisir la formule #Espresso

- Une formation interactive full digital pour acquérir des compétences transverses nécessaires
- Des interactions et enrichissements entre participants ; feedbacks des formateurs experts DMM
- Un mix d'activités sous différents formats
- Un accompagnement individuel pour booster votre mise en pratique

2 | Édition Expresso



Vente & relation client

Voyage au cœur de l'excellence relationnelle

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Réussir l'accueil client
- Satisfaire le client
- S'adapter aux différents profils de clients
- Adopter la bonne posture
- Bien communiquer avec le client
- Gérer efficacement un client insatisfait

Techniques de vente

🕒 45 min

Objectifs pédagogiques:

- Maîtriser les étapes de la vente
- Appliquer les techniques de questionnement gagnantes
- Construire une argumentation efficace
- Vendre en toute sérénité

Accueil Physique et téléphonique

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Avoir les réflexes fondamentaux de l'accueil client
- Identifier les éléments de notre communication qui peuvent impacter le premier contact, en présentiel ou au téléphone
- Faire face aux situations complexes de l'accueil

Objections, réclamation et fidélisation

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Traiter efficacement les objections
- Faire d'une réclamation une opportunité de fidélisation
- Reconnaître les approches de fidélisation



Management

Le feedback dans tous ses états

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Tester ses connaissances sur les enjeux du feedback
- Connaître l'importance du feedback régulier
- Adopter une méthode efficace

Manager son équipe : les fondamentaux

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Identifier comment manager efficacement en fonction de la situation
- Maîtriser les différents entretiens managériaux
- Trouver l'équilibre entre responsabilisation et délégation
- Motiver efficacement ses collaborateurs

Piloter son commerce : Comment se faire connaître

🕒 45 min

Objectifs pédagogiques:

- Identifier les leviers pour faire connaître son activité
- Reconnaître les approches de conquête de nouveaux clients pour mieux développer ses ventes

Manager son équipe : les situations à enjeu relationnel

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Gérer les situations à enjeu relationnel fort
- Dire "non" tout en préservant la relation
- Mener des entretiens de mise au point efficaces
- Identifier la source de certains conflits et les résoudre
- Analyser et conduire le changement

Réussir son entretien annuel

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Comprendre les enjeux de l'entretien annuel
- Acquérir les outils et méthodes pour favoriser un échange de qualité
- Savoir s'exprimer et s'affirmer pendant l'entretien

Management à distance

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Identifier les spécificités du management à distance
- Prendre du recul sur vos propres pratiques
- Mobiliser les évolutions de posture managériale nécessaires
- Se doter des outils et bonnes pratiques pour un management à distance efficace



Communication

On ne peut pas ne pas communiquer

🕒 45 min

Objectifs pédagogiques:

- Communiquer efficacement en toute circonstance
- Véhiculer une image positive de soi
- Mettre en cohérence sa communication verbale et non verbale
- Écouter et s'adapter à son interlocuteur

Ecrire et être compris

🕒 45 min

Objectifs pédagogiques:

- Rédiger ses documents internes et commerciaux
- Écrire en allant à l'essentiel
- Maîtriser le sens et la finalité des écrits professionnels

Réussir ses réunions

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Savoir être à l'aise dans l'animation de tous types de réunions
- Défendre efficacement ses projets et être un relais efficace de la stratégie de l'entreprise
- Gérer les différentes personnalités qui composent l'équipe
- Gérer les situations difficiles (objections, silences, perturbations, conflits...)



Développement personnel

Prendre le temps qu'on n'a pas

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Identifier ses voleurs de temps
- Distinguer l'urgent et l'important
- Savoir comment planifier ses activités et s'y tenir
- Canaliser les interruptions
- Dire non tout en préservant la relation

Confiance en soi et attitude positive

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Mieux se comprendre pour mieux se connaître
- Savoir s'affirmer avec assertivité
- Réagir efficacement et positivement dans une relation
- Faire face aux comportements négatifs des autres, gérer les désaccords
- Oser dire les choses avec diplomatie, sans dégrader la relation

Le stress : ça stresse!

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Identifier les mécanismes du stress
- Évaluer ses réactions en toute circonstance
- Repérer ses facteurs de stress et modes de fonctionnement
- Prévenir et diminuer le stress
- Construire ses propres solutions pour le transformer

Affirmez-vous !

🕒 60 min

Objectifs pédagogiques:

- Développer l'affirmation et l'estime de soi
- Communiquer avec aisance
- Exprimer et faire entendre ses besoins clairement
- Formuler demandes, critiques ou remarques de façon constructive



Autres thématiques

Les risques psychosociaux

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Avoir une meilleure compréhension de la notion de Risques Psychosociaux,
- Connaître le cadre juridique et réglementaire
- Identifier les mécanismes liés au stress
- Intégrer les solutions de prévention

Module CoronaVirus

GRATUIT

🕒 25 min

Objectifs pédagogiques:

- Comprendre plus clairement ce qu'est le Coronavirus COVID-19
- Connaître les bonnes pratiques de prévention en milieu professionnel
- Pérenniser la bonne connaissance des recommandations officielles et actuelles
- Adopter les comportements positifs et les attitudes responsables afin d'éviter la contamination.

Sécurité physique au bureau

🕒 25 min

Objectifs pédagogiques:

- Savoir agir face à une situation d'accident ou de malaise
- Acquérir des connaissances de bon niveau dans le domaine de la sécurité incendie
- Identifier et décrire les types de catastrophes naturelles
- Connaître les règles de base pour protéger les locaux de votre entreprise

Télétravail

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Appréhender l'environnement du télétravail
- Comprendre le fonctionnement du télétravail
- Identifier les bonnes pratiques permettant d'être efficace et productif

Flex office

🕒 30 min

Objectifs pédagogiques:

- Connaître le périmètre et le contexte dans lesquels s'inscrit le flex office
- Aider les équipes à mettre en place des conditions de flexibilité et de cohésion