

IMAGE & COMMUNICATION



- **CONSEIL**
- **FORMATION**
- **COACHING
INDIVIDUEL & COLLECTIF**

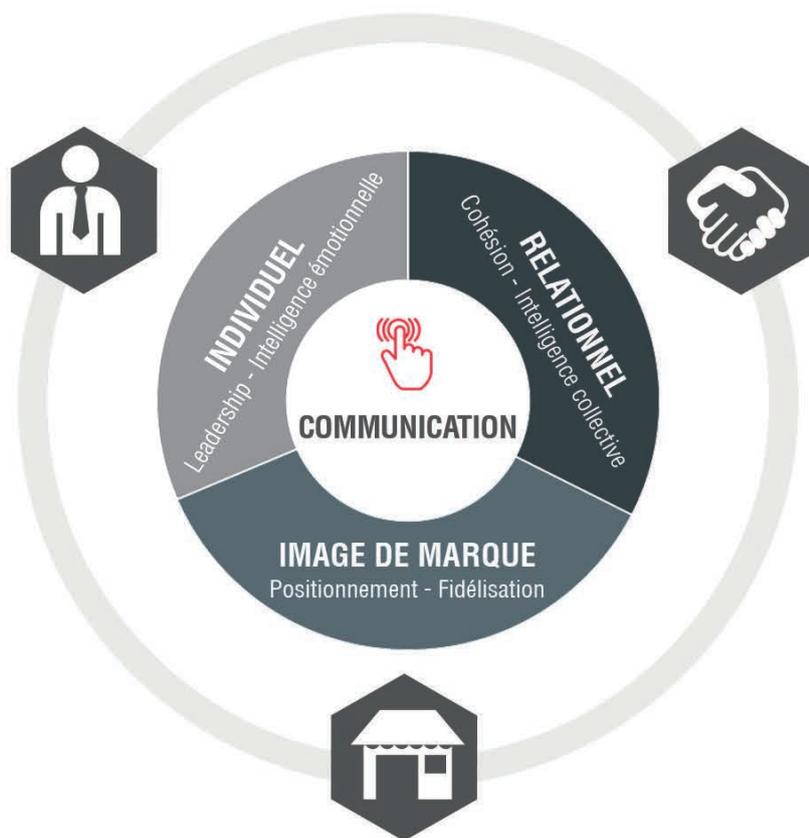
Valorisez votre IMAGE
en capitalisant sur vos POINTS FORTS

ENTRONS EN COMMUNICATION...

BOOSTEZ votre **IMAGE**
et votre **COMMUNICATION**



PARCE-CE QUE NOUS N'AVONS JAMAIS DEUX FOIS L'OCCASION DE FAIRE UNE PREMIÈRE BONNE IMPRESSION



CONSEIL

Adapté aux besoins et aux objectifs
Missions à la journée ou au forfait

Certifiée
Approche ActionTypes
PNL - Psychologie Positive

action|types®
move to your next level

- > ENTREPRISE
- > INSTITUTIONNEL
- > PARTICULIER



FORMATION

Sur-mesure de 1 à 3 journées
Animation d'ateliers

Déclaré organisme et dispensateur de formations
auprès de la DIRECCTE PACA
Enregistré sous le N°93 83 03863 83
Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état.

Efficacité INDIVIDUELLE

- Déterminer son profil de personnalité
- Mieux se connaître et se positionner
- Identifier ses points forts et compétences
- Travailler son image personnelle et professionnelle
- Optimiser son leadership et sa confiance en soi
- Gérer son intelligence émotionnelle

Optimisation COMMUNICATION ENTREPRISE

- Créer ou optimiser son identité visuelle
- Développer son positionnement : premium, low cost...
- Adapter les supports de communication
- Mettre en place un programme de fidélisation
- Enquête clients (sms, email, papier) & Visite Mystère
- Enquête - Interview salariés (face à face, visioconférence)

Efficience COLLECTIVE

- Mieux se comprendre, mieux communiquer
- Définir le profil de groupe
- Renforcer la cohésion des équipes
- Animer des réunions efficaces
- Optimiser l'intelligence collective
- Développer la performance d'équipe



OBJECTIF

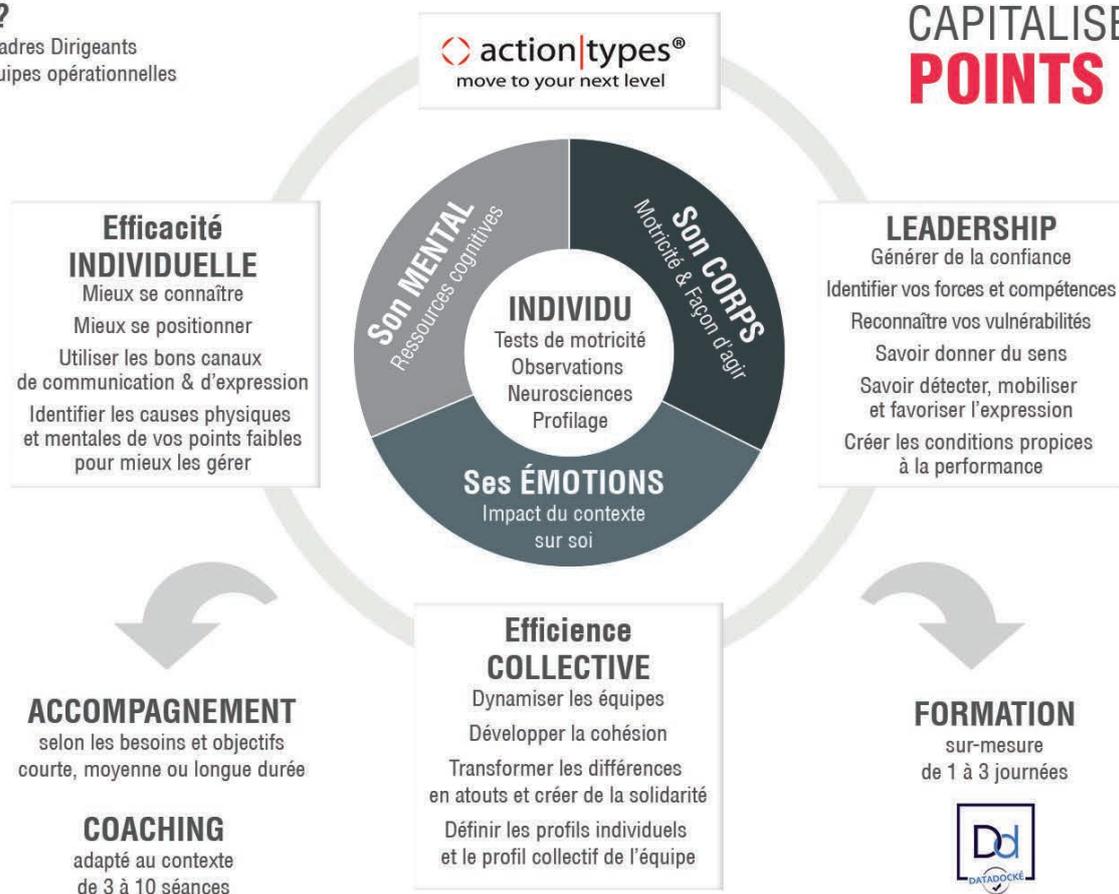
MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

Une approche ludique, innovante et respectueuse pour favoriser l'expression et permettre aux individus d'être naturellement efficaces dans leur contexte.

Pour Qui ?

Particuliers - Cadres Dirigeants
Managers - Équipes opérationnelles

CAPITALISEZ *sur vos*
POINTS FORTS



Déclaré organisme et dispensateur de formations auprès de la DIRECCTE PACA
Enregistré sous le N°93 83 03863 83 - Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état.

L'approche Action Types :

- // Connaître son profil, son tempérament et ses préférences motrices et cognitives pour savoir anticiper.
- // Faire ressortir les compatibilités, les complémentarités, les forces de chacun dans une équipe et gagner en efficacité collective.
- // Faciliter le diagnostic de son propre état de stress et relativiser les situations de conflit en respectant les différences.
- // Adapter l'environnement et le contexte. Comprendre que tout le monde peut effectivement tout faire, il s'agit de comprendre que la façon de faire et l'énergie déployée sont différentes..

*Les tests de personnalité écrits peuvent parfois être influencés par le contexte, l'éducation, l'expérience de chacun, la culture...
Le diagnostic avec des tests physiques est plus stable pour déterminer le schéma personnel de fonctionnement.*

FORMATIONS



**Références
CLIENTS**

BMW - Auchan - Mc Donald's - NR Pro - Crochet & Ass. - Var Coiffure - Privilège - Veneta Cuisine
Ci Immo Consulting - Mairie du Beausset - Institut FMES - Association FOUQUE Les Saints Anges

ENTRONS EN FORMATION...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Participation active des participants
- Démarche pédagogique interactive et conviviale
- Exercices d'acquisition des réflexes techniques
- Dossier complet remis à la fin de la formation

RÉFÉRENCES FORMATION

Accueil premium
- Concessionnaire BMW - MINI
- Showroom VENETA CUCINE
- Concessionnaire FIAT
- Magasins PRIVILEGE
- Institut FMES

Gestion téléphonique client
- Entreprise NR-PRO
- Call center SAV et client PRIVILEGE

Approche commerciale en point de vente
- Magasins PRIVILEGE
- Magasins VAR COIFFURE
- Restaurants Mc DONALD'S

Optimisation leadership
- Dirigeant CI IMMO
- Managers PRIVILEGE

Mieux se connaître & Mieux communiquer
- Institut FMES
- Agence immobilière CI IMMO



Mieux se connaître pour mieux communiquer

OBJECTIFS

- Mieux se connaître par son profil de personnalité avec l'approche ActionTypes
- Développer ses performances et son potentiel grâce à une meilleure connaissance de son type de personnalité
- Gagner en confiance en soi et développer ses points forts
- Connaître et mieux gérer ses zones de vulnérabilités
- Créer des relations plus efficaces et plus fluides grâce à une meilleure compréhension de ses interlocuteurs

PROGRAMME JOUR 1 : Mieux se connaître pour se mettre en action
JOUR 2 : Mieux se connaître pour agir et communiquer

Améliorer son efficacité et son bien-être

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux et les effets du bien-être au travail par rapport à la performance
- Recentrer son énergie physique et mentale pour gagner en performance
- Connaître les outils de gestion des émotions et de stress
- Développer une attitude mentale positive

PROGRAMME JOUR 1 : Comment équilibrer son bien-être et sa performance
JOUR 2 : Etre efficace et serein pour trouver du sens à l'accomplissement

Image de soi

OBJECTIFS

- Développer son potentiel en maîtrisant son image
- Mieux se connaître pour augmenter l'affirmation de soi et la confiance en soi
- Devenir qui nous sommes, trouver son style pour donner une bonne image de soi et une première impression favorable

PROGRAMME JOUR 1 : Image de soi et confiance
JOUR 2 : Les techniques de mise en valeur

Accueil Professionnel Premium

OBJECTIFS

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes de son interlocuteur

PROGRAMME JOUR 1 : Adopter l'accueil professionnel

Approche commerciale en point de vente

OBJECTIFS

- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes des clients
- Développer son approche commerciale et savoir augmenter le panier moyen
- Savoir optimiser ses résultats de vente et la tenue de son point de vente

PROGRAMME JOUR 1 : Optimiser son approche commerciale en point de vente

Les Clés de la réussite / Les Clés de la réussite en milieu esthétique

OBJECTIFS

- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes des clients
- Développer son approche commerciale et savoir augmenter le panier moyen
- Savoir optimiser ses résultats de vente et la tenue de son centre ou spa
- Savoir développer son fichier clients

PROGRAMME JOUR 1 : Valoriser son image et adopter l'accueil professionnel
JOUR 2 : Optimiser les résultats et la tenue de son commerce
JOUR 3 : Revoir à 360° son centre de beauté et mise en pratique

OBJECTIFS

- Mieux se connaître par son profil de personnalité avec l'approche ActionTypes
- Développer ses performances et son potentiel grâce à une meilleure connaissance de son type de personnalité
- Gagner en confiance en soi et développer ses points forts
- Connaître et mieux gérer ses zones de vulnérabilités
- Créer des relations plus efficaces et plus fluides grâce à une meilleure compréhension de ses interlocuteurs

PROGRAMME**JOUR 1 : Mieux se connaître pour se mettre en action**

- Présentation de l'approche ActionTypes comme grille de lecture
- Définition des préférences motrices sensorielles et cognitives
- Comprendre les zones de confort et zone d'effort
- Détermination des motivations profondes par des tests de motricité
- Optimisation de sa mise en action
- Compréhension des différents modes de fonctionnement

JOUR 2 : Mieux se connaître pour agir et communiquer

- Définition de la communication interpersonnelle
- Utilisation de la puissance du langage non verbal
- Présentation des 16 types de personnalité et leurs fonctions
- Savoir gérer ses émotions liées à son profil et aux autres profils
- Comprendre et s'appuyer sur ses points forts
- Comprendre ses interlocuteurs
- Améliorer sa communication face aux autres
- Détermination de son profil par des tests de motricité

Individuel

Accompagnement individualisé
en séances présentielle et distancielles

OU**Groupe**

De 1 à 3 personnes
ou de 4 à 12 personnes
Sur 2 jours en présentiel

**Méthode
pédagogique**

Cours adaptés au nombre de personnes
et à l'image de l'entreprise

Tests de motricité avec fiches personnelles
à remplir

Diapositives explicatives

Dossier complet remis
à la fin de la formation

 **action|types®**
move to your next level

 **SP Consulting**

SP Consulting Formation

enregistré sous le N°93 83 03863 83

OBJECTIFS

- Identifier les enjeux et les effets du bien-être au travail par rapport à la performance
- Recentrer son énergie physique et mentale pour gagner en performance
- Connaître les outils de gestion des émotions et de stress
- Développer une attitude mentale positive

PROGRAMME

JOUR 1 : Comment équilibrer son bien-être et sa performance

- **Impact du bien-être sur la performance au travail**
Comprendre les effets du bien-être sur la santé, les performances, les relations sociales
Ce que la pensée positive peut faire pour vous avec une vision positive sans occulter les difficultés
Notion de psychologie positive «Qu'est-ce qui va bien chez vous ?»
Savoir apprécier les bons moments : exercice «Les 3 petits bonheurs»
Focaliser sur les points positifs et développer les points forts
Développer son optimisme : Test «De quelle façon pensez-vous ?»
- **Notion du temps : passé, présent, avenir**
Faire avec le passé : reconnaissance
Vivre au présent : notion de flow
Parier sur l'avenir : optimisme, espoir, projet de vie
- **Mettre son cerveau sur pause pour revenir dans l'instant présent**
La pause, le sas de décompression, la pleine conscience, la sieste flash, la respiration, la cohérence cardiaque

JOUR 2 : Etre efficace et serein pour trouver du sens à l'accomplissement

- **Reconnaître les signes liés au stress**
Savoir gérer son stress : corps, mental, émotions
Symptômes et signes du stress
Accueil et gestion des émotions
- **Apprendre à reprogrammer son mental positivement**
Développer la pensée positive, les ressources positives, la formulation positive
La surcharge mentale : notion d'urgence, mise en place et gestion d'une To Do List
Se fixer des objectifs clairs : méthodes QQQCP, SCORE, SMART
Exercice «La liste des envies» > « Trouver son objectif SMART»
Se projeter positivement : exercice «Le Cercle de l'Excellence» et ancrage

Individuel

Accompagnement individualisé
en séances présentielle et distancielles

OU

Groupe

De 1 à 3 personnes
ou de 4 à 12 personnes
Sur 2 jours en présentiel

Méthode
pédagogique

Participation active des participants
sur des cas concrets

Exercices pour booster et relaxer

Elaboration d'objectifs personnels et
professionnels par chaque participant

Dossier complet remis

OBJECTIFS

- L'objectif principal n'est pas de se relooker, mais plutôt de faire ressortir sa personnalité et de l'adapter
- Développer son potentiel en maîtrisant son image et les techniques de mise en valeur
- Mieux se connaître pour augmenter l'affirmation de soi et la confiance en soi
- Devenir qui nous sommes, trouver son style pour donner une bonne image de soi et une première impression favorable

PROGRAMME

JOUR 1 : Image de soi et estime de soi

- Comprendre l'impact de la 1ère impression
- Evaluer son image : comment je suis perçu par les autres
- Repérer les composantes de son image
- Ce que disent, à notre insu, nos vêtements, notre façon d'occuper l'espace
- L'image de soi, la confiance en soi et l'estime de soi
- Identifier une situation où vous vous êtes mis en valeur
- Comprendre les différences entre l'image émise, l'image reçue et l'image recherchée

JOUR 2 : Les techniques de mise en valeur

- Savoir adopter la bonne posture
- Analyser la morphologie
- Comprendre la colorimétrie
- Conseils sur les accessoires, les montures de lunettes
- Connaître les bases du maquillage et de la coiffure
- Savoir définir les choix vestimentaires et connaître les basics de la garde-robe
- Définition du dress code professionnel
- Trouver son style et adapter sa personnalité à son environnement

Individuel

Accompagnement individualisé
en séances présentielles et distancielles

OU

Groupe

De 1 à 3 personnes
ou de 4 à 12 personnes
Sur 2 jours en présentiel

Méthode pédagogique

Participation active des participants
sur des cas concrets

Exercices pour booster et relaxer

Elaboration d'objectifs personnels et
professionnels par chaque participant

Dossier complet remis

FORMATION

Accueil professionnel premium

1 j

7h / jour - Horaires
à définir

OBJECTIFS

- Améliorer l'efficacité de l'accueil physique et téléphonique par la confiance et l'aisance dans son expression et son comportement
- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes de son interlocuteur

PROGRAMME

JOUR 1 : Adopter l'accueil professionnel

- Qu'est-ce que l'accueil et pourquoi est-il devenu un levier concurrentiel
- L'accueil, reflet de l'image de l'entreprise - Connaître les phases du processus d'accueil
- Découvrir l'impact de la communication - Langage non verbal : voix, gestuelle, sourire, regard
- Langage verbal : écoute active, langage simple et efficace
- Adopter une attitude mentale positive - Mieux contrôler ses émotions
- Savoir gérer une file d'attente
- Soigner sa présentation et sa confiance en soi : vous représentez votre entreprise

FORMATION

Approche commerciale en point de vente

1 j

7h / jour - Horaires
à définir

OBJECTIFS

- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes des clients
- Développer son approche commerciale et savoir augmenter le panier moyen
- Savoir optimiser ses résultats de vente et la tenue de son point de vente

PROGRAMME

JOUR 1 : Optimiser son approche commerciale en point de vente

- Présentation des nouveaux consommateurs
- Découvrir l'influence des nouvelles technologies au coeur du commerce
- L'accueil du client : l'approche et la phrase d'accroche
- Comportements à adopter face au langage non verbal
- La découverte du client et de ses besoins avec l'écoute active
- La méthode SONCAS et le PAM
- Les leviers d'optimisation du CA
- L'optimisation du panier moyen
- La tenue de son point de vente et sa présentation
- La prise des coordonnées clients et la vérification des données
- Susciter l'adhésion du client avec la fidélisation

Groupe

De 1 à 3 personnes
ou de 4 à 12 personnes
Sur 2 jours en présentiel

Méthode pédagogique

Cours adaptés aux personnes
et à l'image de l'entreprise

Exercices d'acquisition
des réflexes techniques

Dossier complet remis



SP Consulting Formation

enregistré sous le N°93 83 03863 83

FORMATION

Les Clés de la réussite

2 j

7h / jour - Horaires
à définir

OBJECTIFS

- Ouvrir son commerce avec toutes les clés pour bien démarrer
- Adopter l'attitude la plus adaptée et répondre aux attentes des clients
- Développer son approche commerciale et savoir augmenter le panier moyen
- Savoir optimiser ses résultats de vente et la tenue de son centre ou spa
- Savoir développer son fichier clients

PROGRAMME

JOUR 1 : Valoriser son image et adopter l'accueil professionnel

- L'accueil comme levier concurrentiel - L'impact de la communication
- Optimiser sa relation interpersonnelle : distance, assertivité, écoute active et savoir-être
- Les notions de langage verbal et non verbal
- Développer le sens du service en personnalisant la notion de service
- Soigner sa présentation et sa confiance en soi : vous représentez votre établissement !
- Attitude mentale positive et contrôle des émotions - Gérer son anxiété et zone d'insécurité
- Identifier ses facteurs de motivation et de responsabilisation pour atteindre ses objectifs

JOUR 2 : Optimiser les résultats et la tenue de son commerce

- Les nouveaux consommateurs - L'influence des nouvelles technologies
- Les supports de communication adaptés
- La tenue du point de vente, sa présentation, son ambiance
- Les leviers d'optimisation du CA - L'optimisation du panier moyen
- La détermination du prix et le rapport au prix
- Les différentes typologies de clients - La méthode SONCAS et PAM
- La découverte du client et de ses besoins avec l'écoute active
- La prise de coordonnées clients - Susciter l'adhésion du client avec la fidélisation

FORMATION

Les Clés de la réussite en milieu esthétique

3 j

7h / jour - Horaires
à définir

JOUR 3 : Revoir à 360° son centre de beauté et mise en pratique (avec une professionnelle de l'esthétique)

- Vous l'experte beauté - Votre établissement
- La cliente et la vente - Le contact client - Les rendez-vous et annulations
- Les réseaux sociaux et la communication
- Avec quels outils optimiser et faciliter la gestion de son centre
- Mise en pratique de la découverte client
- Mise en pratique de la vente d'une cure et de produits additionnels

Individuel

Accompagnement individualisé
en séances présentielles et distancielles

OU

Groupe

Minimum 2 personnes
Sur 2 jours en présentiel
+ 1 jour pour secteur esthétique

Méthode pédagogique

Participation active des participants
sur des cas concrets

Exercices de mise en application

Dossier complet remis



SP Consulting Formation
enregistré sous le N°93 83 03863 83



Sophie PUJO
Consultante et Formatrice

Plus de 20 ans d'expérience en Communication
Certifiée Approche ActionTypes - PNL - Psychologie Positive

"Avec 20 ans d'expérience professionnelle dans le secteur de la communication d'entreprise, en tant que Responsable Marketing dans un Groupe Automobile avant de créer SP Consulting il y a plus de 10 ans.

Je vous propose de vous accompagner à positionner votre entreprise, à travailler votre image et à former vos équipes afin d'optimiser votre relationnel et vos performances.

Mon sens de l'écoute et mon esprit d'analyse me permettent de proposer des actions dans le sens des attentes de mes clients et de leurs valeurs. Je m'intègre facilement au sein des entreprises et mon œil extérieur me permet de prendre le recul nécessaire.

Depuis quelques années le bien-être au travail devient une priorité, mieux se connaître soi-même et connaître les autres permet de mieux communiquer ensemble et d'éviter les tensions génératrices de stress. C'est pourquoi j'optimise mon expertise en communication interpersonnelle afin de vous accompagner à développer la confiance en soi, le leadership, la cohésion d'équipe et le mieux vivre avec soi et en milieu professionnel.

Je peux intervenir sous forme d'une mission de conseil ponctuelle ou en accompagnement sur plusieurs mois, pour des entreprises, des institutions et des particuliers."



Région SUD - Provence Alpes Côtes d'Azur



06 23 88 49 91
contact@agence-spconsulting.fr



agence-spconsulting.fr

