



**TESMA PARTNERS**

VOTRE PARTENAIRE DE CROISSANCE

FORMATION - RECRUTEMENT - CONSEIL - ACCOMPAGNEMENT

# CATALOGUE DE FORMATION

Téléphone: 33 843 96 06 - 77 166 96 96

[www.tesmapartners.com](http://www.tesmapartners.com) - [contact@tesmapartners.com](mailto:contact@tesmapartners.com)

## NOS SOLUTIONS

# FORMATION



## 3 OFFRES ADAPTÉES À VOTRE BESOIN



### Intra entreprise - formations proposées au catalogue

Des programmes de formation catalogue mis en oeuvre et organisés dans vos locaux ou à proximité



### Formation sur- mesure

Design de formation et parcours de formation pour proposer **la bonne modalité au bon endroit et ainsi répondre à votre objectif**

- Présentiel
- Blended Learning (présentiel et à distance)
- 100% digital



### Grands projets

Pour vos projets de formation **d'envergure**, nous mettons en place un dispositif d'exception et nous mobilisons une équipe de consultants dédiés, réactifs et multi-expertises



## NOS SOLUTIONS

# FORMATION



# 4

## ÉTAPES CLÉS DE VOTRE PROJET SUR-MESURE

### Ingénierie pédagogique

#### Adapter - Concevoir

- Développement du contenu de formation et des moyens pédagogiques
- Validation des séquences et innovation game
- Validation interactive des livrables

### Évaluation et recommandations

#### Synthèse et bilan

Bilan avec l'ensemble de l'équipe projet : synthèse et préconisations

### 1

### Cadrage et immersion

#### Identifier et valider

- Échanges d'information Acculturation et compréhension des besoins
- Appropriation de l'environnement et du contexte
- Recueil des spécificités métiers Immersion et interview

### 2

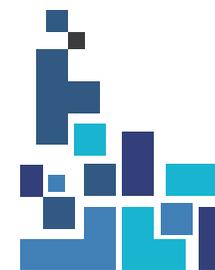
### Déploiement du dispositif

#### Réaliser - Déployer

- Déploiement d'un pilote et ajustement si nécessaire
- Déploiement de l'ensemble du dispositif

### 3

### 4



# MARKETING ET PERFORMANCE COMMERCIALE : PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE - Devenez un expert en communication

## LES 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.

## PUBLIC

- Toute personne 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
- Support et ressources pédagogiques, documents administratifs, questionnaire de satisfaction à chaud et à froid .L'évaluation des acquis de la formation et réponses à vos questions post-formation

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 7 jours avant le début de la formation.
- Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application.
- Un Support pédagogique est remis à chaque participant..
- Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

## PROGRAMME

### ➤ 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

## SUIVI & ÉVALUATION

- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation
- Évaluation à chaud et à froid

## INFOS PRATIQUES

**Durée : 2 jours**

**Tarif : 230.000 FCFA HT, Remise de 15% à partir de 3 inscrits.**

**Lieu : Nous consulter**

**Date : Nous consulter**

### Informations personnelles :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Expérience préalable :

Avez-vous de l'expérience dans ce domaine ? (Oui/Non) : \_\_\_\_\_

Si oui, veuillez fournir des détails : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## Inscription de groupe

### Informations personnelles du responsable :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 1 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 2 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Inscrits 3 :

Nom complet : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

### Informations sur la formation :

Formation demandée : \_\_\_\_\_

Date de début : \_\_\_\_\_

Durée : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Paiement :

Coût de la formation : \_\_\_\_\_

Mode de paiement (cochez la case appropriée) :

Virement bancaire

Chèque

### Conditions générales :

En signant ce bulletin d'inscription, je certifie que toutes les informations fournies sont exactes. J'accepte également les conditions générales de vente de cette formation.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_