

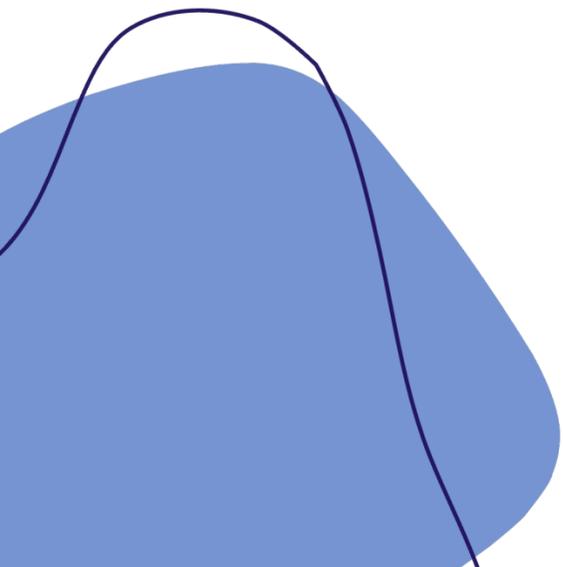


Form'Action Conseil



# Form'Action conseil

**Stéphane Boucher**

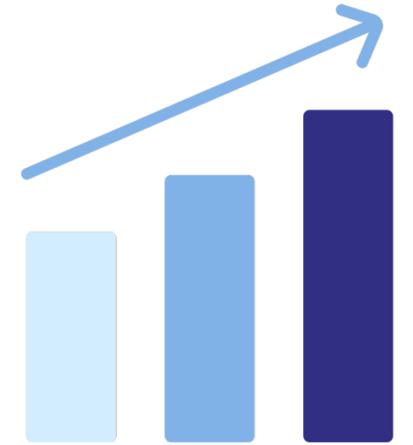




Form'Action Conseil

Notre  
mission

---



# “ENGAGER LES MANAGERS VERS LA PERFORMANCE COMMERCIALE”

*« Quand on a fini de changer, on a fini de vivre. » Benjamin Franklin*



## OBJECTIFS



### Finalité :

Engager plus rapidement et plus efficacement les collaborateurs sur les projets de transformation et de performance collective.

### Missions de Form'Action Conseil :

- Accompagner les managers en ateliers pour faciliter l'appropriation des changements RH /Commerciaux
- Certifier les managers sur des parcours de formation managériale.
- Coacher les dirigeants et Managers pour décupler leur potentiel
- Proposer des dispositifs engageants de Formation à distance et en présentiel pour permettre aux managers de monter rapidement leur niveau de jeu



Form'Action Conseil

# QUELS BÉNÉFICES VOUS APPORTE FORM'ACTION-CONSEIL ?



Vous Aider à concevoir une nouvelle stratégie commerciale/client grâce à un regard extérieur et innovant.



Coacher les dirigeants sur la conduite des projets « TRANSFORM ».



Contribuer à la réussite de vos missions de transformation par un savoir-faire et une démarche méthodologique.



Enclencher des changements culturels sur le management, le leadership, l'intelligence collective.



Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail de vos collaborateurs par la question des compétences (sens et employabilité).





Form'Action Conseil

A QUI S'ADRESSE  
FORM'ACTION-CONSEIL  
?



## DIRECTEURS COMMERCIAUX

**Accompagnement sur la stratégie commerciale**  
**Animation ou coaching des équipes**  
**commerciales**

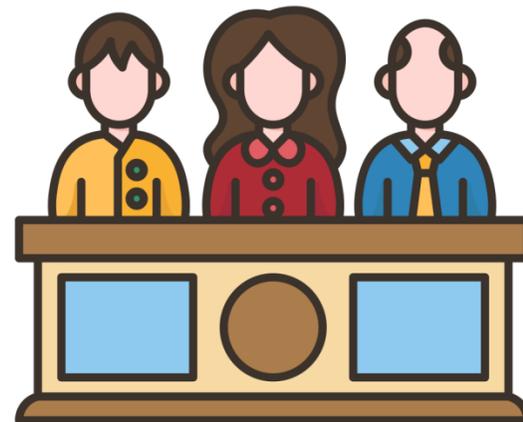
**Création Ecole de vente**  
**DRH/DIRECTION FORMATION**



**Création de Référentiel de management/université d'entreprise**  
**Formation Management/négociation/ Excellence Client**  
**Coaching Management d'équipe**  
**Vidéo-Learning**

## DIRECTION GÉNÉRALE

**Programme de transformation Client**  
**Diagnostic d'activités**  
**Animation et séminaire CODIR sur**  
**Innovation**  
**Coaching de dirigeant**

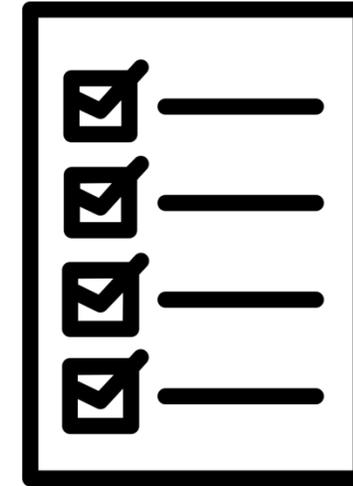




Form'Action Conseil

# Le concept de “Vidéo learning”

- Auto-évaluation de départ
- Ancrage mémoriel par des éléments visuels et sonores
- Mises en situation des problèmes quotidiens des managers
- Utilisation du questionnement (mode coaching)
- Retour et partage de 25 ans expérience de l'expert
- Structure des modules favorisant mémorisation (création de palais mentaux virtuels pour le fil rouge pédagogique)
- Personnalisation des situations à travers séances de coaching individuel et collectives





Form'Action Conseil

## A : Réussir ses premiers pas en management

### **1-Évitez d'emblée les 6 pièges du management !**



Déjouer les différents pièges du management qui reposent sur des croyances limitantes ; Apprenez à vous poser les bonnes questions pour bien assoir votre changement d'identité professionnelle.

### **2-Endossez vite les 4 rôles du manager !**



Comprenez rapidement ce qu'on attend de vous en tant que manager en endossant tour à tour les rôles de coach, de pilote, de chef et de leader.

### **3-Gagnez rapidement la confiance de votre chef !**



Comme il est important d'installer un climat de confiance serein entre vous et votre hiérarchique dès les premiers moments ; comment le faire en toute sérénité notamment au travers de vos bilatérales réussies?

### **4-La communication adaptée grâce au DISC !**



Le manager peut commettre bien des erreurs en termes de communication ; comment comprendre les préférences de communication de ses collaborateurs au travers du modèle DISC et accroître la qualité de ses messages?



## B : Dynamiser la Performance



**5-Favorisez la performance individuelle par la boussole du management !**

Comment bien exercer son rôle de coach en utilisant correctement la boussole du management qui va vous permettre de développer le plein potentiel de vos collaborateurs?



**6-Favorisez la performance collective.**

Quels sont les écueils à éviter en management collectif ? Utilisez les leviers de la coopération, de la confiance et de l'animation pour rendre tonique votre équipe et l'accompagner dans le changement avec succès.



**7-Pourquoi fixer les règles c'est important?**

Endossez sans complexe votre rôle d'autorité en fixant clairement les règles, en partageant vos valeurs et en précisant les consignes de l'équipe. Vous allez gagner un temps précieux.



## C : Affrontez les situations délicates avec sérénité



### **8-Comment remotiver un collaborateur ?**

Combien il est important de lire les signaux de démotivation d'un collaborateur pour éviter le pourrissement ; quels sont les ressorts de la motivation et quelles sont les 7 attitudes pour rebooster un collaborateur démotivé.



### **9- Le manager en eaux troubles**

Vous avez à gérer d'anciens collègues, des experts. ; comment le faire sereinement sans risquer de vous isoler et de vous prendre les pieds dans le tapis.



### **10- Recadrer son collaborateur sans dégât collatéral**

Vous devez recadrer un collaborateur qui est sorti du cadre ; comment le faire sans causer de dégât collatéral et continuer à travailler sereinement avec ce collaborateur ; Apprenez la technique du DESC



### **11- Comment déléguer de manière efficace**

La délégation est un art très utile ; quelles étapes respecter ? comment déléguer efficacement pour gagner en temps et vous atteler à vos vraies priorités.



Form'Action Conseil

## D : Vers l'Excellence de l'équipe



### **12- Manager ses équipes de manière hybride**

Comment assurer les moments collectifs de l'équipe en utilisant les moyens hybrides d'organisation de l'équipe.



### **13- Leader : les questions puissantes à vous poser**

Laissez-vous inspirer par des témoignages inspirants de leaders (Louis Schweitzer, François Michelin) et posezvous des questions puissantes pour faire grandir vos équipes !



Form'Action Conseil

## Offre commerciale



Montant du droit de licence pour utiliser ces vidéos Learning

- Abonnement mensuel de 990 euros sur an

Comprenant :

- Accès à un parcours de 15 vidéos (durée 3h) d'une durée moyenne de 12 mn



- Accès à des auto-évaluations



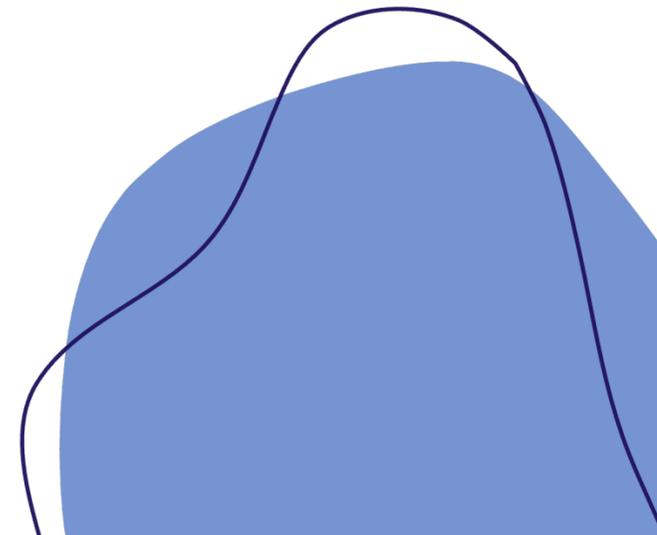
- Accès à des fiches mémo



- Maintenance et mise à jour des modules



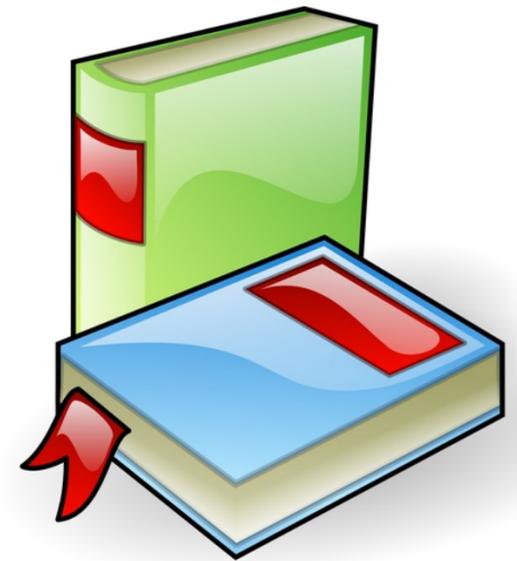
- Accès prioritaire aux séances de coaching





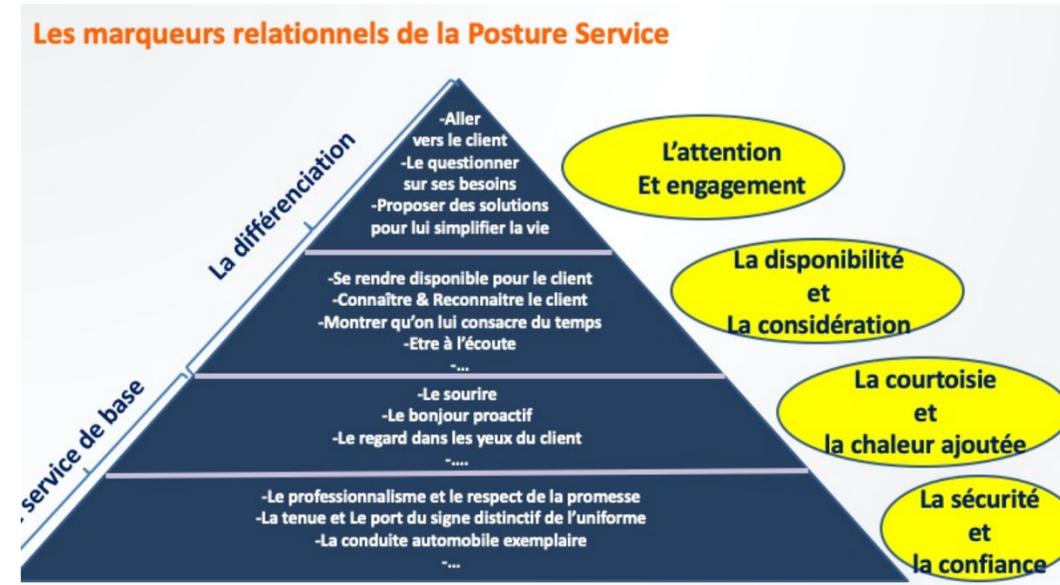
Form'Action Conseil

## NOS RÉFÉRENCES





# 1 | DEFINIR ET DEPLOYER LES MARQUEURS RELATIONNELS DE LA POSTURE SERVICE



## Objectif

Définir les marqueurs relationnels des facteurs dans leur posture Service

13

**#1**  
Animation de groupe de travail dans les établissements PPDC de Beaune, Paris 9eme, Chalons sur Saône

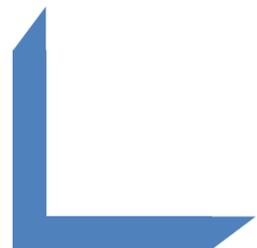
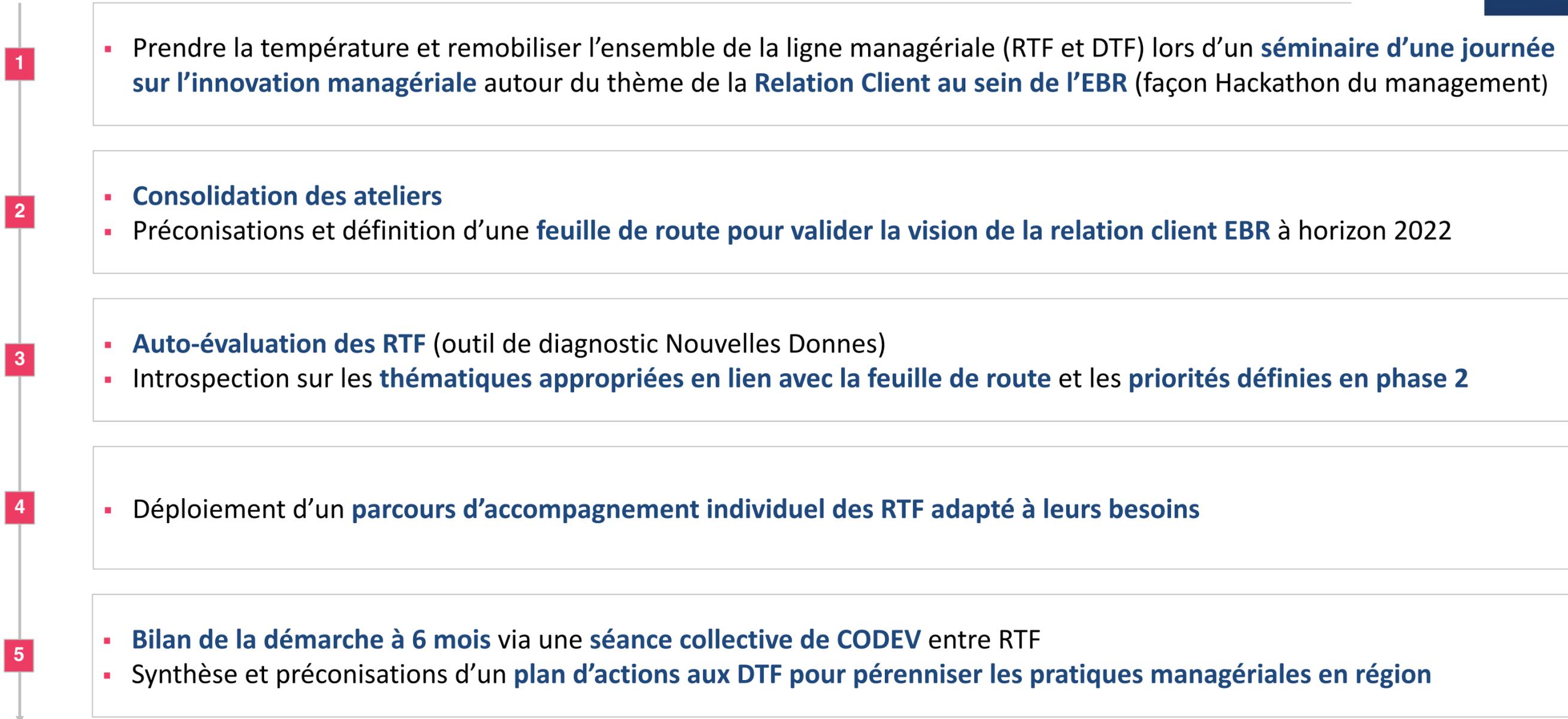
**#2**  
Enquête client sur les services attendus

**#3**  
Modalités de déploiement des marqueurs de service

Résultats

Définition des marqueurs de services  
Préconisations sur les modalités de déploiement

### Mobilisation, adhésion et transformation durable des pratiques managériales





Form'Action Conseil

## 3 | TRANSFORMER PAR LA CRÉATION D'UNE ACADEMIE DES COMPÉTENCES



### RENAULT



- Vendre le projet d'une Académie au COMEX
- Définir la stratégie liée à la création d'une Académie des compétences
- Conduire une vraie politique de partenariat avec l'OPCO de branche
- Constituer une équipe d'experts métiers et mettre en œuvre les process de co-construction.
- Définir avec le COMEX les priorités stratégiques de l'Académie
- Bâtir les parcours de formation par grands métiers en lien avec le GPEC
- Ancrer et déployer une culture managériale
- Animer des séminaires d'intelligence collective

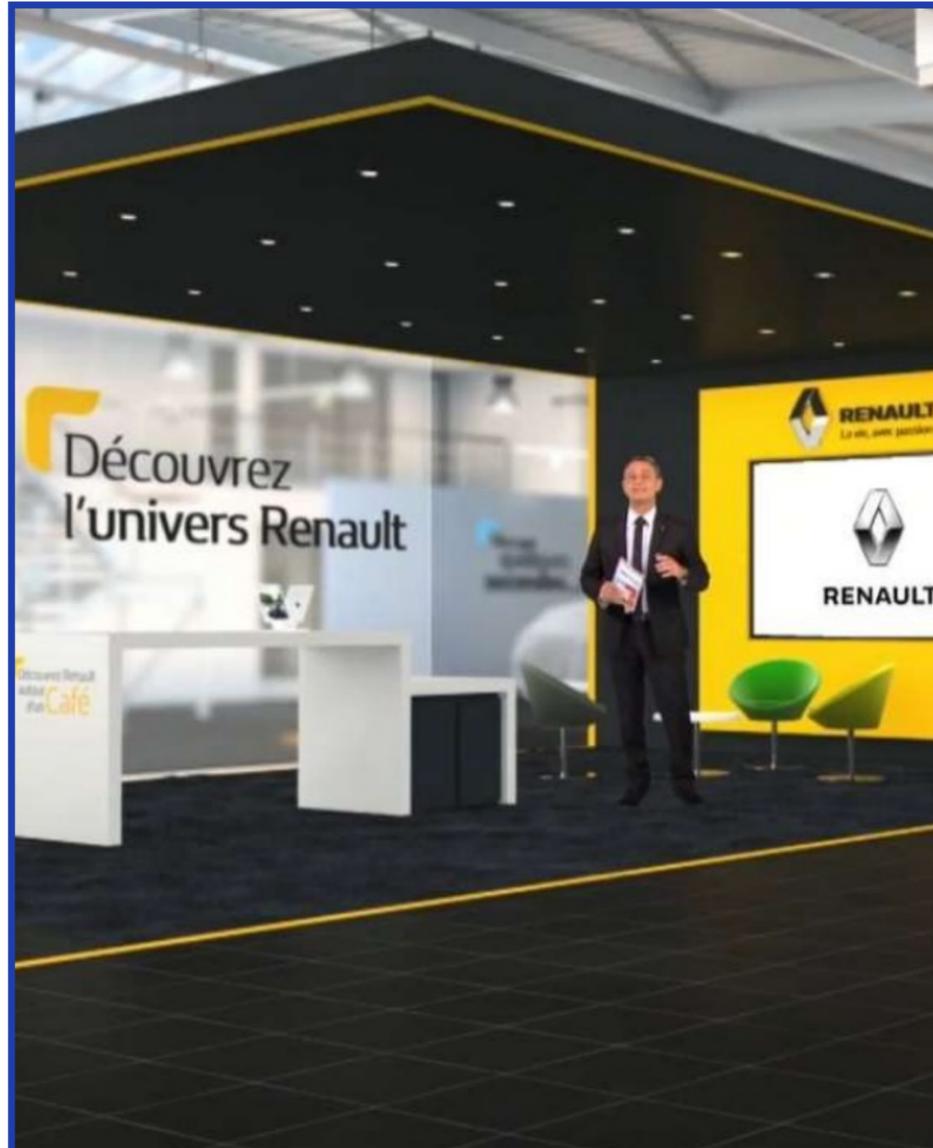
### NOVARTIS





## 4 | TRANSFORMER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION PAR UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE CLIENT

Form'Action Conseil



### RENAULT

- Benchmarkner en interne et en externe
- Définir les étapes pour lancer une nouvelle offre ou un nouveau Service Client
- Définir les moments clé de l'Expérience Client et des essentiels simples à appliquer
- Enclencher la transformation comportementale
- Un Facteur Clé de Succès : La symétrie des attentions
- Mesurer le changement comportemental
- Communiquer en impliquant le management et mesurer le changement
- Impliquer les équipes terrain



## 5 | BOOSTER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE

Form'Action Conseil



### GNFA

- Fédérer les équipes en définissant des stratégies commerciales par canal
- Booster l'offre par une politique marketing Push
- Professionnaliser les équipes terrain par un plan de certification
- Déployer des outils de mesure de l'efficacité commerciale : CRM/ KPI activité
- Lancer des clubs métiers Clients
- Remettre à plat le fonctionnement et les objectifs de la plateforme Relation Client.
- Définir des politiques de fixation d'objectif et de rémunération variable cohérentes.



## 6 | FORMER DES CONSULTANTS À LA VENTE DE PRESTATION DE CONSEIL

Form'Action Conseil



### DELOITTE

- Concevoir un cycle de certification sur la démarche commerciale
- Coupler ce programme de 10 jours avec des possibilités de promotion associée
- Concevoir un programme crédible pour des consultants type DELOITTE
- Animer des formations en entraînant sur des jeux de rôle contextualisés
- Coacher les consultants et les associés sur des projets de développement commercial





# 5 | INTERVENIR SUR UN CYCLE DE CONFÉRENCES INSPIRANTES POUR DES ECOLES DE COMMERCE/ENTREPRISE

Form'Action Conseil

LES CONFÉRENCES MBA ESG

## LE MONDE CHANGE

LUNDI 21 NOVEMBRE • 17H15/20H30



ANIMÉE PAR **STÉPHANE BOUCHERIL** - Directeur Formation J Novartis  
ET **HUGUES BOURCIER** - Responsable du Département  
Formation Maintenance et Travaux SNCF

## CONFÉRENCES (1H30-2H00)

- Portraits de Leaders : série de portraits de grands leaders pour inspirer son management et son leadership
- Renault : « Drive the Change » : Témoignages de projets de transformation engagés chez Renault
- Excellence Client : concevoir une expérience client inédite
- « World is Changing » : les nouveaux codes de l'entreprise 2.0





## 8 | ANIMER UN CYCLE DE CERTIFICATION COMMERCIALE SUR 10 JOURS

Form'Action Conseil



- Booster votre Chiffre d’Affaire ?
- Diffusez la culture Commerciale dans vos équipes
- Assurez la pérennité de votre agence, PME, centre de profit
- Prise en charge par le CPF de vos collaborateurs et financement par l’OPCO

- Cibler et prospecter
- Mener un entretien de vente
- Prendre la parole en commercial
- Gérer et développer son portefeuille grands comptes
- Maitriser les leviers de l’influence
- Appliquer les clés de la Négociation
- Développer des relations commerciales durables
- Certification
- Mises en pratique, utilisation d’extraits de films etc..

**« Ce parcours a apporté beaucoup de professionnalisme, d’outils et de bonnes pratiques à mes équipes pour développer le CA de chacune de leur Agence; je recommande sans modération »**

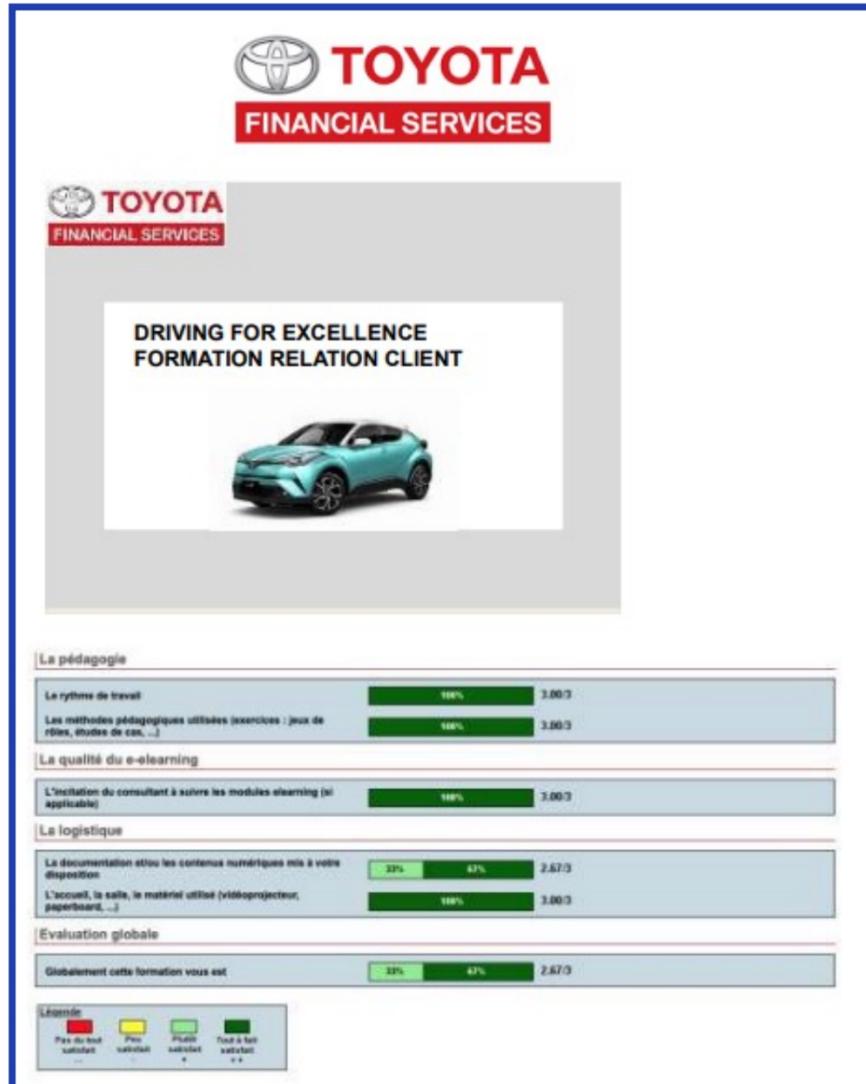


Aubin Leduc - 1er   
Directeur chez SUEZ  
Levallois-Perret, Île-de-France, France



## 9 | DEPLOYER UN PROGRAMME D'EXCELLENCE CLIENT CHEZ TOYOTA FINANCIAL SERVICE

Form'Action Conseil



- S'orienter client pour mieux satisfaire et fidéliser
- Comprendre notre rôle dans l'expérience client
- Utiliser les techniques de communication pour favoriser la qualité de la relation client – au téléphone et par écrit
- Savoir piloter les différentes phases de l'entretien au téléphone
- Savoir adapter son comportement pour bien réagir en situation difficile
- Construire un plan d'actions personnel pour améliorer vos relations de tous les jours
- Bénéficier d'un coaching individuel post-formation





# 10 | COACHER LES DIRIGEANTS ET MANAGERS POUR DECOUPLER LEUR POTENTIEL

Form'Action Conseil



« J'ai eu la chance d'être coaché par Stéphane qui a su me donner des clés pour me faire progresser dans ma façon d'aborder ma carrière »

**Renaud**

« Stéphane a été mon coach pendant 3 mois: sa capacité d'analyse lui a permis de mieux comprendre ma demande; il a été professionnel, méthodique et a fortement contribué à l'amélioration de ma personnalité à l'issue de nos séances »

**Kadher**

Fin d'un coaching avec Stéphane Boucher: comment trouver ses marques dans un nouveau poste en changeant de posture tout en restant

soi-même; et la réussite apparaît! Quand au cours d'entretiens de cadrage, le calme règne, quand les sanctions sont acceptées, quand l'organisation n'est plus remise en cause, alors tu sais que même si le chemin est encore long, tu es à ta place! »



- Améliorer la performance de son management à distance
- Renforcer la résilience en temps de crise
- Comment se réinventer en favorisant des intuitions simples ?
- Du manager producteur au manager coach ? Quelle place pour l'intelligence émotionnelle ?
- Prise de poste manager ou dirigeant
- Réussir son insertion ou sa transition professionnelle

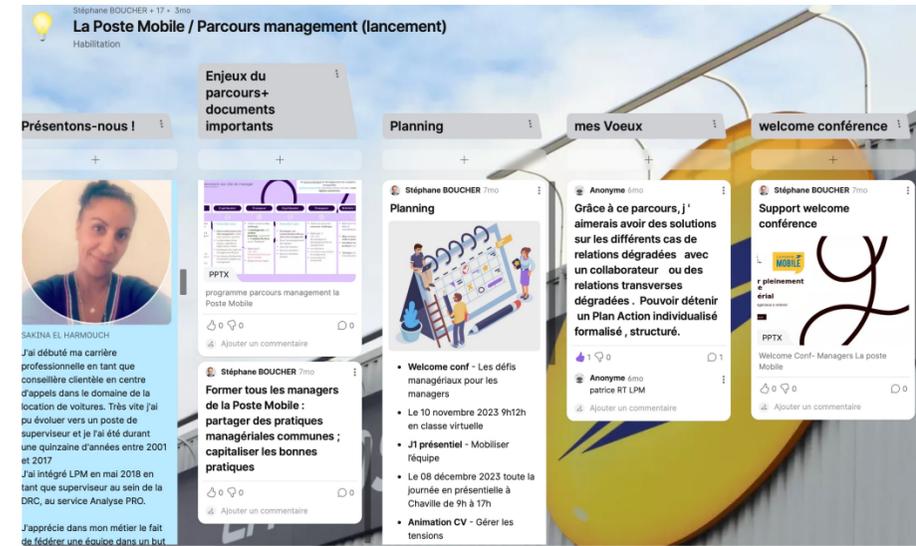
# 20%

Des managers en  
détresse psychologique  
Opinion Way Avril 2020

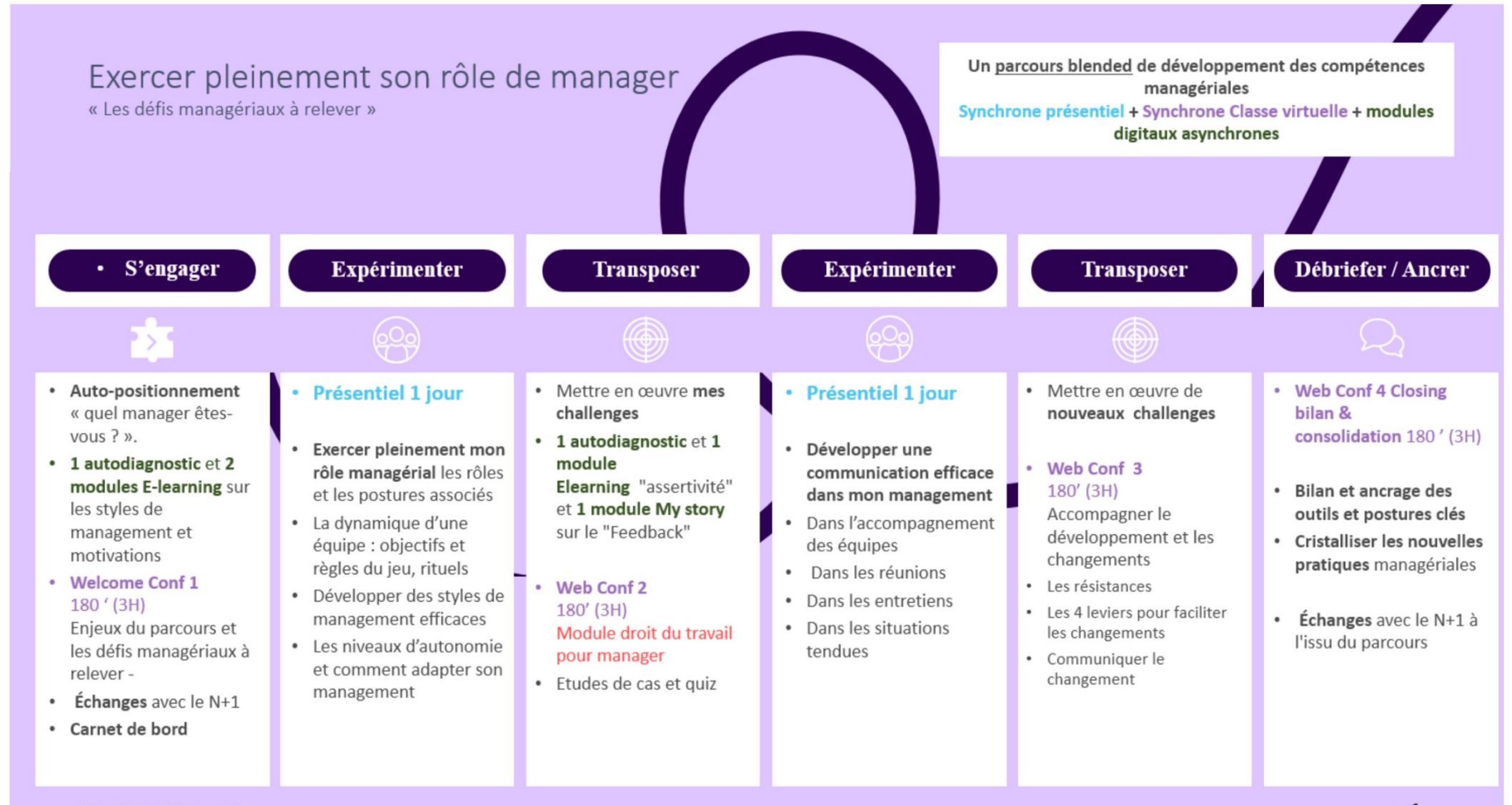


# 11 | CERTIFIER DES MANAGERS DANS UN PARCOURS HYBRIDE D'INTEGRATION La Poste Mobile

Form'Action



« J'ai de très bons échos de mon côté, j'ai eu l'occasion de lire les évaluations et j'ai eu des feed back directement par des stagiaires. Ils sont unanimes, la formation et **LE FORMATEUR** sont top. »  
**Myriam Haddad , DRH LA poste Mobile**



# PARCOURS STÉPHANE BOUCHER



## NEGOCIATION

- 10 ans à la SODICAM, filiale de RENAULT dans la distribution BTB.
- Commerce/ Grands Comptes/ Achat et Responsable Marketing en Espagne



## BUSINESS DEVELOPMENT

- 13 ans chez RENAULT dans des postes de Direction régionale, Business.
- Développement en Europe, Direction Marketing UK et Direction Excellence Client / Formation en France



## BUSINESS DEVELOPMENT

- Création d'un BU Nov'Academy pour accompagner la filiale France de Novartis Pharma sur tous les sujets de Transformation.



## BUSINESS TRANSFORMATION

- Nouvelle stratégie Commerciale du GNFA.
- Management et professionnalisation des équipes.



## Form'Action Conseil

### ENTREPRENEUR

- Création d'une structure conseil en transformation et formation commerciale.